

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

2012

Heidi Heinonen

# HOTELLIN VASTAANOTON TURVALLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

– katsaus turkulaiseen majoitusturvallisuuteen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Heinonen

# HOTELLIN VASTAANOTON TURVALLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT – KATSAUS TURKULAISEEN MAJOITUSTURVALLISUUTEEN

Lukuisat maailmalla tapahtuneet levottomuudet ovat levinneet myös hotelleihin. Viime vuosikymmenen aikana hotelleihin on tehty yhä useampia pommi-iskuja, joissa uhreiksi ovat joutuneet niin hotellien työntekijät, asiakkaat kuin ulkopuolisetkin henkilöt. Turvallisuusuhat ovat kasvaneet myös Suomessa kansainvälistymisen ja rajat ylittävän rikollisuuden johdosta. Turvallisuudesta on tullut tärkeä tekijä työpaikoilla ja siihen tulisikin panostaa vielä entistä enemmän, sillä turvallisuuden tunteella on valtavat vaikutukset työntekoon.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat hotellin vastaanoton turvallisuuteen sekä vastaanottotyöntekijöiden turvallisuuden tunteeseen. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka jaettiin yhdeksään turkulaiseen hotelliin vastaanottoon. Kyselylomakkeiden vastausten pohjalta työstettiin kehitysehdotuksia työympäristön ja -tapojen parantamiseksi ja turvallisuuden edistämiseksi.

Tutkimustulokset osoittivat, että työskentely hotellin vastaanotossa voi olla toisinaan turvatonta. Suurin osa vastaajista on joutunut työssään kohtaamaan uhkaavia henkilöitä ja tilanteita. Turvallisuusohjeistukset ja -koulutukset eivät vastaajien mukaan tuntuneet riittäville, eivätkä turvajärjestelmät tarpeeksi luotettavilta.

Kyselyn vastausten perusteella kehityskohteiksi valikoituivat työympäristö, turvallisuuskoulutus, yksinyöskentely, turvajärjestelmät ja yhteisöllisyyteen panostaminen. Kehitysehdotusten tarkoituksena on antaa hotelleille esimerkkejä siitä, millä tavoin henkilöstön turvallisuutta voitaisiin parantaa entisestään. Kehitysehdotukset on laadittu sellaisiksi, että jokainen hotelli pystyy niistä hyötymään ja soveltamaan niitä omaan yritykseensä.

## ASIASANAT:

hotelli, majoitus, turvallisuus, turvallisuuskulttuuri, yksinyöskentely

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Hospitality Management

2012 | 57

Susanna Saari

Heidi Heinonen

# HOTEL RECEPTION SECURITY FACTORS – REVIEW OF ACCOMMODATION SAFETY IN TURKU

The amount of unrest has increased in the world and they have spread to hotels as well. During the past decade the number of bombings, where hotel workers, guests and outside persons have been targeted, has increased. The number of safety threats has increased also in Finland because of the internationalization and cross-border crime. Safety has become a major factor in workplaces and, therefore, companies should invest even more in it because the sense of safety and security has an enormous effect on work.

The present bachelor's thesis aims to determine which factors influence on the security in hotel reception and the sense of safety and security of the receptionists. The research material was collected by conducting a survey by a questionnaire which was distributed to the reception in nine hotels in Turku. Based on the results of the survey development ideas created to improve the working environment, working habits and promote safety.

The research results show that working in the hotel reception can be unsafe from time to time. The majority of the respondents have had to confront threatening people and situations in their work. Safety instructions and training did not seem to be sufficient and the safety systems were not reliable enough.

The working environment, safety training, working alone, safety systems and investing in communality were selected for development targets based on the responses to the questionnaire. The aim of these development ideas is to give examples for the hotels how to further improve the personnel's safety. The development ideas have been formulated in a way that every hotel can benefit from them and adapt them to their own company.

## KEYWORDS:

hotel, accommodation, safety, safety culture, working alone

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TURVALLISUUS HOTELLIN VASTAANOTOSSA</b>	<b>7</b>
2.1 Majoitusliiketoiminta	7
2.2 Hotellin vastaanotto toimintaympäristönä	8
2.3 Turvallisuuden määrittely	10
2.4 Turvallisuuskulttuuri käsitteenä	12
2.5 Turvallisuusjohtaminen	14
2.6 Turvallinen työympäristö hotellissa	18
2.6.1 Informaation kulku	19
2.6.2 Työympäristön suunnittelu	20
2.6.3 Yksintyöskentelyn merkitys	21
2.6.4 Safe Hotels -sertifikaatti	22
2.7 Turvallisuuskulttuurin muutos	22
2.7.1 Kyberturvallisuus	23
2.7.2 Musta Joutsen	25
2.7.3 Hotelli-iskut	26
<b>3 KYSELY TURKULAISTEN HOTELLIEN TURVALLISUUDESTA</b>	<b>29</b>
3.1 Kysely menetelmänä	29
3.2 Kyselylomake	29
3.2.1 Taustatiedot vastaajista	30
3.2.2 Koulutus	33
3.2.3 Yksintyöskentely vastaanotossa	33
3.2.4 Turvallisuus-osio	36
<b>4 KEHITYSEHDOTUKSIA TULOSTEN POHJALTA</b>	<b>40</b>
4.1 Työympäristö	40
4.1.1 Pakeneminen	41
4.1.2 Suojautuminen	42
4.1.3 Avun hälyttäminen ja uhkaavan tilanteen tallentaminen	42
4.2 Turvallisuuskoulutus	43
4.3 Yksintyöskentely	46
4.4 Turvajärjestelmät	48
4.5 Yhteisöllisyys	49

<b>5 POHDINTA</b>	<b>51</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>54</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Maslow'n tarvehierarkia (Kuluttajavirasto 2012).	11
Kuvio 2. Turvallisuuskulttuurin rakentuminen (Mukaellen Ruuhilehto & Vilppola 2000, 17).	14
Kuvio 3. KAURIS-menetelmän soveltaminen työpaikalla (perusmalli) (Isotalus ym. 2009, 13).	17
Kuvio 4. Ikäjakauma.	31
Kuvio 5. Alan työkokemus.	32
Kuvio 6. Oletko työskennellyt vastaanotossa yksin?	34
Kuvio 7. Mitä yksintyöskentely aiheuttaa työssäsi?	35
Kuvio 8. Vastaanoton turvavälineet.	39

# 1 JOHDANTO

Hotelleihin kohdistuneet pommi-iskut ja terroristihyökkäykset ovat lisääntyneet maailmalla viimeisen kymmenen vuoden aikana. Hotellit ovat houkuttelevia kohteita hyökkäyksille alhaisen turvallisuustasonsa johdosta. Suomessa ei hotelli-iskuja ole vielä tapahtunut, mutta kansainvälistyminen sekä rikollisuuden leviäminen rajojen yli ovat lisänneet turvallisuushkia.

Turvallisuus kuuluu ihmisten perustarpeisiin, ja näin ollen turvallisuuden tunteella on erittäin merkittävä asema ihmisten toiminnoissa (Mäkinen 2007, 61–63). Sillä, että ei itse pysty vaikuttamaan kaikkien tapahtumien kulkuun, on merkitystä turvallisuuskokemuksen kannalta. Nykypäivänä turvallisuutta voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä tekijöistä työpaikoilla. Turvallisuuden tunne vaikuttaa työntekijöiden viihtyvyyteen ja hyvinvointiin. Näitä pystytään parantamaan kiinnittämällä entistä enemmän huomiota työturvallisuuteen ja turvallisuusasioihin. Eri henkilöt kokevat turvallisuuden eri tavoin, joten turvallisuudelle ei ole olemassa vain yhtä tiettyä määritelmää (Mäkinen 2007, 58–60).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella hotelliturvallisuutta sekä turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä, yhdeksän turkulaisen hotellin vastaanottohenkilöstön näkökulmasta. Lisäksi pyrin löytämään toimivia ja toteutuskelpoisia kehitysideoita niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat negatiivisesti turvallisuuskokemukseen.

Opinnäytetyöni menetelmänä olen käyttänyt kyselyä. Avoimista ja monivalintakysymyksistä koostunut turvallisuuskysely toteutettiin kesän 2012 aikana, jolloin kyselylomakkeet jaettiin paperiversioina hotellien vastaanottoihin. Kyselylomakkeen vastausten pohjalta saaduista tiedoista olen lopuksi työstänyt kehitysehdotuksia, joiden avulla vastaanoton turvallisuutta voitaisiin parantaa.

