

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailu- ja ravitsemisala, Kuopio

**HOTELLIEN ASIAKASTURVALLISUUS:  
CASE HILTON**

Anna Partanen  
Hanna Puustinen  
Restonomin opinnäytetyö  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Majoituspalveluiden liikkeenjohto

Marraskuu 2010

**SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU**Matkailu- ja ravitsemisala, Kuopio  
Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma, Majoituspalveluiden liikkeenjohto

Tekijä(t)

Anna Partanen &amp; Hanna Puustinen

Työn nimi

Hotellien asiakasturvallisuus: Case Hilton

Työn laji

Päivämäärä

Sivumäärä

Opinnäytetyö

1.11.2010

38 + 3

Työn ohjaaja(t)

Toimeksiantaja

Sari Häkkinen

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä ihmiset odottavat hotellien turvallisuudelta, mihin turvallisuustekijöihin he kiinnittävät huomiota yöpyessään hotelleissa ja mihin hotellien kannattaisi panostaa asiakkaidensa turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Työn tutkimuskysymykset koskivat eri asiakasryhmien mielipiteitä hotellien turvallisuustekijöistä ja näiden ryhmien tulosten vertailua keskenään.

Vastausten avulla toivoimme pystyvämme välittämään asiakkaiden mielipiteitä turvallisuudesta hotelleille. Toteutimme kvantitatiivisen tutkimuksemme tammikuussa 2010 strukturoidulla kyselylomakkeella Hilton Kalastajatorpalla ja Hilton Airportissa Helsingissä, sillä halusimme toteuttaa tutkimuksemme kansainvälisessä hotelliketjussa saadaksemme mukaan myös muiden kuin suomalaisten turvallisuuskäsityksiä.

Tutkimustuloksien pohjalta voidaan vetää johtopäätös, että sukupuolesta ja kansalaisuudesta riippumatta yksittäisistä turvallisuustekijöistä tärkeimmät ja arvostetuimmat ovat 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva vastaanotto ja avainkortilla toimivat hissit. Vastaavasti vähiten vastaajat kiinnittivät huomiota ovimieheen, vastaanottotiskin tietoturvallisuuteen ja lähimmän vaahtosammuttimen sijaintiin.

Yllätykseksemme huomasimme, etteivät suomalaisten ja ulkomaalaisten vastauksissa ollut juurikaan eroja. Suomalaiset vastaajat arvostavat turvallisuustekijänä eniten avainkortilla toimivia hissejä kun ulkomaalaisten mielestä 24 h vastaanotto on tärkein turvallisuuteen vaikuttava tekijä hotellissa. Suurin ero oli siinä, että suomalaiset pitävät tärkeänä valvottua pysäköintiä, mutta ulkomaalaisille sillä ei ole turvallisuustekijänä niin suurta merkitystä. Syy siihen voi olla se että suomalaiset saapuvat hotelliin usein autolla, jolloin valvotun pysäköinnin merkitys kasvaa. Naisten ja miesten vastauksissa ei löytynyt merkittäviä eroja, mutta johtopäätösten tekoa vaikeuttaa se, että vastanneiden naisten lukumäärä oli pieni.

Avainsanat

asiakas, hotelli, turvallisuus, turvallisuustekijä

Huomioitavaa

**SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**

Tourism and Hospitality, Kuopio

Degree Programme, option

Degree Programme in Hospitality, Hospitality Management

Author(s)

Anna Partanen &amp; Hanna Puustinen

Title of study

Safety and security in hotels: Case Hilton

Type of project

Date

Pages

Thesis

1.11.2010

38 + 3

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Sari Häkkinen

Abstract

The aim of this survey was to find out safety and security expectations of hotel guests, which safety measures they pay attention to while staying overnights in hotels, and what hotels could do to make their customers feel safer than they do today. The individual questions of the study dealt with opinions of hotel guests on hotel safety and security issues. The results retrieved from different groups were then compared.

We also wished that, based on the material obtained from this study, we could mediate opinions of customers to responsible persons in hotels. This quantitative study was performed in January 2010 with a structured questionnaire at Hilton Kalastajatorppa and Hilton Airport in Helsinki, since we wanted to do this in an international hotel chain to include opinions of non-domestic hotel guests.

Based on the results of this study one can conclude that, independent of sex and nationality, the most important and most valued individual safety measures are 24 hour reception and lifts which are operated with key cards. Doorman, security information of the reception desk and the location of the closest foam extinguisher were considered to be the least important measures.

Surprisingly, the views of the Finnish and foreign hotel guests were essentially similar. However, some minor differences were detected. Finnish hotel guests considered key card –operated lifts the most important individual safety measure while foreign guests appreciated 24 hour reception. The most distinctive feature between Finnish and foreign guests was that Finnish guests considered monitored parking very important while foreign guests did not consider it important as a safety measure. This may be due to the fact that Finnish guests often arrive by car which makes monitored parking important. The answers of male and female guest did not significantly differ, but this conclusion is hampered by the low number of female guests.

Keywords

customer, hotel, safety, security

Note

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TURVALLISUUS.....	8
	2.1 Turvallisuus käsitteenä.....	8
	2.2 Uhkan ja vaaran määrittely palveluliiketoiminnassa.....	9
3	HOTELLIEN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET ASIAKKAITA KOHTAAN.....	11
	3.1 Hengen ja terveyden suoja.....	12
	3.2 Fyysinen koskemattomuus.....	12
	3.3 Omaisuus.....	13
	3.4 Intimiteettisuoja.....	13
4	TOIMITILATURVALLISUUS.....	14
5	HILTON WORLDWIDE.....	17
	5.1 Hilton Kalastajatorppa.....	17
	5.2 Hilton Airport.....	18
6	TURVALLISUUSLAINSÄÄDÄNTÖ HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALALLA.....	19
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
	7.1 Tutkimusmenetelmä.....	21
	7.2 Aineistonkeruu.....	22
	7.3 Tutkimustehtävät.....	23
	7.4 Aineiston luotettavuus.....	23
	7.5 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta.....	24
8	TUTKIMUSTULOKSET.....	25
	8.1 Vastausten lukumäärä yhteensä.....	28
	8.2 Vastaukset sukupuolittain.....	29
	8.3 Vastaukset hotelleittain.....	31
	8.4 Vastaajat kansalaisuuksittain.....	33
9	YHTEENVETO TUTKIMUSTULOKSISTA.....	36
	9.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin.....	39
	9.2 Jatkotutkimusideat.....	40
10	LOPPUSANAT.....	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITE 1.....	48



## 1 JOHDANTO

Joulukuun 2009 alussa joukko opiskelijoita sekä Somalian hallituksen ministereitä sai surmansa hotelliin tehdyssä pommi-iskussa, kesken yliopiston valmistumisjuhlan (STT-Reuters-AFP-DPA 2009). Heinäkuussa hotellin asiakkaiksi kirjautuneet terroristit räjäyttivät pommin, jonka seurauksena kymmeniä ulkomaalaisia sai surmansa tai loukkaantui Jakartassa Indonesiassa (HS-AP-Reuters 2009).

Ihmiset ovat matkustaneet läpi historian ja syitä siihen ovat olleet tiedonhaku, valloittamishalu, uskonto, kaupankäynti ja vapaa-aika. Moni näistä mainitsemistamme syistä on edelleen olemassa ja ne vaikuttavat edelleen majoitus- ja ravitsemiselinkeinon kehittymiseen sekä niiden ylläpitämiseen. Matkailun yleistettyä majoitus- ja ravitsemiselinkeino on kasvanut ja sitä myötä on syntynyt erilaisia ongelmia kuten esimerkiksi erilaiset turvallisuusongelmat majoitusyrityksissä ja hotelleissa. Turvallisuusongelmia esimerkiksi voivat olla tulipalo, pommiuhkaus tai ryöstö. (Gee ym. 1997, 22–35.)

Julkisten rakennusten, kuten hotellien suosio terroristien hyökkäysten kohteena on kasvanut 11.9.2001 New Yorkissa tapahtuneiden World Trade Centeriin kohdistuneiden iskujen jälkeen. Hotellien suosiota terroristien keskuudessa selittää se, että niissä liikkuu päivittäin paljon kansainvälisesti merkittäviä henkilöitä (Okkonen 2009.) Isku- ja tekemällä terroristit saavat taatusti maailmanlaajuisesta huomiota osakseen (Pizam 2009).

Hotellien turvallisuustaso on pakon edessä kasvanut huomasti 2000-luvulla. Turvallisuustasoa on parannettu esimerkiksi laittamalla metallinpaljastimia hotellien oville, lisäämällä henkilökuntaa tai tarkistamalla jokaisen hotelliin tulijan henkilöllisyys. Turvallisuuskulttuurin ja asiakasturvallisuuden ylläpitäminen hotelleissa on merkittävä tekijä sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Hotelleiden tulee olla selvillä mahdollisista uhkista ja vaaroista, sekä selvittää riskit ja ehkäistä ne. (Enz 2002.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkia mihin turvallisuusseikkoihin hotellien asiakkaat kiinnittävät huomiota yöpyessään hotelleissa. Vaikuttaako hotelliasiakkaan kansallisuus tai sukupuoli siihen mihin turvallisuusseikkoihin hän kiinnittää huomiota. Aiheeseen päädyimme, koska turvallisuus on aina ajankohtainen asia ja varsinkin

2000-luvulla on tehty useita kymmeniä pommi-iskuja kansainvälisten hotelliketjujen suuriin hotelleihin (ks. liite 1). Listassa on mukana paljon kohteita, jonne suomalaiset ja skandinaaviset asiakkaat matkustavat, joten aihe kiinnostaa ja koskettaa meitä läheisesti sitä kautta. Myös ulkomailla suorittamamme harjoittelut ovat vaikuttaneet osaltaan siihen, että olemme kiinnostuneita turvallisuudesta kansainvälisellä tasolla. Matkailu ja turvallisuus ovat aina liittyneet toisiinsa ja yhä useammin matkakohteet valitaankin kohteiden sijainnin sijaan niiden turvallisuuden perusteella. (Gee ym. 1997, 4-5.)

Tutkimus on tehty yhteistyössä Hilton Kalastajatorpan ja Hilton Airportin kanssa. Halusimme tutkimukseen mukaan kansainvälisen hotelliketjun, jolla on hotelleja ympäri maailmaa, myös sellaisissa maissa, joissa on joskus tehty terrori-iskuja. Hilton Kalastajatorpalla ja Hilton Airportissa on paljon ulkomaalaisia asiakkaita joiden käsityksiä turvallisuudesta halusimme mukaan tutkimustuloksiimme.

Tutkimus toteutettiin strukturoidulla kyselylomakkeella, koska koimme sen nopeaksi tavaksi saada paljon informaatiota. Tavoitteenamme oli häiritä hotellien asiakkaita mahdollisimman vähän, minkä strukturoitu kyselylomake mahdollisti. Lomakkeen kysymykset koskivat yöpymistiheyttä, matkan tarkoitusta ja sitä, mihin turvallisuustekijöihin asiakkaat kiinnittävät hotelleissa huomiota. Vastauksia saimme yhteensä 48 ihmiseltä, joista Kalastajatorpalta 26 ja Airportista 22. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada käsitys siitä, mitä ihmiset odottavat hotellien turvallisuudelta ja mihin hotellien kannattaisi panostaa asiakkaidensa turvallisuuden lisäämiseksi.

## 2 TURVALLISUUS

Tässä luvussa käsittelemme tutkimuksemme keskeisintä käsitettä – turvallisuutta. Turvallisuuteen liittyvät läheisesti myös käsitteet uhkat ja vaara ja tässä kappaleessa kerromme myös niistä.

### 2.1 Turvallisuus käsitteenä

Turvallisuus on yksi ihmisen perusoikeuksista ja – tarpeista (Simola & Loisa 2009, 12). Se liittyy kaikkeen yksilön ja yhteisön toimintaan. Turvallisuus voi olla ominaisuus tai yksilön kokema tunne. Turvallisuuden käsitys vaihtelee sen mukaan, missä yhteydessä siitä puhutaan. Yksilön näkökulmasta turvallisuuden tunne syntyy päivittäisistä rutiineista, pysyvyydestä ja ennustettavuudesta. Turvallisuuden tunne ohjaa ihmisen käsitystä elinympäristönsä turvallisuudesta. Tähän tunteeseen vaikuttavat omat ja lähipiirin kokemukset sekä median antama kuva turvallisuudesta. Turvallisuuden tunnetta vähentää tieto riskistä ja sen mahdollisuudesta. Turvallisuus voi olla myös olotila, johon ei liity huolia. (Leppänen 2006, 52; Rikoksentorjuntaneuvosto; Tikkanen ym. 2008, 13.)

Suomenkielessä on vain yksi turvallisuus-sana, joka käsittää koko turvallisuuden laajan käsitteen. Sana turvallisuus tarkoittaa melkein kaikkea mahdollista, mutta toisaalta ei kuitenkaan mitään erityistä. Englannin kielessä turvallisuus on jaettu kahteen eri osaan. Termi ”security” viittaa enemmän ulkoisiin ja näkyviin turvallisuustoimiin. Se voidaan liittää esimerkiksi vaaraan tai menettämiseen. Termi ”safety” taas liittyy turvallisuuden määrittelemiseen enemmänkin yksioiden näkökulmasta. Yksilön fyysisen hyvinvoinnin ja terveyden suojaamista voidaan kuvata sanalla ”safety”. Yleensä safety-käsitettä käytetään termin ”security” alaisuudessa, eli safety on securityn erityinen muoto, jolla pyritään suojaamaan yksilöt erilaisilta vammoilta. (Enz 2003, 1-2; The Free Dictionary; Tikkanen ym. 2008, 16.)

Turvallisuusalalla security-termi tarkoittaa sellaisia turvallisuustoimia, jotka ovat kaikille näkyviä ja konkreettisia. Hotellissa tällaisia security -termin alle kuuluvia asioita ovat esimerkiksi ovimies, ovisilmä, turvakamerat ja vartijat. Näitä turvallisuutta edistäviä tekijöitä kutsutaan ulkoisiksi turvallisuustekijöiksi, sillä ne näkyvät suorasti asiakkaille. Monet ihmiset kiinnittävät huomiota ulkoisiin turvallisuustekijöihin ja he



tuntevat olonsa turvatuksi, kun kyseiset asiat löytyvät hotellista. Toisaalta on olemassa asiakkaita ja ihmisiä, jotka arvostavat turvallisuustekijöitä, jotka eivät ole konkreettisesti nähtävissä. Nämä turvallisuustekijät kuuluvat safety -termin alaisuuteen. Esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma sekä työntekijöiden turvallisuuskoulutus ovat tällaisia näkymättömiä turvallisuustekijöitä. Niitä kutsutaan sisäiseksi turvallisuustekijöiksi, koska ne eivät ole suoraan asiakkaille näkyviä. (Tikkanen ym. 2008, 16.)