## 2 TURVALLISUUS HOTELLIN VASTAANOTOSSA

### 2.1 Majoitusliiketoiminta

Majoitusalaalla hotellit ovat keskeisiä majoituspalveluiden tarjoajia, joiden tehtävänä on tarjota pääsääntöisesti lyhytaikaista majoitusta matkailijoille (Tilastokeskus 2012). Hotellien ydintuotteena on hotellihuone, mutta useimmat hotellit tarjoavat myös tukipalveluja, joita ovat esimerkiksi ravintolat, kokoustilat, kuntosali ja pesulapalvelu.

Suomeen tulee matkailijoita eniten Venäjältä, Saksasta, Ruotsista ja Englannista. Matkailumarkkinoilla Suomen etuna voidaan pitää laatua ja turvallisuutta. Ulkomaalaiset matkustavat Suomeen eritoten eksoottisuuden ja uutuuden viehätysten vuoksi. Luonto, hiihtokeskukset, Lappi ja kylpylät houkuttelevat Suomeen yhä useampia matkailijoita. (Harju-Autti 2011, 23–24.)

Hotellien asiakaskunta on useimmiten jaettu kolmeen segmenttiin, jotka ovat: yritysasiakkaat, kokousasiakkaat sekä harraste- ja loma-asiakkaat. Yritysasiakkaat koostuvat liikemiehistä, yritysten sopimusasiakkaista ja ketjun kanta-asiakkaista. Kokousasiakkaiksi luetaan sekä hotellin sisällä että ulkopuolella pidettävien kokousten osanottajat. Harraste- ja loma-asiakkaita ovat erilaiset ryhmät, kuten bussiryhmät ja urheilijaseurueet. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 241.)

Majoitusliiketoiminnassa keskeisiä asioita ovat sijainti ja saavutettavuus. Myös asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, asiakaspalvelujen laatu, hinta-laatu-suhde, tehokkuus sekä kanta-asiakkaiden ja kilpailukyvyn ylläpitäminen ovat tärkeitä. Yksilöllisyyteen panostetaan muun muassa teema- ja lifestyle-hotellien muodossa. (Harju-Autti 2009, 43.) Hotellit pyrkivät vastaamaan asiakkaiden toiveisiin ja odotuksiin monin eri tavoin. Asiakkaiden toiveina voi olla muun muassa mahdollisuus autopaikoitukseen tai rauhallisen huoneen saaminen, jossa olisi myös työpöytä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 241.) Useimmiten yritysasiakkaat toivovat huoneeseensa työpöytää, huoneen rauhallista sijaintia

ja internet-yhteyttä. Hotelleissa majoittuvien ryhmien toiveena on usein huonejako niin, että kaikki huoneet olisivat mahdollisimman lähellä toisiaan.

Majoituslalla on tärkeää panostaa laatuun, mutta myös turvallisuus on saanut keskeisen sijan matkailuyrityksissä. Kansainvälisillä markkinoilla turvallisuustoimilla on merkittävä rooli matkailukohteita valittaessa. Suomea pidetään yleisesti ottaen turvallisena matkailumaana, mutta tämä ei enää pelkästään riitä. Majoituslalla on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota muun muassa palo- ja henkilöturvallisuuteen. Turvallisuustoimissa on keskeistä panostaa ennaltaehkäisevään toimintaan, tilannekohtaiseen ennakoimiseen, toimintatapojen harjoitteluun ja jälkiseurantaan. Ongelmien sattuessa ratkaisevassa asemassa on niiden hallittu hoitaminen. (Harju-Autti 2011, 31, 40.)

## 2.2 Hotellin vastaanotto toimintaympäristönä

Hotellin vastaanotto antaa asiakkaalle ensivaikutelman hotellista, joten vastaanotolla ja sen henkilöstöllä on suuri vaikutus asiakkaan muodostamaan kokonaiskuvaan hotellista (Rautiainen & Siiskonen 2011, 110). Asioiden joustavuus ja toimivuus ovat niitä tekijöitä, joita asiakas arvostaa asioidessaan hotellin vastaanotossa. Vastaanoton rooli on merkittävä, sillä kohtaamisessa asiakkaan kanssa voidaan joko varmistaa asiakkaan tulo uudelleen tai pahimmassa tapauksessa menettää asiakas. Jos asiointi vastaanotossa ei mene asiakkaan odotusten mukaisesti, voi koko vierailu tällöin mennä pieleen.

Hotellin vastaanotossa työskennellessä ollaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Vastaanottovirkailija kohtaa asiakkaan sisään- ja uloskirjauksessa, käy läpi huonetoiveita, tekee huonevarauksia, vastaa sähköpostikyselyihin ja hoitaa reklamaatiotilanteita. Asiakkaiden opastaminen kaupungin eri kulttuurikohteisiin ja hotelliympäristön palveluista kertominen ovat olennainen osa vastaanottovirkailijan toimenkuvaa. Vastaanottovirkailijalta vaaditaan oma-aloitteisuutta ja monipuolisten virikkeiden tarjoamista asiakkaille. Palvelutyössä vuorovaikutustaidoilla on merkitystä myös turvallisuuden



kannalta, sillä hyvät vuorovaikutustaidot auttavat ennaltaehkäisemään tilanteiden kärjistymisen. (Hjelt-Putilin 2005, 29–30; Rautiainen & Siiskonen 2011, 106–107.) Oikealla asennoitumisella työhön ja jokaiseen asiakkaaseen voidaan välttää konfliktitilanteiden syntyminen. Asiakkaiden kuunteleminen on vastaanottotyössä olennaista, koska siten asiakas voi tuntea itsensä tärkeäksi ja huomioiduksi. Asiakaspalvelijan tärkeimpiin ominaisuuksiin kuuluukin asiakkaan kuunteleminen, ongelmanratkaisukyky sekä selkeä, vaihteleva, virheetön ja kuuluva ääni vuorovaikutustilanteissa (Rautiainen & Siiskonen 2011, 106).

Useimmissa hotelleissa vastaanotto on vastuussa myös asiakkaiden turvallisuudesta 24 tuntia vuorokaudessa ja tästä syystä moni turvallisuuteen liittyvä valvontatehtävä kuuluu vastaanotolle. On tärkeää, että asiakkaan henkilöllisyyttä tai huonenumeroa ei paljasteta ulkopuolisille eikä hänen muita asumistaan koskevia tietoja levitetä. Hotellin turvallisuuden ylläpitäminen on kaikkien etu ja turvallisuus on myös kilpailuvaltti, mikä houkuttaa asiakkaita. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 127–129.)

Työskenteleminen vastaanotossa voi olla toisinaan erittäin turvatonta. Tähän vaikuttavat osittain henkilöstön määrän supistaminen ja siitä johtuva yksintyöskentely. Myös erilaiset työpaikkaväkivaltapaukukset ovat lisääntyneet viime vuosikymmenien aikana palvelualoilla. Työväkivaltana voidaan pitää sellaisia tapahtumia, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä. Hotelliala kuuluu työväkivallan riskiryhmään yhdessä ravintola-, vartiointi-, liikennöinti-, sosiaalialan ja kaupan alan kanssa. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 326.)

Turvallisuuden kannalta vastaanoton tulisi olla sellainen, että sieltä on mahdollisuus päästä myös pakoon. On olennaista, että vastaanottoon on vähintään kaksi kulkureittiä, jotta uhkaavissa tilanteissa henkilökunta pääsee helposti pakenemaan. Valitettavaa on, että kaikissa hotelleissa tätä mahdollisuutta ei ole. Avoin poistumistie sekä poistumisreitit etukäteen

tiedostaminen rauhoittavat uhkaavan tilanteen sattuessa ja mahdollistavat nopean poistumisen (Huhtala 2004, 111).

### 2.3 Turvallisuuden määrittely

Turvallisuus on ennakoitua ja riskien hallintaa, se on myös tila, josta puuttuvat omaa fyysistä hyvinvointia välittömästi uhkaavat tekijät. Jokainen ihminen kokee turvallisuuden eri tavoin, riippuen ihmisen tulkinnasta itsestään ja ympäröivästä maailmasta. (Mäkinen 2007, 60, 82.) Turvallisuuden voidaan myös sanoa olevan enemmän kuin osiensa summa (Oedewald & Reiman 2008, 36). Turvallisuus ei koostu vain yhdestä tekijästä, vaan turvallisuuden muodostumiseen vaikuttavat monet eri osatekijät. Kun nämä kaikki osatekijät ovat tasapainossa keskenään, voidaan sen sanoa olevan turvallisuutta.

Maslow (1987, 18) on määritellyt turvallisuuden myös yhdeksi ihmisen perustarpeista. Ihmiset pyrkivät täyttämään tarpeensa hyvinvointiaan edistääkseen ja turvallisuuden tarvetta pidetäänkin tärkeimpänä hengissä pysymisen tarpeiden jälkeen (Mäkinen 2007, 61). Turvallisuus on osa Maslow'n viisiosaista tarvehierarkiaa, joka on kuvattu usein pyramidin muotoisena (Kuvio 1). Pyramidin osat alhaalta ylöspäin ovat hengissä pysymisen tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, pitämisen ja arvostuksen tarpeet sekä itsensä kehittämisen tarpeet. Tarpeiden täyttäminen tapahtuu myös alhaalta ylöspäin eli hengissä pysymisen tarpeet täytetään ennen turvallisuuden tarpeita ja turvallisuuden tarpeet ennen sosiaalisia tarpeita. (Poston 2009, 348.) Turvallisuus on siis erittäin tärkeä osa ihmisten toimintaa.



*Kuvio 1. Maslow'n tarvehierarkia (Kuluttajavirasto 2012).*

Turvallisuus on osa laatua sekä tuottavuutta ja turvallisuuden asema kilpailukeinona on kasvussa. Turvallisuustasoon vaikuttaa olennaisesti myös henkilöstön asennoituminen työhön. Hotellissa vastaanottovirkailija pystyy edistämään turvallisuutta palvelemalla ammattitaitoisesti ja säilyttämällä toimintakyvyn uhkaavissakin tilanteissa. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 335.)

Hotelliturvallisuus on jaettu neljään peruselementtiin: henkilöstöturvallisuuteen, asiakasturvallisuuteen, yritysturvallisuuteen ja yhteisiin turvallisuusintresseihin. Henkilöstöturvallisuutta ovat muun muassa fyysinen turvallisuus, henkilöstö- ja koulutuspolitiikka sekä työsuojeluolosuhteet. Asiakasturvallisuuteen kuuluu asiakkaiden fyysinen turvallisuus, hengen ja terveyden turva, intymiteettisuoja sekä omaisuuden suoja. Yritysturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat yrityksen toimintapolitiikka, henkilökunnan toiminta, henkilöliikenne, kilpailutilanne ja toiminnan sisäinen tarkkailu. Yhteiset turvallisuusintressit pitävät sisällään muun muassa paloturvallisuuden, turvallisuuskoulutuksen, viranomaisyhteistyön, sopimuspolitiikan, vakuutusturvan ja rakenteellisen turvallisuuden. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 336–339.)

## 2.4 Turvallisuuskulttuuri käsitteenä

Turvallisuuskulttuurin käsite on saanut alkunsa 1980-luvulla, kun Tšernobylin ydinvoimalaonnettomuutta tutkittiin. Sen yhteydessä havainnollistettiin, että onnettomuudet eivät johdu vain teknisistä vioista tai yksittäisten ihmisten tekemistä virheistä. Turvallisuuskulttuuri-käsitteellä haluttiin tuoda esiin se, että onnettomuuksien syntymiseen voivat vaikuttaa myös johtamiseen, organisaatioon, työyhteisöön ja yhteiskuntaan liittyvät tekijät. (Waitinen 2011, 52.)

Turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä sekä millaista turvallinen toiminta on. Se on myös kykyä ja tahtoa toimia turvallisesti, edistää turvallisuutta ja ehkäistä vaarojen toteutumista. Turvallisuuskulttuurissa yhdistyvät henkilöstön kokemukset ja näkemykset, työyhteisön sosiaaliset ilmiöt ja organisaation toimintaprosessit. (Oedewald, Pietikäinen & Reiman 2008, 48.)

Hyvä turvallisuuskulttuuri on ennakoivaa ja siinä keskitytään siihen, miten hyvä turvallisuustaso saavutetaan. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa ei ole kyse vain onnettomuuksien määrällisestä vähentämisestä, vaan tavoitteena on jokaisen osa-alueen parantaminen ja henkilöstön osallistaminen. Säännöllinen seuranta on tärkeää hyvän turvallisuustason ylläpitämiseksi. (Ruuhilehto & Vilppola, 2000, 27.) Hyvä turvallisuuskulttuuri pitää sisällään kokonaisvaltaisen turvallisuuden ymmärtämisen ja siitä välittämisen. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa on kyse siitä, että henkilöstö kokee voivansa vaikuttaa turvallisuuden kehittämiseen ja on aidosti kiinnostunut siitä. (Oedewald ym. 2008, 49.)

Turvallisuuskulttuureja on monen tasoisia, sillä kulttuuri kehittyy vaiheittain. International Atomic Energy Agency (1998) on määritellyt kolme kehitysvaihetta, jotka ovat: vaatimuksiin ja määräyksiin perustuva kulttuuri, hyvään turvallisuustasoon tähtäävä kulttuuri sekä jatkuvan parantamisen kulttuuri.

Vaatimuksiin ja määräyksiin perustuvassa kulttuurissa turvallisuus koetaan viranomaisten vaatimuksiksi ja siinä nimensä mukaisesti täytetään vain määräykset ja vaatimukset, eikä mitään minimivaatimuksia ylittäviä toimintoja tehdä. Tyypillistä tälle kulttuurille on reagoida vasta vahinkojen jo tapahduttua. (IAEA 1998, 5-6.)

Hyvään turvallisuustasoon pyrkivä kulttuuri on hieman edellistä kehittyneempi, sillä organisaation johto ymmärtää turvallisuuden tärkeäksi ilman vaatimuksiakin. Tässä kulttuurissa halutaan jatkuvasti parantaa tuloksia ja oppia muilta organisaatioilta, mutta yleinen toimintastrategia puuttuu. (IAEA 1998,6-7.)

Jatkuvan parantamisen kulttuurissa on omaksuttu turvallisuusasioiden hyvän hallinnan merkitys. Ymmärretään, että ihmisten toimintatavoilla, asenteilla ja käyttäytymisellä on vaikutusta turvallisuuteen ja juuri näihin vaikuttamalla pyritään parantamaan turvallisuutta. Nykytilan huomioimisen lisäksi kiinnitetään huomiota tulevaisuuteen ja osataan ennakoida tapahtumia ja ongelmia. (IAEA 1998, 7-8.)

Turvallisuutta pystytään parhaiten edistämään silloin, kun organisaatiossa on tiedostettu se, mistä hyvä turvallisuuskulttuuri rakentuu, mitkä piirteet sille ovat ominaisia ja kuinka henkilöstö voi vaikuttaa turvallisuuteen. Turvallisuuden aseman organisaatiossa määrää henkilöstön asenteet, arvot ja uskomukset sekä osaaminen ja käyttäytymistavat. Ne vaikuttavat siihen, kuinka turvallisuusasioissa toimitaan ja kuinka menestyksekkäästi. (Ruuhilehto & Vilppola 2000, 16–17.)



*Kuvio 2. Turvallisuuskulttuurin rakentuminen (Mukaellen Ruuhilehto & Vilppola 2000, 17).*

Vahvan turvallisuuskulttuurin ominaisuuksina voidaan pitää yksimielisyyttä ja ryhmähenkeä, mutta on muistettava, että ryhmän yhteiset tavoitteet eivät välttämättä edistä turvallisuutta. Vaikka ryhmä olisi samaa mieltä asioista, voi se silti olla väärässä. Turvallisuuden ja hyvän turvallisuuskulttuurin ylläpitäminen tulee olla osa käytännön työtä, jotta yhteiset arvot ja sitoutuminen eivät jää vain sananhelinäksi. (Oedewald ym. 2008, 88.)