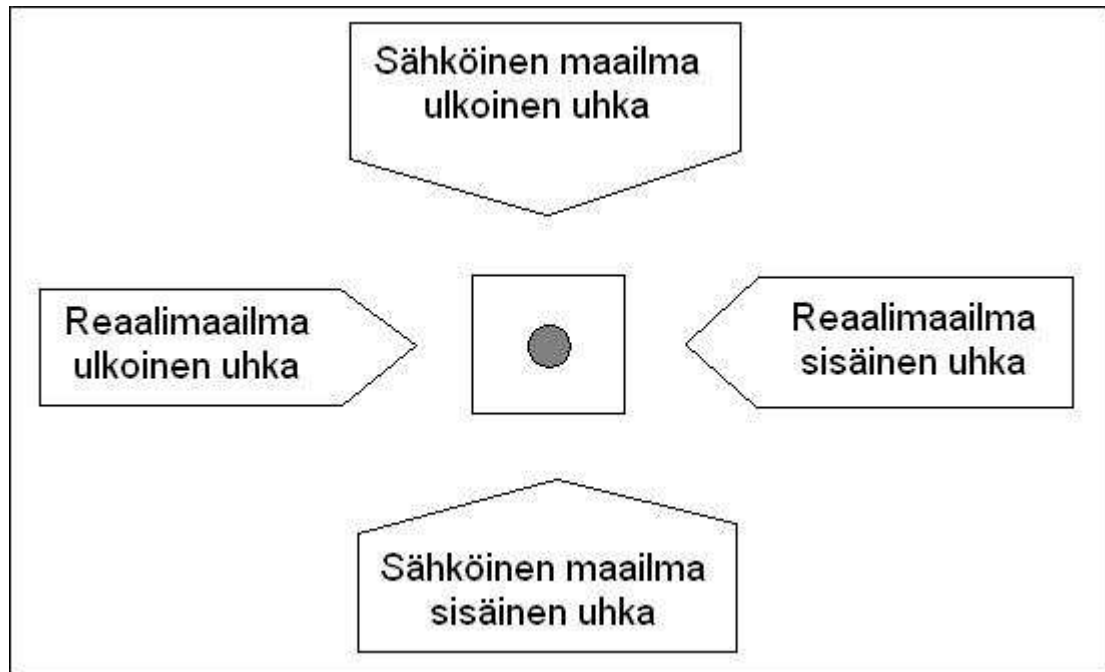
Olemme tulleet siihen tulokseen ihmiset hakeutuvat ympäristöön, jossa he kokevat olonsa turvalliseksi. He käyttävät joka kerta samoja reittejä, koska ne ovat tuttuja, ja silloin heidän ei tarvitse tuntea epävarmuutta. Mielestämme ihmiset valitsevat hotellin, josta heillä jo valmiiksi on turvallinen mielikuva, tai jossa esimerkiksi edellinen vierailu on sujunut ilman ongelmia. Mahdollisten ongelmien, esimerkiksi turvattomuuden kokeminen, synnyttää negatiivisen mielikuvan, ja uskomme että se vaikuttaa siihen, ettei asiakas valitse kyseistä hotellia enää uudelleen.

## 2.2 Uhkan ja vaaran määrittely palveluliiketoiminnassa

Uhka ja vaara liittyvät läheisesti käsitteeseen turvallisuus. Huhtala ja Karpela (1999, 19) toteavat kirjassaan ytimekkäästi: ”mikä ei ole turvallisuutta, on jonkinlainen uhka sitä kohtaan”. Uhkalla voidaan tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta tapahtumaan, jota ei toivota. Hotellissa uhkalla voidaan esimerkiksi tarkoittaa tulipaloa tai pommiuhkaa. Nämä edellä mainitut uhkat olisivat hyvin tuhoisia tapahtuessaan hotellissa ja ovat todellinen uhka asiakkaiden turvallisuudelle. Uhkan toteutumisen mahdollisuus siis on olemassa ja tiedostettu, mutta sen suuruutta ja olemusta ei osata tarkasti määrittellä. Pommiuhkaa ja tulipaloa voidaan kutsua reaali maailman uhkiksi. (Heljaste ym. 2008, 19.)

On olemassa myös sähköisen maailman uhkia. Sähköisen maailman uhka voi esimerkiksi tarkoittaa sitä, että yrityksen tietojärjestelmään päästään murtautumaan ja sitä kautta saadaan salaisia tietoja yrityksestä tai sen asiakkaista. Sekä reaali maailman uhkat että sähköiset uhkat voidaan vielä jaotella sisäisiin ja ulkoisiin uhkiin. Sisäisellä uhkalla tarkoitetaan yrityksen sisältä eli esimerkiksi jonkun työntekijän aiheuttamaa uhkaa ja ulkoisella yrityksen ulkopuolelta tulevaa uhkaa, esimerkiksi ryöstöä. Nämä kaikki eri uhkan muodot on esitetty kuvassa 1. On muistettava, että kaikki näistä edel-

lä mainituista uhkista ovat yhtä haitallisia yritykselle ja sen asiakkaille. (Heljaste ym. 2008, 18–19; Tikkanen 2008, 16.)



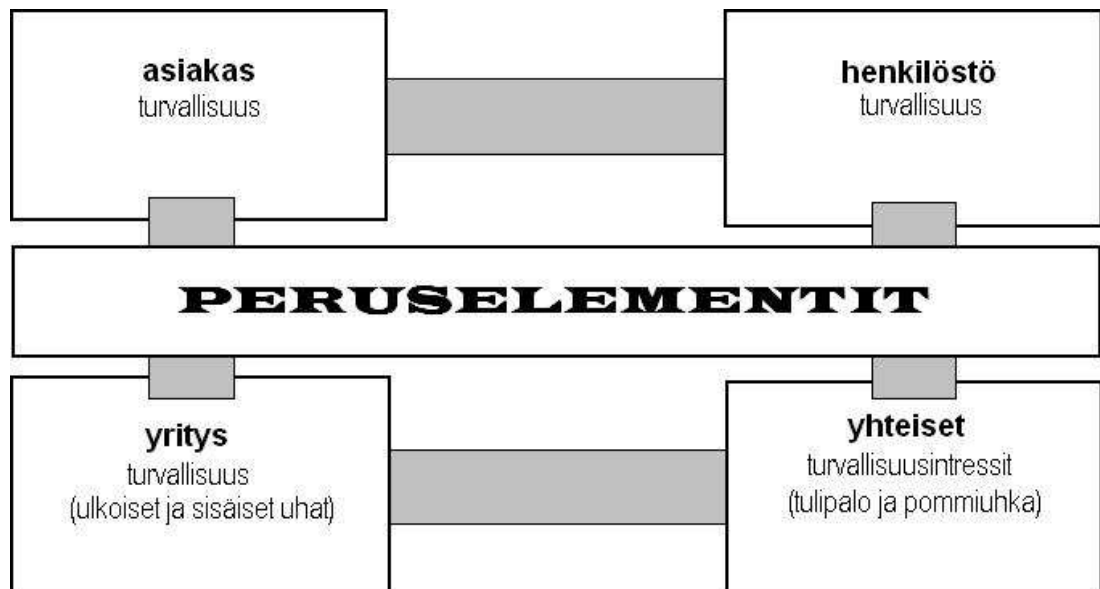
Kuva 1. Sisäiset ja ulkoiset uhkat (Heljaste ym. 2008, 19).

Uhkaa määrittelympi ja konkreettisempi käsite on vaara. Vaara voi olla vahingon lähde tai vahingon mahdollistava tilanne. Hyvä puoli vaarassa on, että se on mahdollista havaita etukäteen. Vaaran aiheuttamat tilanteet johtavat yleensä onnettomuuteen ja kun onnettomuus tapahtuu, pahimmassa tapauksessa siitä saattaa syntyä yritykselle omaisuus- tai jopa henkilövahinkoja. Vaara hotellissa voi esimerkiksi olla huonosti huollettu laite, esimerkiksi hissi. Rikkoutuessaan se aiheuttaa vaaraa sekä työntekijöille mutta eniten asiakkaille, jotka käyttävät sitä eniten. (Tikkanen 2008, 16.)

### 3 HOTELLIEN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET ASIAKKAITA KOHTAAN

Hotellissa turvallisuus jaotellaan yleensä kolmeen kategoriaan: yritysturvallisuuteen, asiakasturvallisuuteen ja henkilöstöturvallisuuteen. On toki myös olemassa turvallisuusuhkia, yhteisiä turvallisuusintressejä, jotka kohdistuvat kaikkiin näihin kolmeen kategoriaan yhtäaikaaisesti, kuten pommiuhkat, luonnonkatastrofit tai vaikka terrorismi. (Huhtala 2002, 171–172.) Tässä työssä perehdymme tarkoin vain asiakasturvallisuuteen, mutta on pidettävä mielessä myös muiden kategorioiden olemassaolo. Sanonta ”ryhmä on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki” pätee myös hotelliturvallisuuteen. Mikäli hotelli ei onnistu suojelemaan esimerkiksi asiakkaidensa omaisuutta tai henkilökuntansa turvallisuutta sen vaatimalla tavalla, koko yrityksen turvallisuudessa on suuri aukko.

Kuviosta 2 näette peruselementit joista huolehtimalla saavutetaan turvallinen hotelli ja asiakasturvallisuus on yksi peruselementtien osa. Hotellin turvallisuusvastuuta asiakkaita kohtaan voidaan tarkastella neljästä näkökulmasta: hengen ja terveyden turvasta, fyysisestä koskemattomuudesta, omaisuuden suojelusta sekä intymiteettisuojusta (Huhtala 1997, 39; Huhtala 2002, 172). Seuraavissa luvuissa kerromme näistä tarkemmin.



Kuva 2: Hotelli- ja ravintolaturvallisuuden yhteiset turvallisuusintressit (HOTSEC).

### 3.1 Hengen ja terveyden suoja

Hengen turvalla tarkoitetaan, että asiakkaalle palveluita tarjoavassa kiinteistössä ei ole hengenvaarallisia tekijöitä. Yrityksessä on huolehdittu esimerkiksi siitä, että hätäpoistumistiet on valaistu riittävän hyvin ja että ne ovat vapaita erilaisista esteistä ja tavaroista. Terveyden turvalla taas tarkoitetaan edellistä lievempiä, mutta siltä tärkeitä ja vakavia asioita. Terveydestä huolehtimiseen tarvitaan hotellilta paljon resursseja, sillä tähän loputtomalta tuntuvaan listaan kuuluu muun muassa työntekijöiden sekä elintarvikkeiden hygieniä, henkilöstön turvallisuus- ja ensiapukoulutukset sekä terveystarkastukset ja rakennuksessa havaittujen vikojen raportointi ja korjaaminen. (Huhtala 2002, 173.)

Hotellien johtoportaan laissa määritelty velvollisuus on huolehtia niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin muidenkin hotellin alueella asioivien henkilöiden turvallisuudesta. Laki ei kuitenkaan velvoita hotelleja olemaan vastuussa aivan kaikista siellä sattuvista vahingoista ja onnettomuuksista, vaan vastuusta käytetään termiä 'reasonable care'. Termi tarkoittaa, että hotellien työntekijät ovat velvollisia suojelemaan asiakkaitaan niiltä vaaroilta, joista varoittaminen tai joiden poistaminen olisi ollut mahdollista ennen onnettomuuden tapahtumista. (Hayes & Ninemeier 2005, 302–303.) Esimerkiksi jos asiakas saa sähköiskun huoneen viallisesta pistorasiasta ja on järkevää olettaa, että vika on ollut huoltomiehen tai jonkun muun hotellin työntekijän tiedossa, mutta asialle ei ole tehty mitään, on silloin hotelli vastuussa onnettomuudesta. Mutta jos asiakas liukastuu suihkussa ollessaan, on se hänen omalla vastuullaan.

### 3.2 Fyysinen koskemattomuus

Asiakkaan fyysisen koskemattomuuden suojaamisen lähtökohtana pidetään sitä, että asiakas ei itse omalla käytöksellään ole aiheuttanut uhkatilannetta eikä provosoinut vastapuolta toimimaan väkivaltaisesti. Hotellin henkilökunnalla on suojelelvelvoite asiakasta kohtaan muun muassa siten, että se pyrkii kaikin mahdollisin tavoin huolehtimaan siitä, että kukaan ulkopuolinen ei pääse tunkeutumaan hotellihuoneisiin esimerkiksi ryöstö- tai pahoinpitelymielessä. (Huhtala 2002, 174.)

Aina ei kuitenkaan hotellin henkilökuntakaan voi estää kaikkea, joten asiakkaan on osattava käyttää maalaisjärkeään esimerkiksi avatessaan huoneen ovea tuntemattomille tai odottamattomille vieraille. Ovet ja ikkunat kannattaa pitää lukittuina, kun ku-

kaan ei ole huoneessa, sillä varkaat keksivät mitä kummallisimpia tapoja päästä huoneisiin, jotka sijaitsevat korkeallakin.

### 3.3 Omaisuus

Hotellin velvollisuuksiin kuuluu myös asiakkaan omaisuuden suojeleminen tiettyyn rajaan saakka. Matkatavaroiden lisäksi tähän suojeltavaan omaisuuteen luokitellaan myös asiakkaan mahdollinen kulkuneuvo, jolla hän on tullut hotelliin, laskutuksen oikeellisuus sekä löytötavarat (Huhtala 2002, 180). Hotelli ei tietenkään ole vastuussa asiakkaidensa omaisuudesta koko aikaa, vaan mahdollisuuksien mukaan henkilökunnan on pidettävä silmällä asiakkaiden matkatavaroita esimerkiksi sisään ja uloskirjautumisen yhteydessä sekä tietysti jos asiakas jättää jotain arvotavaroitaan säilytykseen vastaanottoon.

### 3.4 Intimiteettisuoja

Intimiteettisuojusta huolehtiminen on hyvin tärkeää. Asiakkaalle on taattava aina mahdollisuus yksityisyyteen ja asiakastietoja hotellin ulkopuolelle saa luovuttaa ainoastaan virkatehtävää hoitavalle poliisille. Hotellin vastaanoton henkilökunnan tulisi osata toimia tuntemattomien kyselijöiden kanssa niin, ettei kyselijälle selviä edes asuuko kyseinen henkilö hotellissa vai ei, saati sitten kertoa hänen huonenumeroaan tai edes asuinkerrosta. (Huhtala 2002, 190.) Yhtenä keinona estää tällaisten urkkijoiden aikeet onkin varmistaa kaikkien vastaanotossa asioivien henkilöllisyys.

Tietoturvallisuus on merkittävässä asemassa kun pyritään hyvään asiakasturvallisuuteen. On aivan normaali käytäntö, että hotelliin kirjautuessaan asiakas esimerkiksi yleensä antaa luottokorttitietonsa vastaanottoon. Hotelleiden on kuitenkin taattava, että nämä luottokorttitiedot tai asiakkaan muutkaan tiedot eivät joudu ulkopuolisten käsiin. Silloin tietoturvallisuus astuu kuvaan. Henkilökunnalla on suuri vastuu estää tietojen joutuminen ulkopuolisille. (Heljaste ym. 2008, 69–70.)