## 2.5 Turvallisuusjohtaminen

Olennainen osa turvallisuutta on turvallisuusjohtaminen, joka tarkoittaa menetelmien, toimintojen sekä ihmisten johtamista. Se on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa, joka luo edellytykset terveelliselle ja turvalliselle työlle. (Hanhela, Liuhamo, Madetoja, Pääkkönen, Rantanen & Räikkönen 2007, 11.) Turvallisuusjohtamisen avulla pystytään ennaltaehkäisemään erilaisten vaara- ja haittilanteiden syntymistä. Toimiva yhteistyö ja tiedonkulku ovat turvallisuuden ylläpitämisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä.

(Työturvallisuuskeskus 2008, 1-2.) Turvallisuusjohtamisella on myös vaikutusta kilpailukykyyn, laatuun, kannattavuuteen ja liiketoiminnan tuloksellisuuteen (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005, 6).

Kokonaisvaltaisen hotelliturvallisuuden kannalta turvallisuusjohtamisella on merkittävä vaikutus niin henkilöstö- kuin asiakasturvallisuuteenkin. Toimivalla turvallisuusjohtamisella voidaan osoittaa, että työyhteisö huolehtii ja kantaa vastuuta henkilöstöstään ja asiakkaistaan (Hjelt-Putilin 2005, 15). Turvallisuusjohtamisen avulla pystytään vaikuttamaan henkilöstöturvallisuuteen varmistamalla työntekijöiden osaaminen, osallistuminen ja motivointi sekä vaikuttamaan myönteisesti henkilöstön sitoutumiseen, työilmapiiriin sekä onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemiseen (Työsuojeluhallinto 2010).

Turvallisuusjohtamisen lähtökohtana on turvallisuuspolitiikan luominen, toimintavelvoitteiden ja -valtuuksien määrittäminen, riskien arviointi, mittaaminen, seuranta ja dokumentointi, osaamisen varmistaminen sekä tiedottaminen (Työsuojeluhallinto 2010). Turvallisuusjohtaminen edellyttää suunnittelua, vastuiden jakamista, asioista yhdessä sopimista ja sovituista asioista kiinni pitämistä. Hyvä suunnittelu on turvallisuusjohtamisen perusta. Suunnittelussa on otettava huomioon erilaiset työtilanteet ja riskien mahdollisuus. Riskit tulee kartoittaa ja niiden merkitys turvallisuudelle arvioida, jotta ne pystytään mahdollisimman hyvin välttämään. (Hanhela ym. 2007, 11–12.) Vastuiden jakaminen on olennaista yritysten toiminnassa, sillä turvallisuuden ylläpitäminen on koko organisaation yhteinen tehtävä. Johdon tärkeä tehtävä on myös omalla esimerkillään viestittää alaisille kuinka turvallisuutta voitaisiin edistää ja kuinka suuri merkitys omalla panoksella on turvallisuuden parantamiseen.

Turvallisuusasioista tiedottaminen on tärkeää ja tiedottamisen kannalta on olennaista, että se on jatkuvaa ja monipuolista, se tapahtuu oikeaan aikaan ja myös kielteisistä asioista puhutaan suoraan. Suositeltavaa on, että tiedottaminen tapahtuu niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Tällöin asiat tulevat helpommin ymmärretyiksi ja huomioiduiksi työntekijöiden keskuudessa. (Hanhela ym. 2007, 13.) Johdon on kommunikoitava työntekijöiden kanssa

vastavuoroisesti. Tällä tavoin on mahdollista huomioida entistä paremmin turvallista työntekoa haittaavat tekijät. (Hjelt-Putilin 2005, 16.)

Turvallisuusjohtaminen on esimiesten tehtävä, mutta henkilöstö on yrityksen voimavara. Turvallisuutta ei johdeta ilman, että työntekijät ovat mukana ylläpitämässä turvallisuutta. Esimiesten tehtäviin kuuluu myös valvoa turvallisuusohjeiden ja -määräysten noudattamista. Valvonnalla pystytään takaamaan paremmin turvallisuuskriteereiden toteutuminen. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 332.) Turvallisuusjohtamisen apuvälineenä voidaan käyttää myös erilaisia menetelmiä. Esimerkiksi Työterveyslaitos on kehittänyt KAURIS-menetelmän asiakasväkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyä ja hallintaa varten (Isotalus, Leino, Saarela, Salminen & Vartia 2009, 6).

KAURIS-menetelmä kartoittaa työväkivaltariskejä ja hyödyntää saatuja tietoja turvallisuuden suunnittelussa. Kokonaisvaltainen työympäristön, teknisten turvajärjestelmien, toimintatapojen, koulutuksen ja ohjeiden tarkastelu ovat osa menetelmää. Menetelmä sitoo johdon ja työntekijät yhdessä pohtimaan millaisia väkivalta- ja uhkatilanteita työpaikalla esiintyy sekä näiden perusteella parantamaan työpaikan turvallisuutta. (Isotalus ym. 2009, 6-7.) Työterveyslaitoksen kehittämä opas auttaa hahmottamaan, kuinka menetelmää voidaan omalla työpaikalla soveltaa. Toimintamalliltaan KAURIS-menetelmä on selkeä ja looginen (Kuvio 3) ja osa hotelleista voisi hyvin saada siitä ideoita oman yrityksen turvallisuusasenteiden ja toimintatapojen parantamiseen.





*Kuvio 3. KAURIS-menetelmän soveltaminen työpaikalla (perusmalli) (Isotalus ym. 2009, 13).*

Yksi turvallisuusjohtamisen keskeisimmistä piirteistä on positiivisen turvallisuuskuvan luominen. Positiivinen turvallisuuskuva on tärkeää niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. (Hjelt-Putilin 2005, 17.) Hotelliturvallisuuden

peruselementeistä asiakasturvallisuus on tärkeä osa turvallisuusjohtamista, sillä asiakkaat valitsevat mieluummin sellaisen hotellin, jonka tietävät olevan turvallinen majoituksen kuin yksityisyydensuojankin suhteen. Turvallisuuskuva vaikuttaa suoraan asiakkaiden mielikuviin ja valintoihin. (Hjelt-Putilin 2005, 16–17.) Hyvällä turvallisuusjohtamisella voidaan vaikuttaa siihen, millaisen mielikuvan hotelli antaa asiakkailleen. Asiakasturvallisuudessa suojelunelvoite koskee asiakkaan henkeä ja terveyttä, fyysistä turvallisuutta, omaisuuden turvaamista, intymiteettisuoja ja avainten hallintaa (Rautiainen & Siiskonen 2011, 337). Näihin pystytään vaikuttamaan hyvän turvallisuusjohtamisen avulla. Hyvä turvallisuusjohtaminen kehittää henkilöstön ammattitaitoa, jolla puolestaan on vaikutusta asiakkaiden turvallisuuden ylläpitämiseen.

Työntekijöiden mielikuvaa työyhteisön turvallisuudesta kutsutaan sisäiseksi turvallisuuskuvaksi ja se vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin ja välittyy helposti myös asiakkaille. Sillä on suuri painoarvo, että turvallisuuskuva osataan viestittää oikealla tavalla, jottei aiheetonta ja perusteetonta turvattomuudentunnetta syntyisi asiakkaille eikä työntekijöille. (Hjelt-Putilin 2005, 16–18.)

Hyvällä turvallisuusjohtamisella voidaan vaikuttaa myös koko yrityksen turvallisuuteen, sillä hyvillä ohjeilla ja luoduilla toimintatavoilla voidaan parantaa henkilökunnan toimintaa ja yrityksen toimintapolitiikkaa, jotka vaikuttavat hyvän yritysturvallisuuden ylläpitämiseen. Turvallisuusjohtamisella on todella tärkeä rooli koko yrityksen turvallisuuteen liittyen.

## 2.6 Turvallinen työympäristö hotellissa

Hotellin vastaanotossa työskennellessä on otettava huomioon se, että mikään päivä ei ole samanlainen keskenään, sillä asiakkaat vaihtuvat ja ovat luonteeltaan erilaisia. Ennalta arvaamattomuus luo haasteen turvallisuustoimenpiteiden suunnittelemiselle. On osattava varautua erilaisiin tilanteisiin ennalta, jotta vastaanotossa työskentely olisi mahdollisimman turvallista.