#### 4 TOIMITILATURVALLISUUS

Turvallisuutta hotelleissa pystytään edistämään myös erilaisilla välineillä ja laitteilla. Kulunvalvonta ja avainhallinta ovat merkittäviä turvallisuutta parantavia tekijöitä. Kulunvalvontalaitteistolla ohjataan esimerkiksi ovien lukitusta ja sen avulla on myös mahdollisuus seurata kuka ovesta on kulkenut ja mihin aikaan. Kulunvalvontajärjestelmän hankkiminen on suuri investointi, mutta hyöty, jonka siitä saa, on merkittävä. (Tikkanen ym. 2008, 164.) Sillä pystytään esimerkiksi estämään luvatonta liikkumista alueella, jonne ei kaikilla ole lupaa mennä, ja sitä kautta se parantaa turvallisuutta. Monessa hotellissa esimerkiksi hissit toimivat vain avainkortilla millä estetään ei-toivottujen henkilöiden pääsy huonekerrokseen. On tärkeää myös, että henkilökunnalla on omat henkilökortit, koska sitä kautta estetään ulkopuolisia henkilöitä esiintymästä henkilökuntana. Ulkopuolisen henkilön pääseminen työntekijöiden tilaan tai työpaikalle saattaisi aiheuttaa hyvinkin suuria vahinkoja. (Hayes & Ninemeier 2005, 418–419; Heljaste ym. 2008, 42–46.)

Kulunvalvontaan ja avainhallintaan kuuluvat asiakkaiden avainkortit joilla he pääset hotellihuoneisiin. On asiakkaan oikeus että avainkortit estävät vieraiden henkilöiden pääsyn heidän hotellihuoneeseen. Hotelli on vastuussa asiakkaalle jos huoneeseen pääsee ei toivottu henkilö. Avainkortilla toimivat ovet, ovat tehokkain tapa turvata asiakkaiden omaisuus sekä heidän turvallisuus. (Bardi 2003, 387–390)

Kameravalvonta on turvallisuutta edistävä tekijä kulunvalvonnan ja avainhallinnan rinnalla. Kameravalvonnasta tulee olla aina maininta yleisissä tiloissa, ja jo pelkkä tieto sen olemassaolosta ehkäisee erilaisia rikoksia. Järjestelmä on toimiva, kun kamerat on aseteltu niin, ettei niiden ulottumattomiin jää mikään kulma. Kameravalvonta saa olla vain yleisissä tiloissa. Hotelleissa hyviä esimerkkejä ovat aulatala ja huonekerrosten käytävät. On myös mahdollista, että kameravalvonta liitetään osaksi kulunvalvontaa ja avainhallintajärjestelmää. Esimerkiksi jos kulunvalvonta hälyttää, että ovesta on yritetty tunkeutua sisälle, niin valvontakamera suuntautuu automaattisesti kyseistä ovea kohti. (Heljaste ym. 2008, 47; Tikkanen ym. 2008, 166–167.)

Palovaroin ja palohälytysjärjestelmät takaavat paloturvallisen ympäristön asiakkaille ja työntekijöille. Hotellipalot ovat valitettavan yleisiä ja useimmiten ne alkavat tupakasta tai muista helposti syttyvistä materiaaleista. (Hayes & Ninemeier 2005, 426.) Suurimmat tuhot pystytään estämään kun huolehditaan siitä, että kaikki asiakkaat saa-

vat tiedon syttyneestä palosta, olivatpahan he missä päin hotellia tahansa. Palovaroit-  
timista on maininta jopa laissa - niitä tulee olla yksi jokaista alkavaa 60 neliometriä  
kohden. Jokaisessa makuuhuoneessa olisi suositeltavaa olla palovaroitin ja tämä on  
yleensä toteutettu jokaisessa hotellihuoneessa. Palovaroitin tulee olla oikealla kohdalla  
huoneistossa tai huoneessa, jotta sen toiminta on taattua. Se tulisi sijoittaa huoneen  
keskelle kattoon, koska siellä savu ja ilmavirtaukset kulkevat normaalisti ja siten häly-  
tin antaa hälytyksen ajoissa. (Tikkanen ym. 2008, 173–174.)

Palovaroitinjärjestelmä kuvaa kokonaisuudessaan hälytysjärjestelmää joka aktivoituu  
sitien, että yhden hälyttäessä kaikki alkavat hälyttää. Tämänkaltainen järjestelmä on  
hyvin merkittävä, kun kyseessä on hotellin kaltainen suuri rakennus, jossa etäisyydet  
saattavat olla satoja metrejä. Yleensä hotellien käyttämät palovaroitinjärjestelmät ovat  
automaattisia sitien, että ne lähettävät tiedon palosta suoraan hätäkeskukseen. Kiinteis-  
tö on itse vastuussa siitä, että palovaroitinjärjestelmä toimii. Sen vuoksi paloilmoit-  
timelle on nimettävä hoitaja, joka huolehtii siitä, että laite on toimintakunnossa koko  
ajan. (Heljaste ym. 2008, 106–107.)

Paloturvallisuus koostuu aiemmin mainitsemistamme palovaroitinjärjestelmästä ja  
palohälyttimistä mutta myös työntekijöiden paloturvallisuuskoulutuksesta. Asiakkai-  
den kannalta on hyvin tärkeää että henkilökunta osaa toimia oikein ja tehokkaasti pa-  
lon syttyttyä, ja siksi henkilökuntaa tulisikin kouluttaa vähintään kaksi kertaa vuodes-  
sa. Jokaisessa hotellihuoneessa tulee olla ohjeet miten toimia tulipalon syttyessä ja  
missä on lähin hätäuloskäynti. Harva asiakas on kuitenkaan niin omatoiminen että  
selvittäisi itse lähimmän hätäuloskäynnin. Koskaan ei voi tietää milloin palo syttyy ja  
henkilökunnan tulee osata evakuoida hotelli mahdollisimman nopeasti, ettei henkilö-  
vahinkoja pääse syntymään. Evakuoinnin sujuvuuden kannalta on tärkeää, ettei pa-  
niikkia synny ja koulutettu henkilökunta pystyy estämään sen. (Bardi 2003, 390–395.)

Monessa hotellissa on tiloja joista tulee huolehtia muita enemmän että voidaan taata  
hyvä asiakasturvallisuus. Tällaisia alueita ovat uima-allas alue, kylpyläosasto ja auto-  
jen parkkipaikka. Uima-allas alueet ovat suosittuja vaikka niitä käyttää vain tietty pro-  
sentti osuus hotellin asiakkaista. Uima-allas alue ja kylpyläosasto ovat suuri turvalli-  
suusuhka asiakkaille jos niiden kunnosta ja turvallisuusvaroituksista ei huolehdi-  
tä. Kaikkia onnettomuuksia ei pystytä estämään mutta ne pystytään minimalisoimaan.  
Asiakkaille tulee olla ohjeet miten uima-allas alueella toimitaan, mikä on kiellettyä ja

mikä sallittua. Uima-allas osaston ja kylpyläosaston lisäksi parkkialue on yksi asiakkaiden turvallisuutta uhkaava alue hotellissa josta tulee pitää hyvää huolta. Parkkialueille pääsee helposti henkilöitä joiden ei tulisi olla siellä ja siksi onkin suositeltavaa että siellä on kameravalvonta. (Hayes & Ninemeier 2005, 429–431.)

Kun kaikista edellä mainituista osa-alueista on huolehdittu, voi sanoa, että asiakasturvallisuus on hyvällä mallilla. Monissa suurissa hotelleissa asiakasturvallisuuteen on panostettu siten, että hotellissa on työntekijä tai kokonainen turvallisuusosasto, jonka ainoat tehtävät ovat tarkistaa hotellin alue, tehdä turvallisuustarkastuksia ja johtaa turvallisuusohjelmia. Työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuus on parantunut, koska turvallisuuskulttuuri yrityksissä on parantunut ja siihen on alettu käyttää entistä enemmän resursseja. Monet asiakkaat ovat myös valmiita maksamaan enemmän turvallisuuden lisäämisestä. (Feickert ym. 2006, 1; Hayes & Ninemeier 2005, 415–417; Verhelä 2007, 31.)



## 5 HILTON WORLDWIDE

Hilton on Hilton Worldwide -yhtiön maailmanlaajuisesti tunnetuin hotellibrändi. Ketjun ensimmäisen hotellin perusti Conrad Hilton jo vuonna 1919 Teksasiin, ja sen jälkeen ketju on kasvanut yli 3500 hotellin suuruiseksi. Hilton Worldwideen kuuluvat mm. Waldorf Astoria, Conrad, Hilton, Doubletree, Embassy Suites, Hilton Garden Inn ja Hampton Inn & Suites, ja ne ovat levinneet jo 81 maahan ympäri maailman. Jokainen näistä brändeistä kuuluu Hilton Worldwideen. Jokaisella brändillä on oma kohde-ryhmänsä, johon ne panostavat asiakkaille tarjoamissaan tuotteissaan ja palveluissaan. Esimerkiksi Hilton-hotellit ovat täyden palvelun hotelleja ja Conrad-hotellit luksushotelleja. (Hilton Worldwide 2010.)

Hilton on oma brändinsä Hilton Worldwiden alla ja sen on suosittu hotelli niin loma- kuin työmatkailijoidenkin keskuudessa. Hiltonin tarkoituksena on olla vertaansa vail- la oleva majoitusalan yritys. (Hilton Worldwide 2010.) Hilton hotelleille turvallisuus on hyvin tärkeää. Hotelleilta vaaditaan että ne ovat tasalaatuisia turvallisuuden suh- teen. Hotelleissa on asianmukaiset hälytysjärjestelmät, sammuttimet ja taltioivat val- vontajärjestelmät, mutta muuten Hilton ei juurikaan tuo turvallisuuttaan esille asiak- kailleen. Henkilökunta koulutetaan kaksi kertaa vuodessa pidettävissä palo- ja turval- lisuuskoulutuksissa, mikä parantaa turvallisuutta. Työntekijöille koulutetaan turvalli- suutta myös E-learning portaalissa, näiden palo- ja turvallisuuskoulutusten lisäksi (Makkonen, 2010.)

### 5.1 Hilton Kalastajatorppa

Hilton Helsinki Kalastajatorppa sijaitsee meren rannalla aivan Helsingin keskustan läheisyydessä. Hotelli tarjoaa palveluitaan matkaajille liikemiehistä vapaa-ajan mat- kustajiin. Hotelliin kuuluu myös kokous- ja tapahtumakeskus, jossa on uniikkeja ja helposti eri tilaisuuksiin muunneltavia tiloja. Kokonaan 2003 peruskorjattu hotelli on historiallisesti merkittävä kohde, sillä ensimmäinen hotellirakennus valmistui jo vuonna 1969. Hotellissa on 238 huonetta, 17 kokous- ja juhlatilaa sekä 2 ravintolaa.

Hotelli Kalastajatorpan yhteydessä on myös valtion vierastalo, jota ulkoasiain ministe- riö hallinnoi. Valtion vierastalo rakennettiin vuonna 1984 ja siellä tärkeät valtiovieraat yöpyvät vierailuillaan siellä. Valtiovierailujen aikana alueen turvallistasoa nostetaan ja se eristetään poliisin toimesta. (Nevaluoma, 2010.)

Kalastajatorpan historia alkaa jo vuodesta 1910 jolloin kyseisellä paikalla sijaitti kalastajan torppa. Torppaa alettiin kutsua Kalastajatorpaksi ja sitä nimeä se kantaa yhä edelleen. Ensimmäisen kerran Kalastajatorpalla harjoitettiin ravitsemustoimintaa vuonna 1915 jonka jälkeen omistajien vaihdoksien myötä sen toiminta kasvoi. Hotellitoiminnan Kalastajatorpalla aloitti Arctia Oy, jonka omistuksen aikana Kalastajatorppaa laajennettiin vastaamaan kansainvälistä kysyntää. (Nevaluoma, 2010.)

## 5.2 Hilton Airport

Hilton Helsinki Airport sijaitsee nimensä mukaisesti aivan Helsinki-Vantaan lentokentän vieressä. Rakennus on valmistunut vuonna 2007. Hotellissa on 7 kerrosta ja 246 huonetta ja lisäksi ravintola, aulabaari sekä juhlatila 350 henkilölle. Hotellin asiakkaita ovat pääsääntöisesti lentoyhtiöiden henkilökunta, liikematkustajat sekä lomamatkailijat. Hilton Airport on hyvä ratkaisu asiakkaille, joiden lento lähtee esimerkiksi aikaisin aamulla, ja jotka eivät halua tuhlata aikaansa taksissa istumiseen. (Hilton 2010.)

Hilton Airport on Suomen ensimmäinen varsinainen lentokenttähotelli. Airportissa sinänsä ei ole samanlaista historiaa kuin Kalastajatorpalla, koska rakennus missä hotelli toimii, on uusi. Hotellin rakentamista alettiin suunnitella lentokentänalueelle jo 1980-luvulla, mutta laman vaikutuksesta hanke haudattiin. 2000-luvulla terrori-iskut vaikuttivat lentoliikenteen määrään, mutta 2007 rakennus viimein valmistui. Hotelli rakennettiin vastaamaan Helsinki-Vantaan lentokentän kasvavan asiakasmäärän tarpeita. Hanketta perusteltiin sillä, että lentokenttähotellit ovat hyväksi havaittu konsepti, ja Hilton-ketjulla on entuudestaan 12 lentokenttähotellia Euroopassa ja 30 muualla maailmassa. (Finavia 2010.)

## 6 TURVALLISUUSLAINSÄÄDÄNTÖ HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALALLA

Erilaisia palvelutuotteita tarjoavat ovat hyvin paljon tekemisissä lainsäädännön kanssa ja heidän toimintaansa säädellään erilaisilla asetuksilla ja viranomaisten antamilla matkailualaa koskevilla ohjeilla. Asiakkaan kannalta on hyvin tärkeätä, että hän kokee toiminnat ja palvelut turvallisiksi. Velvollisuudet, joita yrityksillä on asiakkaita ja työntekijöitä kohtaan, tuodaan esille lainsäädännössä. Yritykset ovat esimerkiksi velvollisia ylläpitämään ajan tasalla olevaa turvallisuussuunnitelmaa ja pelastussuunnitelmaa. Tällä suunnittelulla on tavoitteena se, että työntekijät ja asiakkaat ovat turvassa ollessaan ja asioidessaan yrityksissä. (Albanese & Boedeker, 63–64.)

Matkailualaa koskeva lainsäädäntö on tällä hetkellä hyvin monimutkainen, ja siihen on kaivattukin yksinkertaisempaa mallia. Yritykset joutuvat itse ottamaan selvää erilaista, mitkä pykälät koskevat heidän toimintaansa, ja uusien lakien tullessa joudutaan niitä soveltamaan omaan yritystoimintaan. Matkailuyrityksen vastuu palvelujen tuottamisessa koostuu viidestä eri laista: vahingonkorvauslaista, kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuuslaista, löytötavaralaista, valmismatkalaista ja asetuksesta valmismatkaliikkeistä. (Matkailualan vuosikirja 2005, 54.)

Asiakkaan turvallisuuden näkökulmasta kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuuslaista sekä pelastustoiminta-asetus ovat kaikista merkittävimmät. Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuuslaista sanotaan näin: ”Elinkeinonharjoittajan sekä muun palvelun tarjoajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan henkilön taikka palveluksen vaikutuspiiriin kuuluvan muun henkilön terveydelle tai omaisuudelle.” (L75/2004.) Jokaisella elinkeinonharjoittajalla ja palvelun tarjoajalla on velvollisuus tuntea tuotteensa tai palvelunsa hyvin sekä olla tietoinen niihin liittyvistä riskeistä. Jos mahdollinen riski huomataan, niin palvelun tarjoaja on velvollinen ilmoittamaan siitä viranomaisille, vaikka siitä koituisinkin liiketappiota. (L75/2004.)

Pelastustoimiasetus koskee yrityksen turvallisuutta siten, että se velvoittaa yritystä laatimaan pelastussuunnitelman, jossa on muun muassa selvitettävä ennakoitavat vaaratilanteet ja toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Asetuksessa määritellään myös että turvallisuushenkilöstön ja normaalin henkilöstön tulee olla koulutettua ja heidän on osattava toimia pelastussuunnitelman mukaisesti. Jokaisessa hotellihuo-

neessa tulee olla palovaroitin, joka ilmoittaa, jos huoneessa on syttynyt jotakin palamaan. Rakennuksen paloturvallisuudesta sanotaan näin: ”Rakennus, rakennelma ja sen ympäristö on suunniteltava, rakennettava ja pidettävä kunnossa siten, että tulipalon syttymisen tai leviämisen vaara on vähäinen ja että pelastustoiminta on onnettomuuden sattuessa mahdollista.” Kaikki nämä edellä mainitut toimenpiteet tähtäävät siihen, että asiakkailta ja työntekijöillä on turvallinen ympäristö toimia ja olla. (A787/2003.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, mitä ihmiset odottavat hotellien turvallisuudelta, mihin turvallisuustekijöihin he kiinnittävät eniten ja vähiten huomiota yöpyessään hotelleissa ja mihin hotellien kannattaisi panostaa asiakkaidensa turvallisuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi.

Halusimme toteuttaa tutkimuksemme kansainvälisessä ympäristössä, ja valita tutkimuskohteeksemme jonkin kansainvälisesti merkittävän hotelliketjun, sillä uskoimme, että suomalaisten ja ulkomaalaisten käsitykset turvallisuudesta eroavat toisistaan suuresti. Koska Hilton on maailmanlaajuisesti tunnettu ja suosittu hotelliketju, siellä on mahdollisuus saada monien eri maiden kansalaisten mielipiteitä. Kun kysyimme Hilton-ketjulta lupaa toteuttaa tutkimus heidän hotelleissaan, he suostuivat välittömästi.

### 7.1 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, käsitteiden määrittely sekä hypoteesien esittäminen. Tätä tutkimusmenetelmää käytetään aineiston määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen ja päätelmät tehdään tilastolliseen analysointiin perustuen esimerkiksi prosenttitaulukoin. (Hirsjärvi ym. 2009 140.) Kvantitatiivisen tutkimuksen päämääränä on saada vastaus asetettuihin tutkimusongelmiin tai –kysymyksiin (Heikkilä 2005, 13).

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetään usein perinteistä survey-tutkimusta, jolloin tietystä ihmisjoukosta poimitulta otokselta kerätään tietoa strukturoidussa muodossa joko kyselylomakkeella tai haastatteleamalla (Hirsjärvi ym. 2009, 134). Tiedonkeräysmenetelmänä kysely on yksinkertainen ja helppo toteuttaa. Kun halutaan tietää, mitä ihmiset ajattelevat tai miksi he toimivat jollain tietyllä tavalla, on luonnollista kysyä sitä heiltä itseltään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74). Survey-tutkimuksen avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan tai selittämään ilmiöitä (Hirsjärvi ym. 2009, 134.)

Standardoidussa eli kaikille samassa muodossa suoritettavan kyselytutkimuksen etuja ovat tehokkuus ja pienet kustannukset. Kyselyllä on mahdollista kerätä laajakin aineisto pienellä vaivalla ja mikäli lomake on hyvin suunniteltu, saatu aineisto on myös helppo käsitellä ja siirtää sähköiseen muotoon. Survey-tutkimuksen huonoja puolia

puolestaan ovat epävarmuus siitä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset tutkijan tarkoittamalla tavalla ja ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Päädyimme strukturoituun lomakkeeseen, sillä yhdessä opinnäytetyössä emme voi tutkia kaikkea vaan pikemminkin tämä on yleissilmäys hotelliturvallisuuteen Suomessa ja Hilton-ketjun hotelleissa. Tämän tutkimuksen pohjalta joku toinen voi sitten jatkaa painottamalla tutkimustaan johonkin tiettyyn, itse kiinnostavaksi kokemaansa osaluokkaan. Tiesimme myös etukäteen, että valitsemissamme hotelleissa valtaosa asiakkaista koostuu liikemiehistä, joilla ei juuri ole ylimääräistä aikaa jäädä kirjoittamaan pitkiä vastauksia juuri ennen lentokentälle tai kokoukseen lähtöä tai sieltä väsyneenä takaisin tullessaan. Arvelimme siis, että saamme paremman vastausprosentin, jos vastaajan tarvitsee vain lyhyesti valita hänelle itselleen sopivin vaihtoehto.

## 7.2 Aineistonkeruu

Aineistonkeruuprosessimme muodostui kirjallisen aineiston kokoamisesta lukuisista sekä suomen- että englanninkielisistä kirjoista ja Internet-lähteistä sekä molemmissa hotelleissa asiakkaille suoritettua lomakekyselyä. Suoritimme kyselyiden keräämisen kahtena päivänä, 25.–26.1.2010, viettäen yhden päivän niin Hilton Kalastajatorpalla kuin Hilton Airportissa. Jaoimme lomakkeita hotellien aulassa sattumanvaraisesti valituille ohikulkeville asiakkaille heti täytettäväksi ja keräsimme ne pois heidän vastattuaan.

Lomakkeemme kysymykset olivat strukturoituja monivalintakysymyksiä, eli kaikkiin kysymyksiin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Lomakkeen viimeinen kysymys oli avoin, ja siinä vastaajilla oli mahdollisuus vapaasti kommentoida tai kertoa mieltipiteitään ja kokemuksiaan koskien hotellien turvallisuutta. Mutta koska vastausten lukumäärä tähän kysymykseen oli todella vähäinen eivätkä kaikki saamamme vastaukset liittyneet suoraan tutkimaamme asiaan, päätimme että emme analysoi niitä tarkemmin. Kaiken saamamme tiedon raportoimme kuitenkin hotelleille, jotta he voivat halutessaan käyttää niitä jatkossa kehittäessään toimintaansa.

### 7.3 Tutkimustehtävät

Tutkimuksemme päätehtävänä oli selvittää Hilton Kalastajatorpalla ja Hilton Airportissa yöpyvien asiakkaiden käsityksiä ja odotuksia hotellien turvallisuudesta. Tutkimustehtävämme muuttuivat tutkimuksemme aikana moneen otteeseen, mutta lopulta päädyimme jaottelemaan ne neljään päätehtävään seuraavanlaisesti:

1. Mitkä ovat matkailijoiden mielestä merkittävimmät ja vähiten merkittävät turvallisuustekijät hotelleissa.
2. Onko miesten ja naisten välisissä turvallisuuskäsityksissä eroja.
3. Eroavatko eri hotelleiden asiakkaiden turvallisuusvaatimukset toisistaan
4. Kuinka suomalaisten ja ulkomaalaisten turvallisuuskäsitykset eroavat toisistaan.

### 7.4 Aineiston luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti (pätevyys) ja reliabiliteetti (luotettavuus) ovat onnistuneen tutkimuksen perusvaatimuksia (Likitalo & Rissanen 1998, 71). Tutkimuksissa pyritään välttämään virheiden tekemistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi jokaisen tutkimuksen yhteydessä pyritään arvioimaan sen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

”Reliabiliteetti-sana voidaan suomentaa sanoilla 'luotettavuus', 'käyttövarmuus' ja 'toimintavarmuus’” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Reliabiliteetti tarkoittaa yksinkertaisesti siis varmuutta siitä, että kuka tahansa voi toistaa tutkimuksen ja saada siitä samankaltaiset tulokset kuin edellinen tutkija. Reliabiliteetti todetaan esimerkiksi siten, että kaksi tutkijaa tekee tutkimuksen samasta aiheesta ja saa saman tuloksen.

Validiteetti taas puolestaan on mittari, joka kertoo onko tutkimuksessa mitattu juuri niitä asioita kuin oli alun perin tarkoituskin. Tutkimuksen menetelmät ja mittarit eivät aina onnistu vastaamaan tutkijan tarkoitusta. Vastaajat saattavat esimerkiksi käsittää jonkin kysymyksen eri tavalla kuin tutkija on sen tarkoittanut. Jos tutkija sitten käsittelee saamansa vastaukset oman ajatusmallinsa mukaisesti, ei tuloksista tule päteviä eli valideja. Niin kvantitatiivisessa kuin kvalitatiivisessakin tutkimuksessa voidaan

validiutta tarkentaa triangulaation avulla. Triangulaatio tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetään useita eri tutkimusmenetelmiä, teorianäkökulmia, aineistoja tai tutkijoita aineistonkerääjinä tai aineiston analysoijina. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Tutkimuksemme perusjoukko on kaikki Hilton Kalastajatorpalla ja Hilton Airportissa yöpyvät asiakkaat, joista valitsimme satunnaisotannalla 48 ihmistä käsittävän otoksen. On myönnettävä, että otoksemme on todella pieni, ja siitä tekemämme yleistyksen eivät välttämättä ole paikkaansa pitäviä koko perusjoukossa. Mutta lukemiemme aikaisempien tutkimusten tulokset ovat antaneet meille myös samanlaisia tietoja, joten voimme olettaa tutkimuksemme olevan luotettava ja paikkaansa pitävä.

### 7.5 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta

Ulkomailla on tehty useita opinnäytetyömme aiheita sivuavia tutkimuksia. Varsinkin syyskuun 2001 tapahtumien jälkeen on tutkittu muun muassa terrori-iskujen vaikutusta hotellien turvallisuusvarustukseen ja –käytänteisiin (Enz 2003) ja kuinka ihmiset suhtautuisivat hotellien turvatoimien kiristämiseen tai jopa niiden maksullisuuteen (Feickert ym. 2006). Myös lukuisat pommi-iskut hotelleihin suosituissa lomakohteissa, kuten marraskuussa 2008 Mumbaissa, ovat saaneet tutkijat liikkeelle ja pohtimaan syitä terroristien käytökselle iskeä hallinnollisesti tärkeiden ihmisten ja rakennusten sijaan viattomiin ja sivullisiin turisteihin. Mutta juurin meidän valitsemastamme aiheesta emme onnistuneet löytämään aikaisempaa tutkimustietoa Suomesta emmekä ulkomailta. Tämä toisaalta helpotti työtämme, sillä meillä ei ollut paineita saada samanlaisia vastauksia, mutta myös vaikeutti työtämme, sillä emme voineet ottaa mallia kenenkään tutkimuksesta omissa vaikeuksissamme.



## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kerromme tarkemmin tutkimuksemme tuloksista. Sanallista tulosten purkamista tuemme muutamien kuvioin. Myöhemmissä luvuissa pohdimme mistä vastaukset saattavat johtua, ja mitä ne merkitsevät hotelleille.

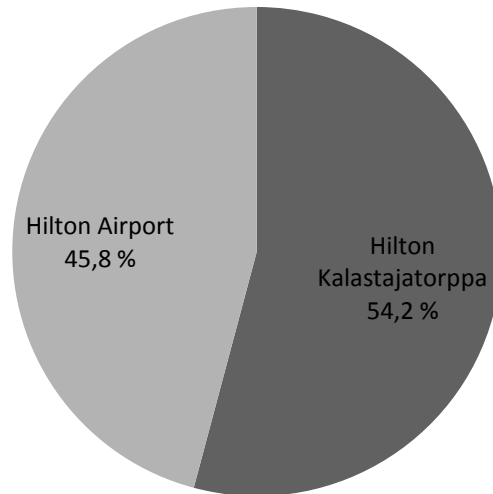
Lomakkeessa kysyimme taustatietoina ihmisiltä heidän sukupuolensa, syntymävuotensa, kansalaisuutensa, senkertaisen matkan tarkoituksen sekä kuinka monta yötä he keskimäärin vuoden aikana yöpyvät hotelleissa. Tiedustelimme myös miksi he olivat valinneet tällä kertaa juuri Hiltonin ja onko ketjulla tai brändillä yleensä vaikutusta heidän päätökseensä hotellia valitessa.

Itse tutkimukseen varsinaisesti liittyviä kysymyksiä oli vain yksi. Monivalintakysymyksen muotoon asetetussa kysymyksessä vastaajat saivat valita annetusta listasta ne turvallisuustekijät, joihin he yleensä kiinnittävät huomiota yöpyessään hotellissa tai vastaavasti nimetä itse jonkin listalta puuttuvan tekijän. Listaan olimme nimenneet seuraavat turvallisuustekijät: huoneissa olevat turvallisuusohjeet, ovimies, henkilöllisyyden tarkistaminen vastaanotossa asioidessanne, avainkortilla toimivat hissit, lähimmän hätäuloskäynnin sijainti, lähimmän vaahtosammuttimen sijainti, turvaketju, 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva vastaanotto, vastaanottotiskin tietoturvallisuus, videokameravalvonta yleisissä tiloissa, valvottu/vartioitu pysäköinti, palohälytys sekä ovisilmä.

Huoneissa olevilla turvallisuusohjeilla tarkoitamme lähimmän hätäuloskäynnin ilmoitettavaa karttaa sekä useimmissa hotelleissa huoneissa olevaa kansiota, jossa on toimintaohjeet esimerkiksi tulipalon varalle. Vastaanottotiskin tietoturvallisuus tarkoittaa, että asiakkaiden henkilö-, yhteys- tai yöpymistietoja (esimerkiksi huonenumero) ei pääse ulkopuolisten tietoon. Tätä voidaan ehkäistä esimerkiksi pyytämällä asiakasta esittämään henkilöllisyystodistuksensa aina vastaanotossa asioidessaan.

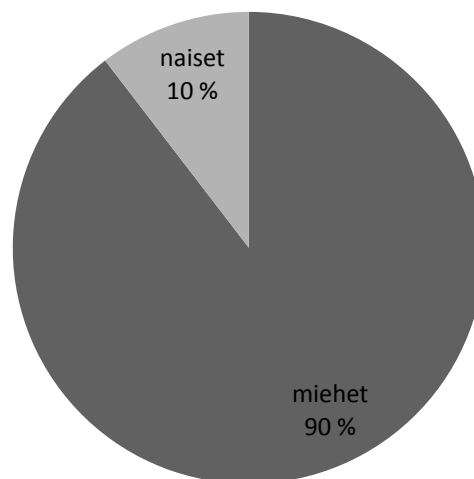
Valitsimme juuri nämä turvallisuustekijät, sillä ne ovat yleisiä ja käytössä melkein jokaisessa hotellissa, tasosta riippumatta. Koska emme voineet mitenkään nimetä kaikkia mahdollisia turvallisuustekijöitä, annoimme vastaajille myös mahdollisuuden nimetä jonkin heidän mielestään tärkeän tekijän myös listan ulkopuolelta.

Tavoitteenamme oli kerätä 50 vastausta, joista noin puolet molemmista hotelleista. Onnistuimme tavoitteessamme odotusten mukaisesti, sillä saimme yhteensä 48 vastausta, joista 26 (54,2 %) saimme Hilton Kalastajatorpalta ja 22 (45,8 %) Hilton Airportista, kuten kuvio 1 osoittaa.