Turvallisuuden kannalta onkin tärkeää, että vastaanottovirkailija tiedostaa omat velvoitteensa ja on saanut koulutusta työhönsä. Työturvallisuuslaissa on esitetty perusvaatimukset koskien työntekijän turvallisuusopetusta. Laissa on määritelty, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. (Hanhela ym. 2007, 53.) Koulutuksia pidettäessä tulisi ottaa huomioon yksilölliset tarpeet ja koulutuksen tulisi vastata juuri niihin turvaongelmiin, joita kyseisessä yrityksessä on havaittu, ja joihin kaivataan opastusta (Huhtala 2004, 144).

### 2.6.1 Informaation kulku

Työympäristön turvallisuutta saadaan parannettua toimivan tiedonkulun avulla. Tiedonkulun toimivuus johdolta työntekijöille on varmistettava, jotta voidaan olla aivan varmoja siitä, että kaikki työntekijät ovat saaneet tarvittavat ohjeistukset ja näin ollen pystyvät niitä noudattamaan (Hanhela ym. 2007, 14). Tiedonkulku myös vuoronvaihtojen yhteydessä on tärkeää. Vuoronvaihdossa on pyrittävä siihen, että vuoroon tuleva työntekijä saa tiedon poikkeavista tai uhkaavista tapahtumista ja henkilöistä. Näin ollen pystytään takaamaan parhaiten turvallisuuden ylläpitäminen ja asioiden sujuminen. Poikkeavista henkilöistä ilmoittaminen myös muihin alueen hotelleihin on järkevää, jotta he pystyvät varautumaan mahdollisiin turvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin jo ennalta.

Hyvä ja toimiva yhteistyö ylläpitää turvallisuutta. Työnjohdon tehtäviin kuuluu hyvän työilmapiirin luominen ja kehittäminen. Työilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden asennoitumiseen turvallisuusasioissa. On olennaista, että työntekijät ovat mukana kartoittamassa vaaroja ja laatimassa kehitysehdotuksia, sillä vain tällä tavoin pystytään löytämään todelliset vaarat ja uhat sekä ratkaisemaan turvallisuusongelmat. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaraa aiheuttavista vioista tai puutteista esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle, sekä mahdollisuuksiensa mukaan poistettava ne. (Hanhela ym. 2007, 22–24.) Vaaraa aiheuttaviin tekijöihin puuttumalla voidaan

vähentää erilaisten onnettomuuksien syntyminen. Jos onnettomuuksia tai vahinkoja työpaikalla tapahtuu, on tärkeää selvittää syy niiden syntyyn, jotta jatkossa pystytään ennakoimaan ja varautumaan niihin paremmin. Virheistä oppimisella on positiivisia vaikutuksia työympäristön turvallisuuteen, sillä se auttaa kehittämään yrityksen toimintatapoja parempaan suuntaan. Työpaikalla on muistettava, että turvallisuus on jokaisen työyhteisöön kuuluvan yhteinen asia.

### 2.6.2 Työympäristön suunnittelu

Useilla eri toimenpiteillä pystytään vaikuttamaan työympäristön turvallisuuteen. Esimerkiksi kalusteiden sijoittelulla, valvontakameroilla, hälytyspainikkeilla ja muilla turvajärjestelyillä voidaan ehkäistä ja hallita uhkaavia tilanteita. Kun työympäristö on oikein suunniteltu ja hyvin järjestetty, väkivalta- ja uhkatilanteet pystytään havaitsemaan ennalta ja niiden syntyminen voidaan estää. Järjestys ja siisteys luovat mielikuvan siitä, kuinka asioita hoidetaan. Hyvällä järjestyksellä ja siisteydellä voidaankin välittää positiivista mielikuvaa, kun taas epäjärjestys viestittää välinpitämättömyydestä ja jopa huonosta turvallisuustasosta. (Isotalus & Saarela 2007, 18, 21.) Yleinen siisteys vaikuttaa suoraan työn laatuun sekä tehokkuuteen ja siisteyden laiminlyönti johtaa helposti tapaturmiin (Hanhela ym. 2007, 65). Työympäristön suunnittelulla on suora vaikutus työturvallisuuteen ja huono suunnittelu vaikuttaa negatiivisesti niin työntekoon kuin turvallisuuteenkin (Hanhela ym. 2007, 64). Kun työympäristössä on turvallisuusasiat hoidettu hyvin, lisää se usein myös turvallisuuden tunnetta. Turvallisuuden varmistaminen on osa työturvallisuuden hallintaa (Rautiainen & Siiskonen 2011, 337).

Uhkaavassa tilanteessa vastaanotossa työskentelevällä tulisi olla mahdollisuus niin sanottuihin neljään perusoikeuteen: suojautumiseen, pakenemiseen, avun hälyttämiseen ja saamiseen nopeasti sekä uhkaavan tilanteen tallentamiseen. Suojautuminen tarkoittaa mahdollisuutta esimerkiksi ulko-ovien lukitsemiseen etenkin yöaikaan ja ovi puhelimien käyttöä. Pakotilanteessa pakoreitin tulisi olla

nopea, esteetön ja turvallinen, ja turvalliseen paikkaan päästyä on vasta hälyttämisen aika. Uhkaavan tilanteen tallentaminen on mahdollista kameroiden oikealla suuntaamisella ja fokuksinnilla. (Huhtala 2004, 134–136.) Näitä neljää perusoikeutta ei ole kirjattu lakiin, mutta uhkaavan tilanteen sattuessa on erittäin tärkeää, että nämä mahdollisuudet ovat olemassa. Perusoikeuksien toteutumista voidaan parantaa hyvällä työympäristön suunnittelulla.

### 2.6.3 Yksintyöskentelyn merkitys

Turvallisuuden tunne on yksilöllistä. Turvallisuuden tunteeseen voivat vaikuttaa esimerkiksi työajat ja yksintyöskentely. Yksintyöskentely on lisääntynyt viime vuosien aikana ja usein vastaanotossa ollaan työvuorossa joko kokonaan tai ainakin osan vuorosta yksin. Yksintyöskentely yöaikaan tai myöhään illalla aiheuttaa eniten turvattomuuden tunnetta. (Huhtala 2004, 14.) Väkivalta- ja uhkatilanteista suurin osa tapahtuu iltapäivällä tai illalla ja ryöstöt sekä ryöstön yritykset sijoittuvat myös ilta-aikaan. Myöhäisinä tunteina onkin tärkeää, että työpaikalla on riittävästi henkilökuntaa. (Isotalus & Saarela 2007, 17–18). Valitettavan usein ilta-aikaan hotellin vastaanotossa on vain yksi työntekijä ja toisinaan hän voi olla myös ainut työntekijä koko yrityksessä, joka on työvuorossa.

Yksintyöskentely voidaan jakaa fyysiseen ja psyykkiseen yksintyöskentelyyn. Fyysisellä yksintyöskentelyllä tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä ei voi saada yhteyttä muihin työntekijöihin ilman teknistä viestintävälinettä, kuten puhelinta. Psyykinen yksintyöskentely on työn tekemistä muiden joukossa, mutta ajoittain joutumista työskentelemään väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena. Psyykkisessä yksintyöskentelyssä puuttuu myös mahdollisuus välittömän avun saantiin työtovereilta. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 337.) Vastaanotossa työskentelevä voi joutua kokemaan niin fyysistä kuin psyykkistäkin yksintyöskentelyä.

Myös lain avulla pyritään vaikuttamaan turvalliseen työympäristöön. Työturvallisuuslain 29§:n mukaan ”työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja

*johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen*”. Laki määrää työnantaja huomioimaan mahdolliset turvallisuusriskit ja parantamaan yksintyöskentelevien työoloja, jos turvallisuuspuutteita ilmenee.

#### 2.6.4 Safe Hotels -sertifikaatti

Hotelliturvallisuuteen on mahdollista panostaa myös Safe Hotels -sertifikaatin avulla. Safe Hotels -sertifikaatti valvoo tarkasti muun muassa palontorjuntakalustoa ja -valmiutta, sairaanhoitovarustusta ja -koulutusta, turvallisuuskoulutusta, väkivaltasuojauksia, työhönottorutiineja, murto- ja varkaussuojauksia, salassapitovelvollisuutta ja yleistä valmiutta (HavsVidden 2012). Sertifikaatin etuina ovat näkyvyys turvallisuuden edistämiseksi tehdystä työstä, varmuuden antaminen henkilökunnalle sekä asiakkaille turvallisesta majoitusympäristöstä, tiettyjen standardien takaaminen, uusi myyntivaltti hotelleille ja ammattilaisten toimesta tehtävä valvonta (Safe Hotels 2012a).