Kuvio 1. Vastausten jakauma hotelleittain (%).

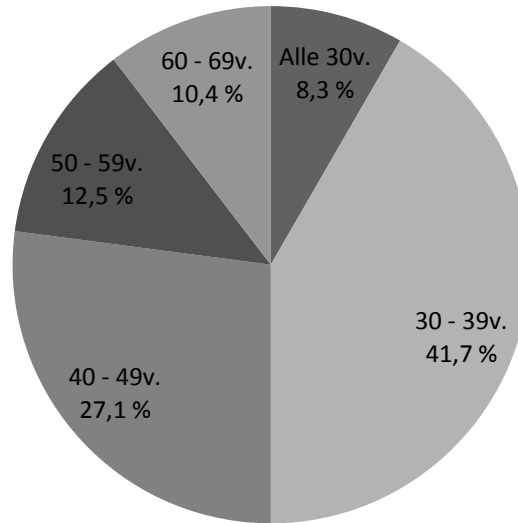
Kuviosta 2 näemme, että vastaajista 43 (89,6 %) oli miehiä ja 5 (10,4 %) naisia.



Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma (%).

Vastaajien keski-ikä oli 42,7 vuotta, nuorimman vastaajan ollessa 28 ja vanhimman 65 vuotta. Vastaajista neljä (8,3 %) oli alle 30-vuotiaita, 20 (41,7 %) oli 30–39-vuotiaita,

13 (27,1 %) 40–49-vuotiaita, kuusi (12,5 %) 50–59-vuotiaita ja viisi (10,4 %) 60–69-vuotiaita (ks. kuvio 3).



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma (%).

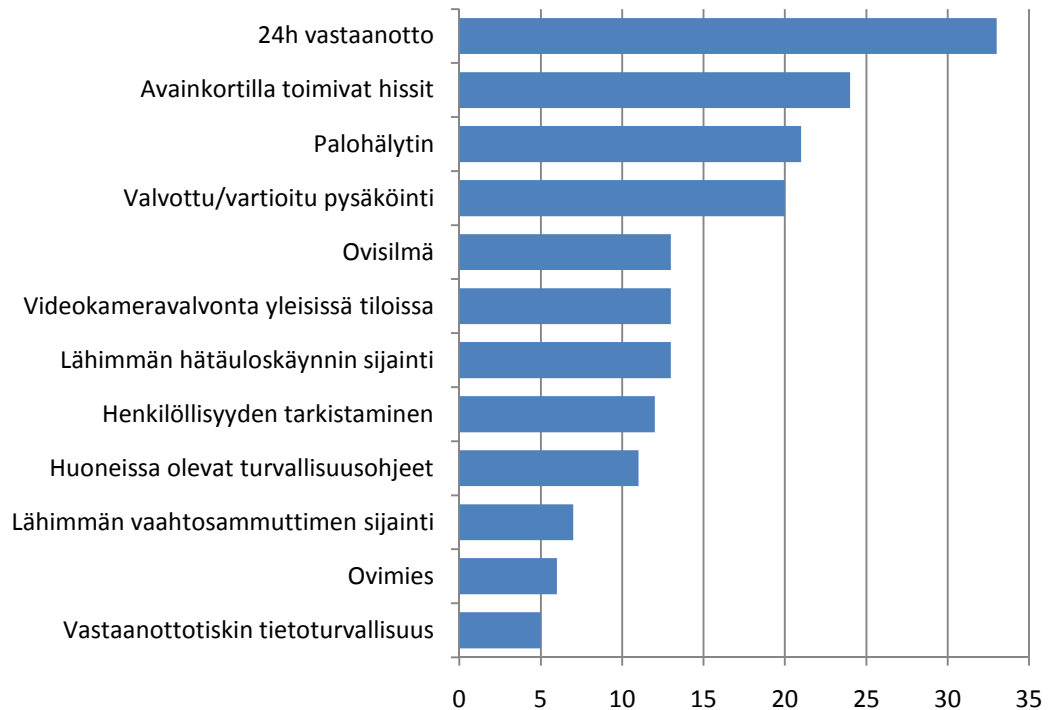
Suurin osa vastaajista, 43 (89,6 %), oli työmatkalaisia, 4 (8,3 %) oli kokousmatkalla ja vain yksi (2,1 %) oli vapaa-ajan matkustaja. Tämä selittää sen, että vastaajista 42 (87,5 %) viettää vuodessa hotelleissa vähintään viisi yötä, kolme (6,2 %) yöpyy 2-4 yötä ja yksi (2,1 %) keskimäärin yhden yön vuodessa. Kaksi henkilöä (4,2 %) ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan. Suurin syy hotellin valinnalle oli kokouspaikka tai sen läheisyys, sen valitsi 25 (52,1 %) vastaajaa. 8:lla (16,7 %) vastaajista oli erityinen sopimus hotellin kanssa. Loput vastaajat olivat valinneet hotellin jostain muusta syystä, joita Hilton Kalastajatorpalla olivat ”mahtava, turvallinen ja rauhaisa sijainti” ja ”long stay experience”. Hilton Airportissa muita syitä yöpymiseen olivat lentokenttä tai sen läheisyys, ”sijainti, laatu”, ”lentojen väli”, ”start of business tour” sekä ”location and brand”.

Vastaajista 33 (68,75 %) kiinnittää huomiota hotellin ketjuun tai brändiin hotellia valitessaan, mutta 15:lle (31,25 %) se on toisarvoinen seikka. Hilton on maailman tunnetuin hotellibrändi, ja jo pelkästään sen nimi tuo turvallisen kuvan hotellista. Kansainvälisenä ketjuna Hiltonin on myös osattava varautua kaikkiin mahdollisiin uhkiin, mitä eri maissa voi esiintyä.

Seuraavissa luvuissa kerromme tarkemmin saamistamme vastauksista eri tavoin painotettuina.

## 8.1 Vastausten lukumäärä yhteensä

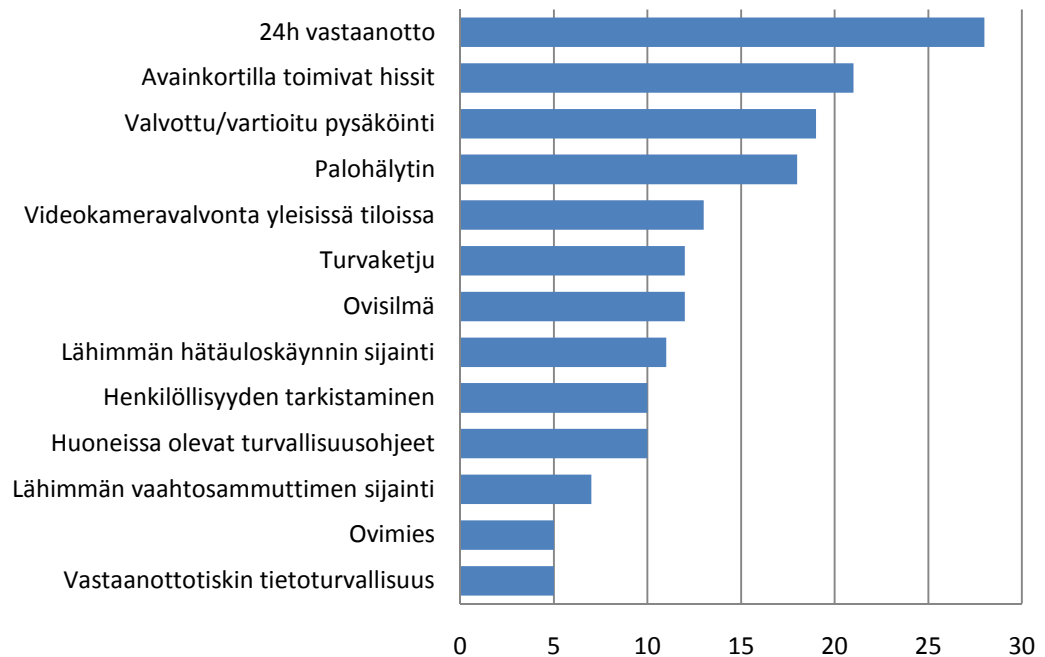
Taulukko 1. Vastausvaihtoehtojen vastaajamäärät kokonaisuudessaan (kpl).



Monivalintakysymykseen vastasi yhteensä 47 henkilöä (97,9 %). Kuten taulukosta 1 näkyy, kaikki 12 vastausvaihtoehtoa saivat ääniä, mutta kiistatta kaikkien vastaajien kesken suosituin turvallisuustekijä oli ympäri vuorokauden auki oleva vastaanotto, jonka valitsi 33 vastaajaa. Seuraavaksi suosituimmat tekijät olivat avainkortilla toimivat hissit (24 vastausta), palohälytin (21 vastausta) sekä vartioitu pysäköinti (20 vastausta). Ovisilmä, videokameravalvonta yleisissä tiloissa sekä lähimmän hätäuloskäynnin sijainti saivat kaikki yhtä paljon ääniä (13 vastausta). Henkilöllisyyden tarkistaminen vastaanotossa asioidessa sai 12 ja hotellihuoneissa olevat turvallisuusohjeet 11 vastausta. Vähiten ihmiset kiinnittävät huomiota vaahtosammuttimen sijaintiin (7 vastausta), ovimiehen läsnäoloon (6 vastausta) ja vastaanottotiskin tietoturvaluuteen (5 vastausta). Lisäksi yksi vastaaja oli maininnut tallelokeron.

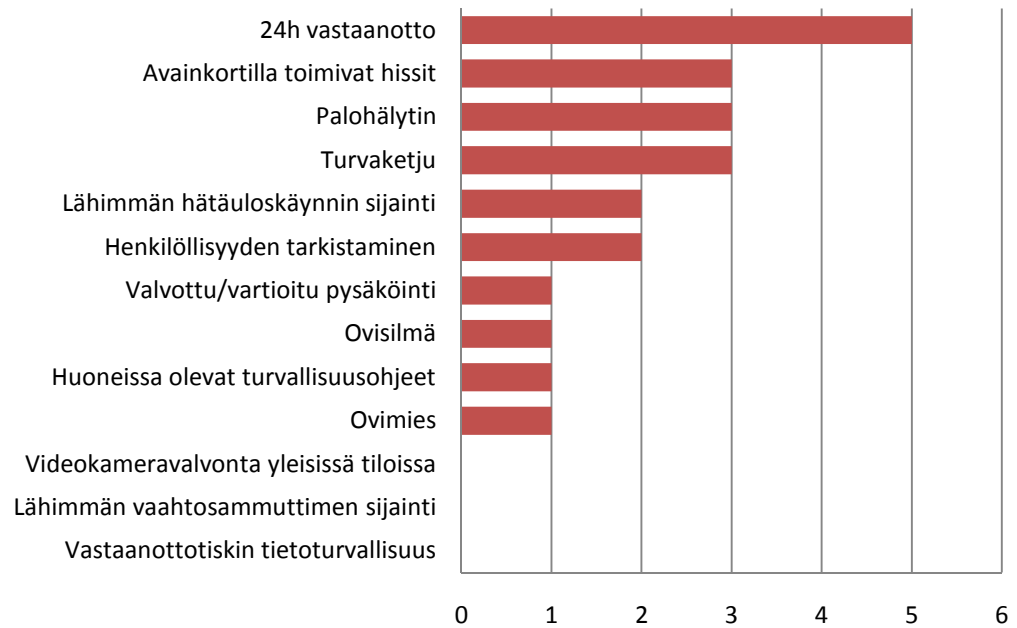
## 8.2 Vastaukset sukupuolittain

Taulukko 2. Vastausvaihtoehtojen suosio miehillä (kpl).



Taulukossa 2 on esitetty vain miesten antamat vastaukset. Niitä tarkastellessa voimme huomata, että ympärivuorokautinen vastaanotto on saanut eniten vastauksia (28kpl). Selvästi joukosta erottuivat myös seuraavaksi eniten vastauksia saaneet turvallisuustekijät: avainkortilla toimivat hissit (21 vastausta) vartioitu pysäköinti (19 vastausta) ja palohälytín (18 vastausta). Videokameravalvonta (13 vastausta), oven turvaketju ja ovisilmä (molemmat 12 vastausta), lähimmän hätäuloskäynnin sijainti (11 vastausta) sekä henkilöllisyyden tarkistaminen ja huoneiden turvallisuusohjeet (molemmat 10 vastausta) saivat kaikki vielä yli kymmenen vastausta. Vähiten miespuoliset vastaajat kiinnittävät huomiota lähimmän vaahtosammuttimen sijaintiin (7 vastausta) sekä ovimieheen ja vastaanottotiskin tietoturvasuuteen (molemmat 5 vastausta).

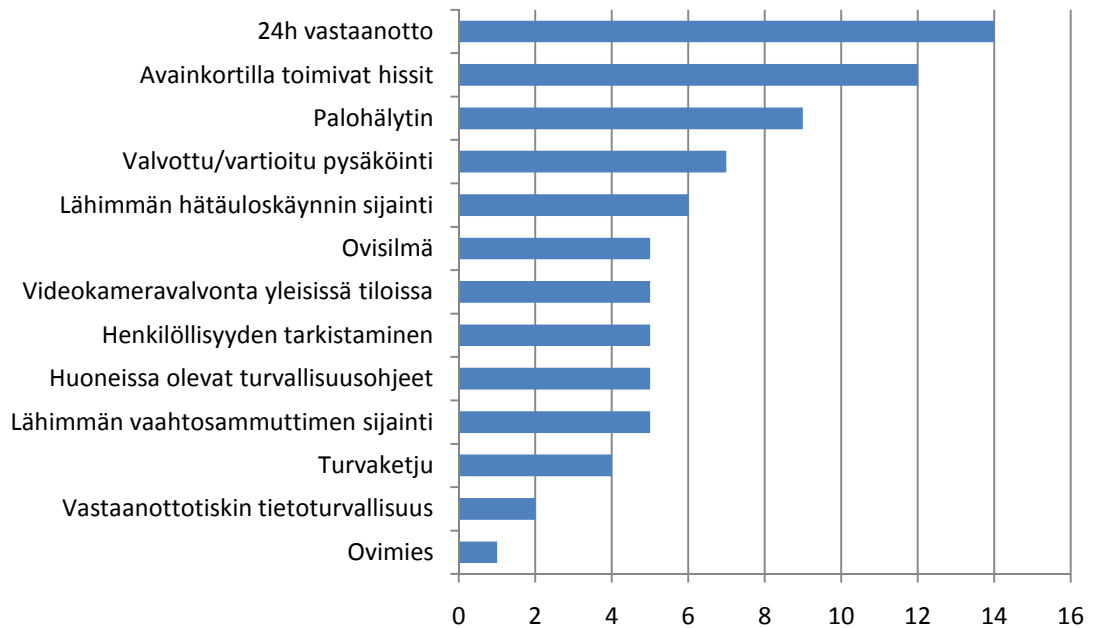
Taulukko 3. Vastausvaihtoehtojen suosio naisilla (kpl).



Kun vertaa naisten antamia vastauksia (taulukko 3) miesten tuloksiin, yhteneväisyydet ovat selvästi nähtävissä. Myös naisten eniten arvostama turvallisuuselementti on ympärivuorokautinen vastaanotto, jonka valitsi 5 naista. Avainkortilla toimivat hissit, palohälytin ja turvaketju saivat kaikki 3 vastausta. Hätäuloskäyntiin ja henkilöllisyyden tarkistamiseen vastaanotossa kiinnittää huomiota 2 naista. Vartioitu pysäköinti, ovisilmä, huoneiden turvallisuusohjeet ja ovimies saivat kaikki yhden vastauksen.

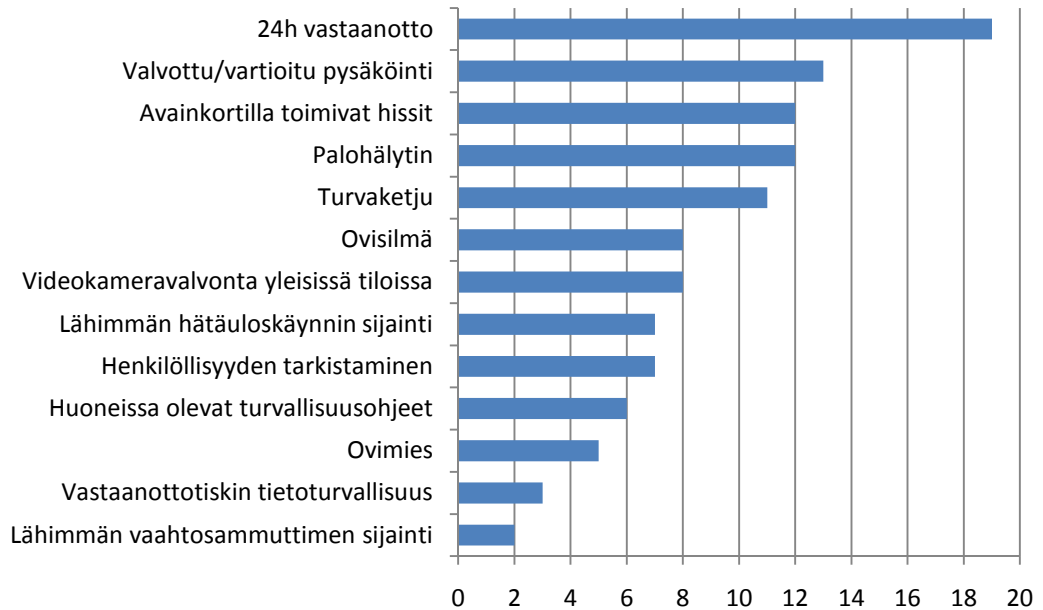
## 8.3 Vastaukset hotelleittain

Taulukko 4. Vastausvaihtoehtojen suosio Hilton Airportissa (kpl).



Hilton Airportissa vastauksensa antaneet kiinnittivät huomioita turvallisuustekijöihin taulukon 4 osoittamalla tavalla. Ympäri vuorokautinen vastaanotto keräsi 14 vastausta, avainkortilla toimivat hissit 12 vastausta ja palohälytin 9 vastausta. 7 vastaajan mielestä vartioitu pysäköinti on tärkeä lisäpalvelu hotellissa. 6 vastaajaa valitsi antamastamme listasta lähimmän hätäuloskäynnin sijainnin, 5 vastaajaa kiinnittää huomiota kameravalvontaan, henkilöllisyyden tarkastamiseen vastaanotossa, huoneissa oleviin turvallisuusohjeisiin sekä lähimmän vaahtosammuttimen sijaintiin. Turvaketju sai 4 vastausta, vastaanottotiskin tietoturvallisuus 2 vastausta ja ovimies vain yhden vastauksen.

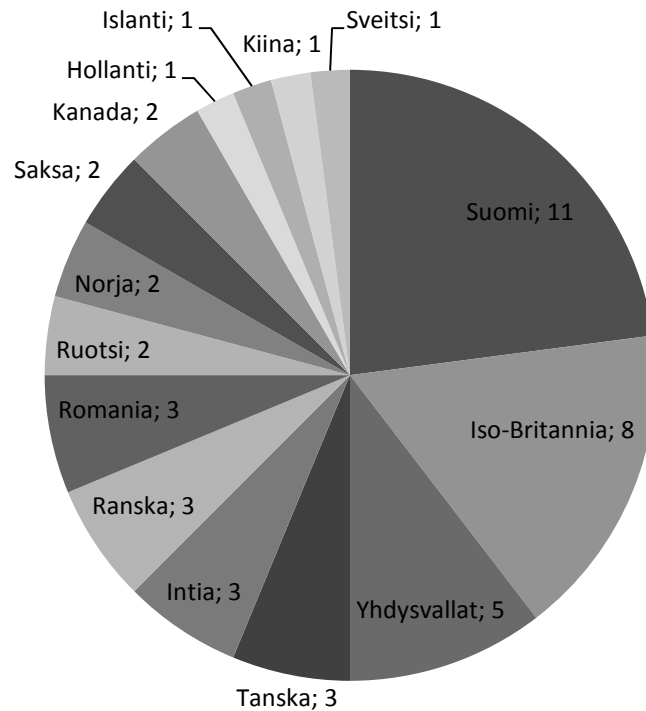
Taulukko 5. Vastausvaihtoehtojen suosio Hilton Kajastajatorpalla (kpl).



Taulukosta 5 löytyvät vastaavat tulokset Hilton Kalastajatorpalla. Kuten kaikilla muillakin tähän mennessä tarkastelemillamme ryhmillä, myös Kalastajatorpalla ylivoimaisesti eniten vastauksia saanut turvallisuustekijä on 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva vastaanotto (19 vastausta). Valvottu pysäköinti sai 13 vastausta, avainkortilla toimivat hissit ja palohälytín 12 vastausta ja turvaketju 11 vastausta. Ovisilmää ja videokameranvalvontaa pitää tärkeänä 8 vastaajaa. Lähimmän hätäuloskäynnin sijaintiin ja henkilöllisyyden tarkastamiseen vastaanotossa kiinnittää huomiota 7 vastaajaa ja huoneissa olevia turvallisuusohjeita arvostaa 6 vastaajaa. 5 vastaajaa valitsi listasta ovimiehen, 3 vastaanottotiskin tietoturvaluisuuden ja vain 2 lähimmän vaahtosammuttimen sijainnin.



## 8.4 Vastaajat kansalaisuuksittain



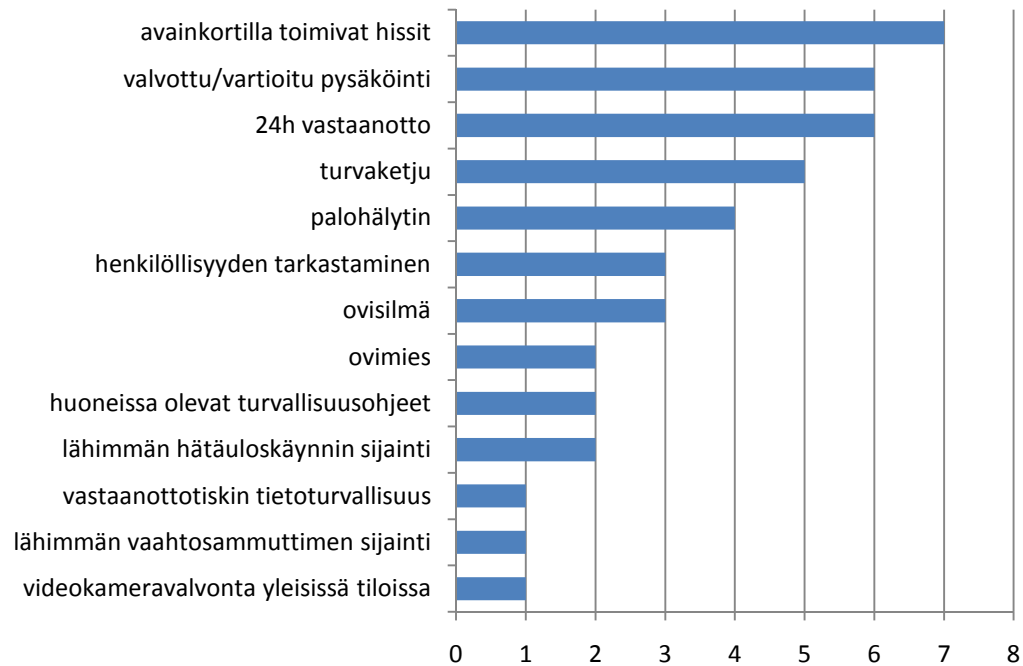
Kuvio 4. Vastaajat kansalaisuuksittain (kpl).

Kansainvälistä näkökulmaa ajatellen kyselymme onnistui loistavasta - saimme vastajia kyselyymme yhteensä 15:ltä eri maan kansalaiselta, jotka olemme eritelleet kuviossa 4. Eniten, 11, oli suomalaisia. Lopuista 37:sta vastaajasta 8 vastaajista oli kotoisin Iso-Britanniasta ja 5 Yhdysvalloista. Tanskasta, Intiasta, Ranskasta sekä Romaniasta oli jokaisesta 3 vastaajaa. 2 vastaajan maita olivat Ruotsi, Norja, Saksa sekä Kanada. Lisäksi Hollannista, Islannista, Kiinasta sekä Sveitsistä oli jokaisesta yksi vastaaja.

Seuraavassa olemme jaotelleet saamamme vastaukset vastaajan kansallisuuksien perusteella suomalaisiin ja ulkomaalaisiin, jotta pystyisimme analysoimaan millaisia eroavaisuuksia näiden kahden ryhmän väliltä löytyy.

Taulukko 6. *Ulkomaalaisten valitsemat vastausvaihtoehdot (kpl).*

Kaikkien 37 ulkomaalaisten vastaajan antamat vastaukset on esitetty taulukossa 6. Ei ole yllätys, että tälläkin kertaa ensimmäisenä on ympärivuorokautinen vastaanotto (27 vastausta). Avainkortilla toimivat hissit ja palohälytin keräsivät molemmat 17 vastausta, valvottu pysäköinti 14 vastausta ja yleisten tilojen kameravalvonta 12 vastausta. Lähimmän hätäuloskäynnin sijainti sai 11 vastausta, turvaketju ja ovisilmä 10 vastausta ja henkilöllisyyden tarkistaminen sekä huoneiden turvallisuusohjeet saivat molemmat 9 vastausta. Vaahtosammuttimen sijaintiin ulkomaalaisista vastaajista kiinnittää huomiota 6 vastaajaa ja ovimiehen sekä vastaanottotiskin tietoturvaluuteen 4 vastaajaa.

Taulukko 7. *Suomalaisten valitsemat vastausvaihtoehdot (kpl).*

Suomalaisilta saamamme vastaukset ovat esitettyinä yllä taulukossa 7. Suomalaisia vastaajia meillä oli kaiken kaikkiaan 11. Kaikista muista ryhmistä poiketen, suomalaiset eivät arvosta ympärivuorokautista vastaanottoa korkeimmalle, vaan eniten vastauksia on saanut avainkortilla toimivat hissit (7 vastausta). Valvottu pysäköinti ja 24h auki oleva vastaanotto tulevat kuitenkin heti perässä (6 vastausta). Turvaketju sai 5 ja palohälytin 4 vastausta. Henkilöllisyyden tarkastaminen ja ovisilmä saivat molemmat 3 vastausta, huoneiden turvallisuusohjeet ja lähimmän hätäuloskäynnin sijainti 2 vastausta ja vastaanottotiskin tietoturvaluus, lähimmän vaahtosammuttimen sijainti sekä videokameravalvonta yleisissä tiloissa saivat yhden vastauksen jokainen.

## 9 YHTEENVETO TUTKIMUSTULOKSISTA

Tässä luvussa pohdimme mahdollisia syitä annetuille vastauksille, ja myös vastausten merkitystä hotelleille.

On jo yksi tulos itsessään, että melkein kaikki kyselyymme vastanneet ihmiset olivat miespuolisia työ- ja liikematkustajia. Tämä kertoo paljon hotellien, Hilton Kalastajatorpan ja Hilton Airportin, asiakaskunnasta. Työnsä puolesta, tai sen takia, paljon matkustavat kiinnittävät hotelleissa huomiota eri asioihin kuin tavalliset lomamatkailaiset. Paljon matkustavat henkilöt saattavat ajan kuluessa jopa muuttua välinpitämättömiksi turvallisuusseikkoja kohtaan. Tästä saimme hyvän esimerkin eräältä vastaajalta, joka sanoi, että turvallisuusseikat eivät koske häntä, eikä hän kiinnitä niihin minäänlaista huomiota hotelleissa asioidessaan. Ihmiset eivät ehkä osaa varautua todellisiin vaara- tai uhkatilanteisiin ennen kuin sellainen todella osuu omalle kohdalle. Onko tämä välinpitämättömyyttä vai riskien aliarvioimista?

Vastauksiin voi myös vaikuttaa se, että Suomea pidetään kansainvälisesti turvallisena maana. Ulkomailta Suomeen tulevat ja myös suomalaiset itse saattavat ajatella turvallisuutta täällä itsestäänselvyytenä ja ettei heidän tarvitse varoa täällä mitään tai ketään. Suomi sijaitsee vanhalla ja vakaalla peruskalliolla, joten maanjäristyksistä ei ole tietoaakaan. Sijaintimme ja ilmastomme takaavat sen, ettei täällä synny pyörremyrskyjä, hirmumyrskyjä tai vakavia tulvia. (Huhtala 1997, 56) Mutta se ei tarkoita, ettei täällä voisi tapahtua jotain vakavaa.

Suomen tullessa yhä kansainvälisesti tunnetummaksi ja suosituimmaksi maaksi, myös terroristit saavat syyn suunnitella iskujaan tänne. Aikaisemmin terroristit eivät ole tahallaan iskeneet turistikohteisiin, vaan pommi-iskuissa kuolleet sivulliset olivat sattuneet olemaan vain väärässä paikassa väärään aikaan. Kuitenkin viimeisen vuosikymmenen aikana turisteista on alkanut tulla terroristien pääkohde. Hornerin & Swarbrocken (2004, 358) sekä Pizamin (2009) mukaan suuntaamalla iskunsa turisteihin terroristit saavat varmasti huomiota kansainvälisessä mediassa. Terroristit saattavat hakea oikeutusta teolleen esimerkiksi ajattelemalla, että tappaessaan ”pahoja” turisteja paikallisten asukkaiden luottamus heihin säilyy vielä. Myös rahallisen tappion aiheuttaminen valtiolle turistikohteisiin iskemällä ja säilyttämällä turistit muualle saattaa olla yksi syy käytökselle.

Margaret Loftus (2009, 10–14) antaa artikkelissaan neuvoja, mihin turvallisuustekijöihin matkailijan pitäisi vähintään kiinnittää huomiota. Hyvä hotellin turvallisuustason merkki on avainkortilla toimivat hissit. Myös hotellin sisäänkäynnin suojaisuutta ja henkilökunnan käytöstä kannattaa tarkkailla, kuinka halukkaita he ovat antamaan asiakkaitensa tietoja ulkopuolisille. Myös palohälytysjärjestelmään kannattaa kiinnittää huomiota. Loftuksen (2009, 10–14) artikkelissa haastatellun turvallisuusyhtiö iJET Intelligent Risk Systems’in johtaja Bruce McIndoe kertoo monien jopa kansainvälisten hotellien sammutusjärjestelmissä olevan puutteita. Tulipalot sekä rikokset ovat kuitenkin edelleen matkailijoiden suurimmat uhkat hotelleissa.