Tällä hetkellä Safe Hotels -sertifikaatin omaavia hotelleja on ainoastaan Ruotsissa, Kiinassa, Turkissa ja Latviassa (Safe Hotels 2012b). Suomessa ensimmäisenä Safe Hotels -sertifiointiin tähtäävän turvallisuusluokitustyön on aloittanut Ahvenanmaalla sijaitseva hotelli HavsVidden (HavsVidden 2012). Safe Hotels -sertifikaatin avulla hotellit pystyvät tuomaan esiin oman turvallisuuspanostuksensa ja erottumaan markkinoilla. Suomessa hotellien tulisi tuoda entistä enemmän esiin hotelliturvallisuuden eteen tehtyjä panostuksia. Suomalainen turvallisuusosaaminen on ensiluokkaista ja sitä tulisi hyödyntää myös hotelleissa.

#### 2.7 Turvallisuuskulttuurin muutos

Turvallisuuskulttuurin muutokseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kansainvälistyminen ja rajojen aukeaminen, tilapäistyövoima, jolla ei ole

turvallisuuskoulutusta, rikollisuuden kasvaminen, terrorismi, huumeet, järjestäytyneet rikollisuus, yleinen turvattomuuden tunne ja perinteisten arvojen hämärtyminen (Rautiainen & Siiskonen 2011, 328). Turvallisuuskulttuurissa tapahtuu muutosta useimmiten tekniikan kehittyessä, markkinoiden muuttuessa, omistajan tai johdon vaihdoksissa, fuusioitumisessa ja kun vallitsevaan tilanteeseen ollaan tyytymättömiä (Ruuhilehto & Vilppola 2000, 26). Turvallisuuskulttuuria voidaan lähteä muuttamaan esimerkiksi yhdessä saman ajatusmaailman jakavien ihmisten kanssa (Hiltunen 2012, 27). Kun tietty joukko ihmisiä uskoo samaan asiaan ja jakaa yhteisen päämäärän, voivat he toiminnallaan onnistua saamaan aikaan muutoksen. Onnistunut muutos vaatii muutokseen motivointia, muutosta vastustavien voimien heikentämistä, edistymisen seuranta sekä tavoitteiden ja toiminnan korjaamista tarpeen tullen. (Ruuhilehto & Vilppola 2000, 26.)

Turvallisuuskulttuurin muutosta on vaikea ennakoida, sillä se muuttuu ajan myötä, ottaen vaikutteita ympäröivästä maailmasta ja maailman tapahtumista. Muutaman vuoden sisään varsinkin erilaisista ampumavälikohtauksista on ollut paljon keskustelua. Otsikoissa ovat olleet muun muassa kouluampumiset, Hyvinkään ampumarikos, Yhdysvalloissa elokuvateatterissa tapahtunut ”Batman-ammuskelu”, Savon vahinkolaukaukset ja viimeisimpänä Ranskan Alpeilla tapahtunut matkailijoiden joukkosurma. Erilaiset ampumarikokset ovat herättäneet keskustelua aselakien tiukentamisesta. Tällaiset tapahtumat saavat aikaan sen, että yhteiskunnassa aletaan yhä enemmän pohtia sitä, kuinka tapahtumia voitaisiin ehkäistä ja mitä parannuksia olisi tehtävissä. Yritetään etsiä syitä tapahtumien syntyyn ja ratkoa näitä ongelmia sekä välttää niiltä tulevaisuudessa.

### 2.7.1 Kyberturvallisuus

Jarno Limnéll (2012) kirjoittaa Iltalehden blogikirjoituksessaan ”*Terrorismi vaihtuu bitteihin – tarvitaan suomalaista osaamista*” kyberturvallisuudesta ja -uhista. Kyberturvallisuudella tarkoitetaan sitä, kuinka toimivaa tietoverkkojen

turvallisuus on. Blogissaan Limnell mainitsee siitä, kuinka nyky-yhteiskunta rakentuu vahvasti digitaalisen maailman varaan, mikä tarkoittaa samalla sitä, että olemme entistä haavoittuvaisempia kyberuhille. Limnellin sanoin kyberuhat voivat aiheuttaa taloudellisia menetyksiä, yhteiskunnallista epäjärjestystä, mielipahaa sekä myös fyysistä tuhoa.

Limnell (2012) mainitsee kyberturvallisuuden suurimman ongelman olevan tällä hetkellä kyberrikollisuus, ja kyberturvallisuutta ajatellen, ongelmallisinta tilanteessa olevan kansainvälisten pelisääntöjen puuttuminen. Hän myös muistuttaa, että digitaalisen ja fyysisen maailman säännöksiä ei voida suoraan soveltaa keskenään. Limnellin mielestä *”pelisääntöjen ohella tarvitaan uudenlaista turvallisuusajattelua – ja uudenlaisia ratkaisuja”*. Hänen mukaansa myös *”bittimaailmassa sodan ja rauhan välinen raja hämärtynee entisestään, oma turvallisuuden tuntemme rakentuu uudella tavalla ja erilaiset kansainväliset tai yhteiskunnalliset kriisitilanteet muuttunevat hyvin epämääräisiksi, ilman selkeää alkua tai loppua oleviksi”*.

Myös Robert Mueller (2012) mainitsee kyberturvallisuuskonferenssissa pitämässään puheessa, että kyberuhat ovat kehittyneet huomattavasti viime vuosikymmenen aikana. Tällä hetkellä FBI pitää terrorismia vielä Yhdysvaltojen pahimpana turvallisuusuhkana, mutta on todennäköistä, että lähitulevaisuudessa kyberuhat nousevat terrorismin ohi maan pahimmaksi uhaksi.

Mueller (2012) uskoo siihen, että tiedon jakamisella ja panostamalla yhteisten voimavarojen kehittämiseen, pystytään parhaiten taistelemaan kyberuhkia vastaan. Hänen mielestään meidän kaikkien pitää työskennellä yhteisvoimin turvataksemme omaisuutemme, yksityisyytemme, ideamme ja innovaatiomme.

Nykyään monet yritykset ovat riippuvaisia tietoverkkojen toiminnasta, eivätkä hotellit ole poikkeus. Useissa hotelleissa tietoverkkojen toiminta on välttämätöntä, jotta hotellitoimintaa voidaan pyörittää. Esimerkiksi internet-yhteyden katkeaminen voi pahimmassa tapauksessa haitata merkittävästi hotellissa suoritettavia toimintoja, kuten sisään- ja uloskirjausta, varaus- ja



maksujärjestelmän toimivuutta sekä niin sanotun yöajon (= raportointiajo, joka tekee huoneveloitukset, tulostaa raportteja ja laskee päivittäiset tilastot, myynnit ja maksut (Rautiainen & Siiskonen 2011, 165).) tekemistä. Kyberrikollisuus on uhka yritysturvallisuudelle. Koska erilaiset hotellitoiminnot ovat pääasiassa keskittyneet tietokoneen avulla tehtäviksi, voi tietoverkkoihin tunkeutuminen aiheuttaa mittavaa haittaa. Varsinkin asiakastietojen joutumisella väärin käsiin olisi haitta erittäin laaja-alainen. Asiakasrekisterissä on suuri määrä henkilö- ja osoitetietoja, jotka ovat vaarassa, jos tietoverkkoihin tunkeudutaan. Sama vaara olisi henkilökunnan tietojen sekä yritysten laskutusosoitteiden ja muiden tietojen kanssa. Kyberuhkien mahdollisuus ei ole uhka vain yritysturvallisuudelle, vaan yrityksen tietoverkkoihin tunkeutumisella on vaikutusta myös asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen. Mitä enemmän yhteiskunnassa ollaan riippuvaisia tietoverkoista, sitä enemmän myös kyberuhkien määrä kasvaa.

Niin hotelleissa kuin muissakin yrityksissä on tärkeää, että osataan tarkastella turvallisuushkia avoimin mielin, eikä kangistuta tuttuihin kaavoihin. Koska rikolliset kehittävät koko ajan omaa toimintaansa uudentlaisilla rikosmuodoilla, myös yritysten pitää osata varautua niihin mahdollisimman hyvin. Varsinkin ajan tasalla oleva turvallisuuskartoitus auttaa hahmottamaan toiminnan puutteita ja laatimaan uusia menettelytapoja. Myös yhteistyö alueen muiden toimijoiden kanssa voi antaa uusia näkökulmia ja parantaa toimintamalleja.

### 2.7.2 Musta Joutsen

Kuten aiemmin luvussa 2.4 mainittiin, turvallisuuskulttuuri on kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä. Ennakointikaan ei ole aina riittävä keino suojautua turvallisuushkia vastaan. Niin kutsutut Mustat Joutsenet voivat yllättää myös hyvin turvallisuuteen panostavan yrityksen. Mustaksi Joutseneksi kutsutaan erittäin epätodennäköistä tapahtumaa, jolla on kolme ominaisuutta: se ei ole ennustettavissa, sillä on valtava vaikutus ja se on jälkikäteen selitettävissä (Taleb 2007, 15–16).

Nimensä Musta Joutsen -teoria on saanut siitä olettamuksesta, että kaikki joutsenet olisivat valkoisia. Kun Australia ja siellä elävät mustat joutsenet löydettiin, kumosi se aiemman oletuksen vain valkoisten joutsenten olemassaolosta. Esimerkkejä Mustista Joutsenista ovat muun muassa syyskuun 11. päivän terroristihyökkäys vuonna 2001 ja Tyynenmeren tsunami joulukuussa 2004 (Taleb 2007, 15, 17–18).

On vaikea ennalta määritellä millainen Musta Joutsen voisi hotelleja tulevaisuudessa uhata, mutta esimerkiksi mittava kyberuhka, kuten hotellin tietoverkkoon tunkeutuminen, on mahdollinen. Suomea pidetään tällä hetkellä erittäin turvallisena matkustusmaana, mutta suomalaisiinkin hotelleihin voi tulevaisuudessa kohdistua pommi-iskuja ja muita vakavia ennalta arvaamattomia turvallisuusuhkia. Vaikka maailman tapahtumat auttavat pohtimaan asioita uudella tavalla ja valmistautumaan epätodennäköiseen - mutta mahdolliseen, on mahdotonta varautua kaikkeen. On hyvä pitää mielessä, että varmimmatkin turvajärjestelmät on joku keksinyt ja kehitellyt, ja näiden turvallisuustietojen joutuminen väärin käsiin voi aiheuttaa laajoja turvallisuusuhkia.

### 2.7.3 Hotelli-iskut

Maailmalla lukuisiin hotelleihin kohdistuneet pommi-iskut ovat herättäneet ajatuksia hotelliturvallisuudesta. Intiassa vuonna 2008 tapahtuneissa hyökkäyksissä Mumbai Taj Mahal ja Oberoi -hotelleihin terroristit tappoivat ja ottivat vangeikseen lukuisia hotellin asukkaita (Bradsher & Sengupta 2008). Indonesian Jakartassa vuonna 2009 tehtiin pommi-isku sekä Marriott että Ritz-Carlton -hotelleihin. Marriott-hotellissa iskun tekijänä oli hotellin asiakas. Marriott-ketjun hotelleihin on tehty ennenkin terrori-iskuja; samaiseen Jakartan hotelliin vuonna 2003 ja Pakistanin Islamabadissa sijaitsevaan hotelliin vuonna 2008. (MTV3 2009.) Tänä vuonna Afganistanin pääkaupungissa Kabulissa Taliban-kapinalliset hyökkäsivät Spozhmai-hotelliin ja ottivat kymmeniä panttivankeja (Nurmi 2012).

Katja Okkonen (2009a) mainitsee artikkelissaan *”Hotelleista tuli terroristien suosikkikohteita”*, että kansainvälisistä hotelliketjuista, kuten Hilton, InterContinental, Marriott ja Radisson, on tullut houkuttelevia kohteita terroristeille länsimaisen kulttuurin symboleina. Hotellit ovat helpompia ja kiinnostavampia kohteita kuin lentokentät tai suurlähetystöt ja sotilaskohteet, joiden turvallisuuden parantamiseen on keskitytty varsinkin syyskuun 11. iskujen jälkeen. Houkuttelevinta hotelleissa on suuri ihmismassa, joka tarkoittaa samalla laajan tuhon mahdollisuutta sekä se, että sisään kirjautuminen hotelliin on niin helppoa.

Suomessa ei vastaavanlaisia hotelli-iskuja ole tapahtunut. Tapahtumat, joita suomalaisissa hotelleissa on ilmennyt, ovat mittakaavaltaan paljon pienempiä. Näistä esimerkkeinä ovat muun muassa GLO-hotellissa Helsingissä tapahtunut huumeiden yliannostuksesta johtunut hotellikuolema, hotellihuoneen irtaimiston anastaminen Joensuussa sekä hotellihuoneessa riehuminen ja irtaimiston rikkominen etsintäkuulutetun vankikarkurin toimesta Kajaanissa (Jormanainen 2012; MTV3 2012; STT 2012). Turussa on Park Hotellin vastaanotto ryöstetty vuonna 2004, jolloin humalainen ryöstäjä kidnappasi mukaansa myös vastaanottovirkailijan. Park Hotelliin ryöstäjä tunkeutui sisään avoimesta ikkunasta ja sai pienen rahasumman lisäksi saaliikseen tupakkaa ja alkoholia. Kidnapattu vastaanottovirkailija pääsi vapaaksi vajaan tunnin kuluttua, kun ryöstäjä nukahti taksiin kesken pakomatkan. (Saleva 2005; Turun Sanomat 2004.)

Hotelli-iskut ympäri maailmaa ovat vaikuttaneet turvatoimien kiristämiseen. Katja Okkosen (2009b) artikkelista *”Hotellien turvatoimet ovat lisääntyneet”* käy ilmi, että ainakin arabimaissa, Turkissa, Meksikossa, Thaimaassa ja Israelissa turvatoimet ovat tiukentuneet ja ne koskevat useimmiten vähintään neljän tähden hotelleja. Turvatoimia on tiukennettu muun muassa turvamiesten lisäämisellä, autojen tutkimisella pommien varalta, metallinpaljastimilla ja tavaroiden läpivalaisulla. Suomessa ei vielä ole tehty näin radikaaleja muutoksia turvatoimiin. Esimerkiksi helsinkiläisessä hotelli Palace Kämpissä

tiukennetut turvatoimet ovat käytössä ainoastaan suurimpien tilaisuuksien, kuten huippukokousten aikana.

## 3 KYSELY TURKULAISTEN HOTELLIEN TURVALLISUUDESTA

### 3.1 Kysely menetelmänä

Kyselyä voidaan käyttää yhtenä tiedonkeruumenetelmänä ja se sopii lähes jokaiseen tutkimukseen. Kyselytutkimuksen olennainen osa on kyselylomake, jonka avulla tarvittava tieto saadaan kerättyä (Heikkilä 1999, 46). Kyselylomake on kaikille vastaajille samanlainen; kysymykset kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kyselylomakkeen etuja ovat mahdollisuus laajaan tutkimusaineistoon sekä sen tehokkuus. Hyvin suunnitellulla ja selkeällä kyselylomakkeella voidaan vähentää vastausvaihtoehtojen väärinymmärrystä ja saadaan madallettua vastauskynnystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193–195.)

Informoidussa kyselyssä kyselylomakkeet jaetaan henkilökohtaisesti kohderyhmälle. Informoidun kyselyn hyvä puoli on se, että kyselylomakkeita jakaessa on mahdollisuus vielä kertoa tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä sekä vastata kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197.) Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin informoidun kyselyn muodossa, jotta vastaajille voitiin painottaa kyselyn anonyymiyttä ja vastaamisen tärkeyttä.

Valitsin menetelmäksi kyselyn, koska sen avulla sain kerättyä vastauksia suurelta ja hajanaiselta kohderyhmältä parhaiten. Tavoitin kyselylomakkeella joukon vastaanottovirkailijoita eri hotelleista, ja näiden vastausten perusteella sain varsin kattavan kuvan turvallisuusasioiden toimimisesta hotelliympäristössä.