Vertaillessamme eri ryhmien vastauksia, voimme huomata, että ne ovat melko yhteneväisiä keskenään. Katsoimmepa minkä tahansa ryhmän vastauksia, ympäri vuorokauden auki oleva vastaanotto on aina ensimmäisenä tai ainakin ensimmäisten joukossa. Tieto, että joku on hereillä ja ”vartioimassa” on rauhoittava ja antaa turvallisuuden tuntua isossakin hotellissa. Nykymaailmassa ihmiset ovat myös tottuneet saamaan mitä vain milloin vain ja jonkun on oltava tavoitettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden esimerkiksi nälän iskiessä.

Vastaajat eivät nähneet tärkeiksi vastaanottotiskin tietoturvallisuutta ja asiakkaiden henkilöllisyyden tarkistamista. On mahdollista, että lomakkeessa käyttämämme termit eivät olleet vastaajille tuttuja tai he eivät ymmärtäneet mitä niillä yritimme kertoa. Molemmat näistä turvallisuustekijöistä ovat kuitenkin hyvin merkittävässä roolissa hotelleissa. Erityisesti asiakkaan henkilöllisyyden tarkastaminen hotelliin kirjautuessa ja muulloinkin vastaanotossa asioidessa ehkäisee luottokorttitietojen varkauksia ja väärillä henkilötiedoilla sisään kirjautumista.

Avainkortilla toimivat hissit ovat hotellin kannalta hyvä tapa rajoittaa ulkopuolisten pääsyä ja liikkumista hotellin tiloissa. Ovimiehen käyttö ei ole suomalaisissa hotelleissa vielä yhtä suosittua kuin ulkomailla ja aina ei vastaanottohenkilökunnallakaan ole aikaa valvoa jokaista hotelliin sisään astuvaa ihmistä tai saati sitten muistaa jokaisesta asiakasta ulkonäöltä. Avainkortilla toimiva hissi takaa asiattomien ihmisten pysyvän poissa huonekerroksista ja näin vähentää esimerkiksi ryöstöjen määrää. Avainkortin käyttäminen hissiä käyttäessä on pieni vaiva asiakkaalle, kun miettii kuinka suuri

vaikutus sillä on heidän turvallisuuteensa. Monet asiakkaat ovatkin huomanneet avainkortin tärkeyden, joka näkyy myös saamistamme vastauksista.

Yleisten tilojen videokameravalvonnalla pystytään luomaan turvallinen ympäristö asiakkaille, vaikka henkilökunnan jäseniä ei olisikaan paikalla. Kameravalvonnalla voidaan ennaltaehkäistä rikoksia hotellien yleisissä tiloissa, mutta jos rikos pääsee tapahtumaan, tilanne pystytään tarkistamaan videonauhalla ja jopa selvittämään syyllinen kuvamateriaalin avulla. Vaikka kameravalvonta on huomattava osa turvallisuutta hotelleissa, on se jo niin arkipäiväistä, ettei siihen osata kiinnittää huomiota.

Palohälytín ja alkusammutusvälineistö, useimmiten vaahtosammutin tai sammutuspeitto, ovat lain mukaan suositeltavia tai jopa pakollisia jokaisessa kiinteistössä Suomessa. Hotelleissa palohälyttimen ja – ilmoittimen merkitys kasvaa, sillä rakennukset ovat suuria ja hälyttimen avulla tulipalosta pystytään ilmoittamaan kaikille asukkaille, eikä vain tulipaloalueen läheisyydessä majoittuville.

Huoneiden turvallisuusohjeisiin ei juurikaan osata kiinnittää huomiota, sillä yleensä ne tarkoittavat vain lähimmän hätäuloskäynnin kertovaa karttaa huoneen oven läheisyydessä ja ohjekansiota, josta löytyy ohjeet hätäkeskukseen soittamiseksi ja tulipalolta suojautumiseksi. Vaikka ihmiset usein luulevat pystyvänsä toimimaan järkevästi ja hallitusti hätätilanteen sattuessa, useimmiten käytös on kuitenkin paniikinomaista ja helpotkin ohjeet katoavat mielestä. Siksi olisikin hyvä joka kerta hotelliin mennessä käyttää pieni hetki lähimmän poistumisreitín ja sammutusvälineistön paikan selvittämiseen.

Vertaillessamme tuloksia turvaketjun merkityksestä hotelliturvallisuuteen, huomasimme selvän eron vastaajien välillä Kalastajatorpalla ja Airportissa. Airportin asiakkaita vain muutama oli valinnut turvaketjun heille tärkeäksi turvallisuustekijäksi kun Kalastajatorpalla melkein puolet vastaajista oli vastannut samoin. Voisiko tämä eroavaisuus johtua siitä, että lentokenttähotellien turvallisuustaso koetaan korkeammaksi kuin muualla sijaitsevien hotellien, sillä ne ovat tutkitusti joutuneet päivittämään turvatoimiaan ja – laitteitaan muita hotelleja enemmän (Enz 2003).

Ihmisillä on kotioivissa ovisilmä edesauttamassa turvallisuutta ja hotelleissa se antaa samanlaista turvallisuuden tunnetta kuin kotona ollessa.

Valvottu pysäköintialue on vastaajien mielestä tärkeä. Suomalaisten vastaajien kannalta sen merkitys on suurempi, sillä hotelliin saatetaan tulla autolla toisesta kaupungista. Suosiota ulkomaalaisten vastaajien keskuudessa voisi selittää se, että he ovat ajatelleet pysäköinninvalvontaa yleisesti esimerkiksi omassa maassaan, eivätkä pelkäävät Suomessa. Pysäköintialueet koetaan usein turvattomiksi paikoiksi, ja pysäköintialueen valvonta edesauttaa turvallisuuden lisäämisessä.

Pohdinnoissamme olemme päätyneet samoihin johtopäätöksiin kuin muutkin tutkijat, joiden tekstejä olemme lukeneet. Kuten Pizam (2009), Horner & Swarbrocke (2004, 358–368) ja Loftus (2009, 10–14) muun muassa ovat huomanneet, hotellien on yhtä aikaa vaikea sekä olla turvallisia ja terrorismia vastaan suojautuneita että luoda rento, kodikas ja tervetullut ilmapiiri asiakkaille. Turvallisuushenkilökunnan on pystyttävä toimimaan tehokkaasti asiakkaiden joukossa heitä kuitenkin liikaa häiritsemättä.

Aika ajoin enemmän ajankohtainen ja kasvava pelko uusista terroristi-iskuista hotelleihin on saanut hotellit nostamaan turvallisuustasoa, mukaan lukien turvallisuussuunnitelmat, -käytänteet ja varsinaiset varusteet, yhä korkeammalle. USA:ssa tehdyn tutkimuksen mukaan parhaiten laitteiden kehityksessä mukana ovat pysyneet lentokenttähotellit ja vähiten uudistuksia tehneitä ovat lomakeskukset ja bed & breakfast –paikat. (Enz 2003.) Tämä on kuitenkin ymmärrettävää, sillä lentokenttien läheisyydessä sekä keskellä suurkaupunkeja sijaitsevilla hotelleilla on yleensä myös suurin riski sijaintinsa puolesta joutua uhatuksi.

## 9.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymyksiinämme oli:

1. Mitkä ovat matkailijoiden mielestä merkittävimmät ja vähiten merkittävät turvallisuustekijät hotelleissa.
2. Onko miesten ja naisten välisissä turvallisuuskäsityksissä eroja.
3. Eroavatko eri hotelleiden asiakkaiden turvallisuusvaatimukset toisistaan
4. Kuinka suomalaisten ja ulkomaalaisten turvallisuuskäsitykset eroavat toisistaan.

Kaiken kaikkiaan suosituin turvallisuustekijä oli ehdottomasti 24 tuntia auki oleva vastaanotto. Se sai eniten vastauksia ulkomaalaisten vastaajien joukossa, ja oli suomalaisten vastaajien joukossa kolmantena. Muita suosittuja turvallisuustekijöitä olivat avainkortilla toimivat hissit, palohälytin ja vartioitu pysäköintialue. Kaikkein vähiten ihmiset yllättäen kiinnittivät huomiota ovimieheen, vastaanottotiskin tietoturvallisuuteen ja vaahtosammuttimen sijaintiin.

Naisten ja miesten vastauksissa kaksi suosituinta vastausta ovat samoja ja vielä samassa järjestyksessäkin – ympärivuorokautinen vastaanotto ja avainkortilla toimivat hissit. Yksikään naisvastaajista ei pitänyt tärkeänä vastaanottotiskin tietoturvallisuutta, vaahtosammuttimen sijaintia tai videokameravalvontaa yleisissä tiloissa. Miehet puolestaan arvostivat vähiten vaahtosammuttimen ja tietoturvallisuuden lisäksi ovimiestä.

Hotelleiden välillä vastausten erot ovat myös todella pieniä. Kalastajatorpalla 24 tuntia auki olevan vastaanoton jälkeen arvostetaan eniten vartioitua pysäköintiä ja avainkortilla toimivia hissejä, kun Airportin top 3 on 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva vastaanotto, avainkortilla toimivat hissit sekä palohälytin.

Suomalaisten vastaajien mielestä avainkortilla toimivat hissit ovat tärkeämpi tekijä kuin toisena tulevat 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva vastaanotto ja vartioitu pysäköinti. Ulkomaalaiset vastaajat kiinnittävät 24 tuntia auki olevan vastaanoton jälkeen huomiota avainkortilla toimiviin hisseihin ja palohälyttimiin.

Kaiken kaikkiaan kaikkien ryhmien vastaukset olivat keskenään yllättävän samankaltaisia eikä suuria eroavaisuuksia ollut havaittavissa. Voimme kai olettaa, että toisin kuin aluksi luulimme, suomalaisten ja ulkomaalaisten turvallisuuskäsitykset eivät poikkeakaan toisistaan niin paljon. Olipa vastaaja Suomesta tai ulkomailta, mies tai nainen ja yöpyipä hän kummassa hotellissa tahansa, eivät arvostuksen kohteet turvallisuusasioissa juuri muuttuneet.

## 9.2 Jatkotutkimusideat

Alun perin tutkimuksemme tarkoitus oli kyselymme avulla vertailla esimerkiksi liike- ja vapaa-ajan matkustajien suhtautumista hotelliturvallisuuteen, mutta koska vastaajat olivat lähes yksipuolisesti liikematkustajia, emme voineet sitä tehdä. Olisikin mukava todella nähdä onko näiden kahden ryhmän välillä niin suuria eroja kuin ajattelemme.



Myös Suomessa saatujen tuloksien vertailu jonkin ulkomaalaisen hotellin kanssa olisi mielenkiintoista. Erityisesti kohteeksi voisi ottaa paikan, jossa joskus aikaisemmin on tapahtunut esimerkiksi pommi-isku tai muu vastaavanlainen teko, jolloin voisi nähdä ovatko ihmiset todella muuttaneet käsitystään turvallisuudesta tai suhtautumistaan turvallisuuteen.

## 10 LOPPUSANAT

Koimme tutkimuksemme mielenkiintoiseksi, koska se käsittelee hyvin ajankohtaista aihetta, turvallisuutta hotelleissa. Uskoimme aihetta valitessamme, että turvallisuustietämyksemme kasvaa tutkimuksen myötä ja että voimme hyödyntää sitä tulevaisuudessa toimiessamme työelämässä. Kyseisestä aiheesta ei ole tehty vastaavanlaista tutkimusta koulussamme eikä koko Suomessa joten se toi lisäarvoa tutkimuksellemme. Tärkeää tutkimuksemme onnistumiselle oli se, että saimme Hilton-ketjun mukaan ja sitä kautta saimme myös vastauksia muiden maiden kansalaisilta eikä ainoastaan suomalaisilta. Sillä tavoin saimme haluamamme kansainvälisen näkökulman tutkimukseemme.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä hotelliturvallisuudesta ja siitä mistä turvallisuustekijöistä heidän turvallinen hotellinsa rakentuu. Toivoimme, että tämän projektin lopuksi pystyisimme antamaan hotelleille tietoa siitä, mitä turvallisuustekijöitä heidän asiakkaansa arvostavat ja sitä kautta he pystyisivät tarjoamaan asiakkailleen turvallisen hotellin. Koska tutkimustulokset antoivat vastauksia asettamiimme tutkimuskysymyksiin, pystymme tarjoamaan hotelleille kehitysideoita.

Suoritimme tutkimuksen strukturoidulla lomakekyselyllä, johon päädyimme sillä tiesimme hotellien asiakkaiden koostuvan kiireisistä liikemiehistä, joilla ei ole ylimääräistä aikaa tuhlattavaksi. Kyselyyn mukaan otetut turvallisuustekijät olivat mielestämme tunnetuimmat ja hotelliturvallisuuden kannalta tärkeimmät, mutta annoimme vastaajille mahdollisuuden myös valita jonkun tekijän listan ulkopuolelta. Kysymällä vastaajilta myös heidän sukupuoltaan ja kansalaisuuttaan, pystyimme vertaamaan eri vastaajaryhmien vastauksia toisiinsa. Halusimme saada myös selville, kuinka tuttuja hotellitoiminnot ja – varustus ovat vastaajille.

Kyselyt toteutimme Hilton Airportissa ja Hilton Kalastajatorpalla tammikuussa 2010, ja tekstin työstämisen aloitimme maaliskuussa, mutta tekstin tuottamisen vaikeus ylitti meidät. Tutkimukseen kului kokonaisuudessaan 9 kuukautta, mikä oli paljon enemmän kuin mitä alun perin olimme suunnitelleet. Lähteitä oli vaikea löytää ja monet turvallisuutta käsittelevät kirjat oli tehty teollisuusalalle. Soveltaen saimme näistä kirjoista materiaalia työtämme varten. Yllätyksenä tuli myös se, miten vähän kirjoitettua materiaalia on hotelli- ja ravintola-alan turvallisuudesta. Tai jos sitä löytyi, se oli hyvin vanhaa. Myös teorian tiedon liittäminen tutkimustuloksiin oli haasteellista.

Aloitimme tekemällä kyselylomakkeen jonka jälkeen vasta perehdyimme teoriaan ja huomasimme että se olisi pitänyt toteuttaa toisinpäin. Olisimme voineet testata lomakettamme enemmän kuin mitä testasimme. Silloin olisimme ehkä osanneet muotoilla kysymykset paremmin jolloin olisimme saaneet tarkempia vastauksia. Koemme kuitenkin, että vaikka tutkimuksemme oli suhteellisen suppea, saimme selville sen mihin turvallisuustekijöihin ihmiset kiinnittävät huomiota, eli saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Olisimme halunneet enemmän naisia vastaajiksemme, mutta toisaalta, oli myös yksi tuloksistamme, että naisia on vain yksinkertaisesti vähemmän liikematkustajissa.

Työtä tehdessämme ymmärsimme pohjatietojen hankinnan ja suunnittelun tärkeyden. Toivomme, että tulevissa työtehtävissämme voimme hyödyntää turvallisuusosaamistamme ja näin erottua eduksemme. Kaiken kaikkiaan olemme tyytyväisiä työhömmemme ja saamiimme tuloksiin.

## LÄHTEET

A787/2003

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. 4.9.2003. Luettu 13.9.2010.  
Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030787>.

Albanese, J. &amp; Boedeker, M. 2002

Matkailumarkkinointi. Edita. Helsinki.

Bardi, J. 2003

Hotel Front Office Management, third edition. John Wiley & Sons, Inc.  
New Jersey.

Enz, C. 2003

Rethinking safety and security.(analysis of hotel industry's security  
measures). Verkkodokumentti. Luettu 15.9.2010  
<http://www.entrepreneur.com/tradejournals/article/101938447.html>

Feickert, J., Verma, R., Plaschka, G. &amp; Dev, C.S. 2006

Safeguarding your customers: the guest's view of hotel security.  
(empirical understanding of hotel guests). Verkkodokumentti. Luettu  
26.4.2010  
<http://www.entrepreneur.com/tradejournals/article/149214173.html>

Finavia 2010

Verkkodokumentti. Luettu 15.9.2010.  
[http://www.finavia.fi/files/finavia2/kiitotie\\_asiakaslehti\\_pdf/Maa\\_ilma\\_2\\_06.pdf](http://www.finavia.fi/files/finavia2/kiitotie_asiakaslehti_pdf/Maa_ilma_2_06.pdf)

Gee, C., Makens, J. &amp; Choy, D. 1997

The Travel Industry, third edition. A division of International Thomson  
Publishing Inc. USA.

Hayes, D. &amp; Ninemeier, J. 2005

Operations management, second edition. Pearson Education. New Jersey.

Heikkilä, T. 2005.

Tilastollinen tutkimus. 5. – 6. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. &amp; Vesterinen, P. 2008

Yrityksen turvallisuusopas. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki.

Hilton 2010

Verkkodokumentti. Luettu 15.9.2010.  
[http://www1.hilton.com/en\\_US/hi/hotel/HELAIHI-Hilton-Helsinki-Vantaa-Airport-hotel/index.do](http://www1.hilton.com/en_US/hi/hotel/HELAIHI-Hilton-Helsinki-Vantaa-Airport-hotel/index.do)

- Hilton Worldwide  
Verkkodokumentti. Luettu 24.3.2010.  
<http://www.hiltonworldwide.com/aboutus/index.htm>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003  
Tutki ja kirjoita. 6.-9. painos. Dark Oy. Vantaa.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009  
Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.  
Helsinki.
- Horner, S. & Swarbrocke, J. 2004  
International cases in tourism management. Elsevier Butterworth-  
Heinemann. Oxford.
- HS-AP-Reuters 2009  
Poliisi: Indonesian pommi-iskun tekijät olivat vieraina hotellissa. Verk-  
kodokumentti. Luettu 23.3.2010  
<http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/Poliisi+Indonesian+pommi-iskun+tekij%C3%A4t+olivat+vieraina+hotellissa/1135247736734>
- Huhtala, J. 1997  
Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uudenkaupungin Kirjapaino Oy.  
Helsinki.
- Huhtala, J. 2004  
Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita Prima Oy.  
Helsinki
- Huhtala, J. & Karpela, T-M. 1999  
Ulkomaille matkustavan turvapassi: eli kuinka palaan kotiin rentoutu-  
neena, virkistyneenä – ja terveenä! Hotsec. Espoo.
- L75/2004  
Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta.  
30.1.2004. Luettu 10.9.2010. Luettavissa sähköisessä muodossa osoit-  
teessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040075>
- Loftus, M. 2009  
Hotel Security, Reexamined. National Geographic Traveler 26 (6), 10-  
14.
- Makkonen, M. 2010  
Hilton Airportin vastaanottopäällikkö Mika Makkosen henkilökohtainen  
sähköposti 21.9.2010. E-mail: [mika.makkonen@hilton.com](mailto:mika.makkonen@hilton.com).
- Matkailualan vuosikirja 2005  
Matkailualan vuosikirja 2005. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Nevaluoma, M. 2010  
Hilton Kalastajatorpan hotellipäällikkö Maiju Nevaluoman henkilökoh-  
tainen sähköposti 15.9.2010. E-mail: [majju.nevaluoma@hilton.com](mailto:majju.nevaluoma@hilton.com).

- Okkonen, K. 2009  
Verkkodokumentti. Luettu 23.3.2010.  
<http://www.taloussanomat.fi/palvelut/2009/09/10/hotelleista-tuli-terroristien-suosikkikohteita/200919736/12>
- Pizam, A. 2009  
Hotels as tempting targets for terrorism attacks. Verkkodokumentti. Luettu 23.3.2010.  
[http://www.sciencedirect.com./science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6VBH-4XP8273-2&\\_user=10&\\_coverDate=03%2F31%2F2010&\\_rdoc=2&\\_fmt=high&\\_orig=browse&\\_origin=browse&\\_zone=rslt\\_list\\_item&\\_srch=docin-fo%28%23toc%235927%232010%23999709998%231560304%23FLA%23display%23Volume%29&\\_cdi=5927&\\_sort=d&\\_docanchor=&\\_ct=24&\\_acct=C000050221&\\_version=1&\\_urlVersion=0&\\_userid=10&md5=14eed37e4400bf308ad5b91df8f0f098&searchtype=a](http://www.sciencedirect.com./science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VBH-4XP8273-2&_user=10&_coverDate=03%2F31%2F2010&_rdoc=2&_fmt=high&_orig=browse&_origin=browse&_zone=rslt_list_item&_srch=docin-fo%28%23toc%235927%232010%23999709998%231560304%23FLA%23display%23Volume%29&_cdi=5927&_sort=d&_docanchor=&_ct=24&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=14eed37e4400bf308ad5b91df8f0f098&searchtype=a)
- HOTSEC- Suomen Hotellisuojaus  
Luentomonisteet 84–97
- Rikoksentsorjuntaneuvosto  
Turvallisuussuunnittelun tietopankki. Verkkodokumentti. Luettu 13.9.2010. <http://www.turvallisuussuunnittelu.fi/40686.htm>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006  
KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. Luettu 26.4.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Simola, M. & Loisa, S. 2009  
Ulkomaalaisten diplomaattien Suomessa kokema turvallisuus. Turvallisuusalan opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Leppävaara
- Starfor 2010  
Pommi-iskut hotelleihin 2000-luvulla. Verkkodokumentti. Luettu 16.9.2010. <http://www.taloussanomat.fi/files/Hotelliiskut.jpg>
- STT-Reuters-AFP-DPA 2009  
Pommi-isku hotelliin surmasi ministereitä Somaliassa. Verkkodokumentti. Luettu 23.3.2010.  
[http://www.iltalehti.fi/ulkomaat/2009120310707372\\_ul.shtml](http://www.iltalehti.fi/ulkomaat/2009120310707372_ul.shtml)
- The Free Dictionary  
Sanakirja. Verkkodokumentti. Luettu 15.9.2010.  
<http://www.thefreedictionary.com/>
- Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. 2008  
Ammattina turvallisuus. WSOY Oppimateriaalit. Helsinki.

Verhelä, P. 2007

Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Edita Prima Oy. Helsinki.

## LIITE 1

**Pommi-iskut hotelleihin 2000-luvulla**

IS / PP

<i>Päivämäärä</i>	<i>Hotelli</i>	<i>Kaupunki ja maa</i>	<i>Haavottuneita</i>	<i>Kuolleita</i>
<b>6.2.00</b>	Mahon's Hotel	Irvinetown, Pohjois-Irlanti	0	<b>0</b>
<b>4.5.01</b>	Hotel Torre de Cali	Cali, Kolumbia	29	<b>4</b>
<b>17.3.01</b>	Montecarlo Hotel	Roses, Espanja	0	<b>1</b>
<b>23.4.01</b>	Swissotel	Istanbul, Turkki	0	<b>0</b>
<b>18.8.01</b>	Hotel Cala Font	Salou, Espanja	13	<b>0</b>
<b>27.8.01</b>	Brioni Motel	Celopek, Makedonia	0	<b>2</b>
<b>27.3.02</b>	Park Hotel	Netanya, Israel	140	<b>29</b>
<b>8.5.02</b>	Sheraton Hotel	Karachi, Pakistan	25	<b>14</b>
<b>14.6.02</b>	Marriott Hotel	Karachi, Pakistan	51	<b>11</b>
<b>28.11.02</b>	Paradice Hotel	Mombasa, Kenia	40	<b>15</b>
<b>13.12.02</b>	Intercontinental Hotel	Bogota, Kolumbia	32	<b>0</b>
<b>16.5.03</b>	Farah Maghreb Hotel	Casablanca, Marokko	0	<b>3</b>
<b>23.7.03</b>	Hotel Nadal	Bendirom, Espanja	7	<b>0</b>
<b>23.7.03</b>	Hotel Racidencia Bahia	Alicante, Espanja	6	<b>0</b>
<b>5.8.03</b>	Marriott Hotel	Jakarta, Indonesia	150	<b>12</b>
<b>19.8.03</b>	Canal Hotel	Bagdad, Irak	150	<b>22</b>
<b>12.10.03</b>	Baghdad Hotel	Bagdad, Irak	32	<b>6</b>
<b>26.10.03</b>	Al-Rashid Hotel	Bagdad, Irak	15	<b>1</b>
<b>19.12.03</b>	National Hotel	Moskova, Venäjä	14	<b>5</b>
<b>17.3.04</b>	Mount Lebanon Hotel	Bagdad, Irak	35	<b>7</b>
<b>18.3.04</b>	Mirbad Hotel	Basra, Irak	2	<b>4</b>
<b>18.3.04</b>	Burj al-Hayat Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>0</b>
<b>18.3.04</b>	Rimal Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>0</b>
<b>24.3.04</b>	Sheraton Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>0</b>
<b>9.5.04</b>	Four Seasons Hotel	Bagdad, Irak	8	<b>0</b>
<b>2.7.04</b>	Baghdad Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>0</b>
<b>2.7.04</b>	Al Shadeer Hotel	Bagdad, Irak	3	<b>0</b>
<b>10.7.04</b>	Pars Hotel	Istanbul, Turkki	5	<b>1</b>
<b>10.8.04</b>	Star Holiday Hotel	Istanbul, Turkki	6	<b>1</b>
<b>10.8.04</b>	Hilton Hotel	Taba, Egypti	150	<b>1</b>
<b>7.10.04</b>	Sheraton Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>33</b>
<b>7.10.04</b>	Palestine Hotel	Bagdad, Irak	0	<b>0</b>
<b>7.10.04</b>	Marriott Hotel	Islamabad, Pakistan	15	<b>0</b>
<b>28.10.04</b>	Marina Hotel	Sungai Kholok, Thaimaa	40	<b>0</b>
<b>19.2.05</b>	Green World Palace Hotel	Songkhla, Thaimaa	0	<b>7</b>
<b>3.4.05</b>	Ghazala Gardens Hotel	Siinai, Egypti	100	<b>45</b>
<b>23.7.05</b>	Movenpick Hotel	Siinai, Egypti	25	<b>3</b>
<b>23.7.05</b>	Palestine Hotel	Bagdad, Irak	13	<b>20</b>
<b>24.10.05</b>	Radisson SAS	Amman, Jordania	38	<b>19</b>
<b>9.11.05</b>	Grand Hyatt	Amman, Jordania	38	<b>19</b>
<b>9.11.05</b>	Days Inn	Amman, Jordania	39	<b>19</b>
<b>9.11.05</b>	Hamra Hotel	Bagdad, Irak	43	<b>8</b>
<b>18.11.05</b>	Riosinho Guest House	La Paz, Bolivia	4	<b>0</b>
<b>23.3.06</b>	Linares Hotel	La Paz, Bolivia	4	<b>2</b>
<b>23.3.06</b>	Marriot Hotel	Islamabad, Pakistan	7	<b>1</b>
<b>26.1.07</b>	Kaah Hotel	Mogadishu, Somalia	0	<b>1</b>
<b>10.2.07</b>	Marhaba Hotel	Peshawar, Pakistan	32	<b>25</b>
<b>15.5.07</b>	JB Hotel	Songkhla, Thaimaa	7	<b>0</b>
<b>27.5.07</b>	Lee GardenHotel	Songkhla, Thaimaa	6	<b>0</b>
<b>27.5.07</b>	Riviera Hotel	Sungai Kholok, Thaimaa	13	<b>0</b>
<b>31.12.07</b>	Marina Hotel	Sungai Kholok, Thaimaa	14	<b>0</b>
<b>31.12.07</b>	Mansour Hotel	Bagdad, Irak	18	<b>12</b>
<b>25.6.07</b>	Presidential Hotel	Port Harcourt, Nigeria	0	<b>12</b>
<b>1.1.08</b>	Serena Hotel	Kabul, Afganistan	6	<b>6</b>
<b>14.1.08</b>	Sulaimaniya Palace Hotel	Sulaimanlya, Irak	31	<b>3</b>
<b>10.3.08</b>	CS Pattani Hotel	Pattani, Thaimaa	16	<b>2</b>
<b>15.3.08</b>	Palestine Hotel	Bagdad, Irak	7	<b>3</b>
<b>11.4.08</b>	Kidane Mihret	Negelle Bohena, Etiopia	3	<b>2</b>
<b>28.5.08</b>	Shuferoch Hotel	Negelle Bohena, Etiopia	2	<b>1</b>
<b>28.5.08</b>	Sophie Hotel	Bouira, Algeria	15	<b>12</b>
<b>20.8.08</b>	Marriott Hotel	Islamabad, Pakistan	260	<b>54</b>
<b>20.9.08</b>	Taj Mahal Mumbai	Mumbai, Intia	125	<b>36</b>
<b>26.11.08</b>	Oberoi	Mumbai, Intia	125	<b>35</b>
<b>26.11.08</b>	Pearl Coctinental	Peshawar, Pakistan	60	<b>18</b>
<b>9.6.08</b>	Madina Hotel	Beledweyne, Somalia	12	<b>20</b>
<b>17.7.09</b>	Marriott Hotel	Jakarta, Indonesia	21	<b>6</b>
<b>17.7.09</b>	Ritz Carlton Hotel	Jakarta, Indonesia	21	<b>3</b>

Lähde: Starfor

(Starfor 2010)





## INTERVIEW FORM

Sex  female  male

Year of birth \_\_\_\_\_

Nationality \_\_\_\_\_

How many nights do you approximately spend in hotels during a year?  1  
 2-4  
 5 or more

Reason for this trip  business  
 leisure  
 meeting  
 other, what? \_\_\_\_\_

Why did you choose this hotel?  special contract with the hotel  
 place of meeting  
 own choice, reason \_\_\_\_\_

Does the hotel chain/ brand matter when you choose your hotel?  yes  no

What are the safety factors in hotels that you pay attention to?

safety instructions in rooms  24h reception  
 doorman  information security of the front desk  
 checking ID when dealing with reception  
 lifts that work only with keycards  security cameras in the public area  
 location of the nearest emergency exit  security of the parking area  
 location of the nearest fire extinguisher  fire alarm  
 safety chain  peep-hole  
 something else, what? \_\_\_\_\_

Free speech. Do you have anything to comment about?

---



---