### 3.2 Kyselylomake

Kyselylomake (Liite 1) oli nelisivuinen. Lomake sisälsi yhteensä 27 kysymystä, ja se koostui monivalinta- ja avoimista kysymyksistä. Lomakkeen alussa

kerrottiin kyselyn tarkoitus ja korostettiin sitä, että yksittäisiä kyselyyn vastaajia ja heidän hotellejaan ei tulla käsittelemään opinnäytetyössä nimeltä.

Kyselylomake oli jaettu neljään eri osioon, jotka olivat: taustatiedot, koulutus, yksintyöskentely vastaanotossa ja turvallisuus. Taustatiedoissa kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää, alan työkokemusta sekä työsuhteen muotoa. Näiden lisäksi kysyttiin myös missä hotelleissa vastaajat työskentelevät, mitä työvuoroja he tekevät ja kokevatko he työympäristönsä turvalliseksi.

Koulutus-osiossa kysyttiin onko vastaajia koulutettu turvallisuusasioissa ja miten heitä on koulutettu. Vastaajilta kysyttiin myös omaavatko he mielestään riittävät taidot toimia tosipaikan tullen ja saavatko he riittävästi tietoa ja koulutusta turvallisuusasioista.

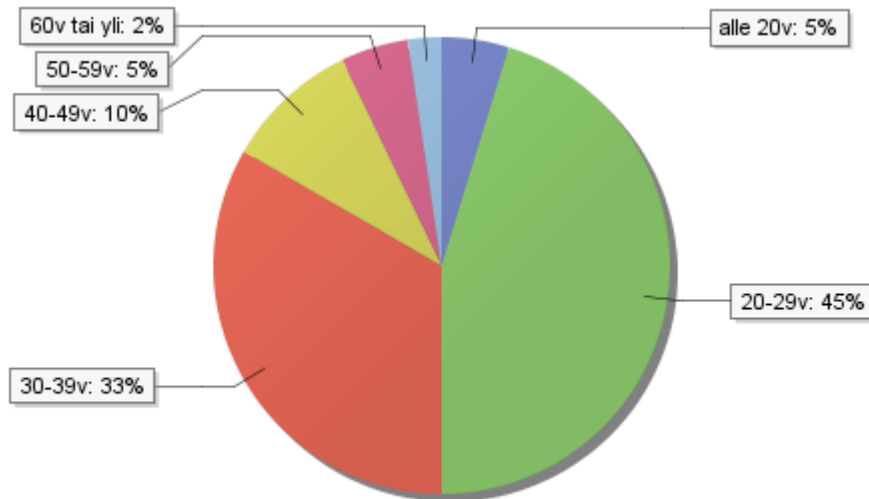
Yksintyöskentely vastaanotossa -osio oli suunnattu niille työntekijöille, jotka ovat työskennelleet vastaanotossa yksin. Yksintyöskentely vastaanotossa -osiossa kysyttiin kokeeko vastaaja olonsa turvalliseksi yksin työskennellessä, millä tavoin yksintyöskentely vaikuttaa työhön, onko mahdollisuutta taukoihin yksin työskennellessä ja miten tauot on järjestetty.

Viimeisessä eli Turvallisuus-osiossa vastaajilta kysyttiin onko hänen henkeään uhattu, onko hän kohdannut työssään uhkaavia henkilöitä, minkä tyyppisiin henkilöihin uhkaavat tilanteet yleensä liittyvät, millaisia turvallisuutta uhkaavia tapauksia on uralla tullut vastaan ja mitä riskejä vastaaja kokee työssään olevan. Näiden jälkeen kysyttiin vielä alkoholimyynnistä vastaanotossa ja sen vaikutuksista työympäristöön, vartioinnista ja sen tarpeellisuudesta, mitä turvavälineitä vastaanotossa on käytössä ja yhteistyön toimivuudesta muiden alueen hotellien kesken.

### 3.2.1 Taustatiedot vastaajista

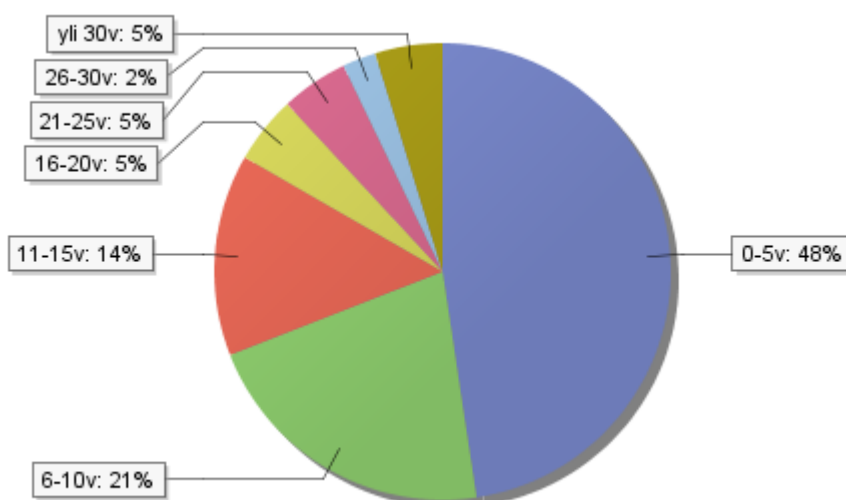
Kyselylomake jaettiin yhteensä yhdeksään turkulaiseen hotelliin, mutta vastauksia tuli ainoastaan kahdeksasta hotellista. Vastausprosentiksi muodostui

35. Kyselylomakkeeseen vastanneista 76 % on naisia ja 24 % miehiä. Suurin osa vastaajista on 20–40-vuotiaita henkilöitä (Kuvio 4).



*Kuvio 4. Ikäjakauma.*

Mielenkiintoista on, että lähes puolella vastaajista (48 %) on työkokemusta alasta vain 0-5 vuotta. Tämä voi johtua siitä, että vastaajista monet ovat nuoria, jotka vielä opiskelevat ja tekevät töitä opiskelujen ohella. Myös sillä voi olla vaikutusta, että joillekin henkilöille vastaanottotyö ei ole varsinainen pidemmän ajanjakson unelmatyö, vaan pikemminkin kokemusta kartuttavaa. Majoitusala pidetäänkin niin sanottuna ”läpikulkualana”, jolle ominaista ovat suhteellisen lyhyet työsuhteet (Ennakointikamari 2009). Kolmannes vastaajista on työskennellyt alalla kuudesta viiteentoista vuoteen. 17 % vastaajista on puolestaan työskennellyt alalla jo yli 16 vuotta. (Kuvio 5.)



*Kuvio 5. Alan työkokemus.*

Vakituisessa työsuhteessa on 67 % vastaajista. Osa-aikaisia on 12 % ja määräaikaisia 17 % vastaajista. Sesonkityöntekijöitä ei vastaajien joukossa ollut lainkaan ja 5 % vastasi olevansa harjoittelijoita.

Suurin osa työvuoroista on aamu- ja iltavuoroja. Aamuvuoroja tekee 34 % ja iltavuoroja 35 % vastaajista. Vastaanottotyöntekijöistä 24 % tekee yövuoroja ja 7 % vastasi tekevänsä myös muita vuoroja, kuten aamiais- ja toimistovuoroja sekä myyntipalvelua. Yövuoroja tekevistä henkilöistä puolet (50 %) tekee pelkästään yövuoroja.

Vastaajista 81 % kokee työympäristönsä turvalliseksi. Tähän vaikuttavat muun muassa hyvät turvajärjestelyt, turvallinen poistumistie, kokemus alalta, muiden työntekijöiden, vartijan tai aulavahdin läsnäolo sekä rauhallinen sijainti.

14 % vastaajista on sitä miltä, että työympäristö ei ole turvallinen. Työympäristön turvattomuuteen vaikuttaviksi tekijöiksi mainittiin vartijoiden tai aulaisännän puuttuminen sekä huonosti toimivat ja epäluotettavat turvajärjestelmät, kuten kameravalvonnan puutteellisuus. Myös aggressiiviset ja arvaamattomat asiakkaat sekä epävarmuus omasta osaamisesta tosipaikan tullen vaikuttavat negatiivisesti turvallisuuskokemukseen.



Osa (5 %) vastaanottotyöntekijöistä ei osannut määrittää työympäristöään pelkästään turvalliseksi tai turvattomaksi. Heidän mielestään työympäristön turvallisuus riippuu muun henkilökunnan läsnäolosta ja työvuorojen ajankohdasta.

### 3.2.2 Koulutus

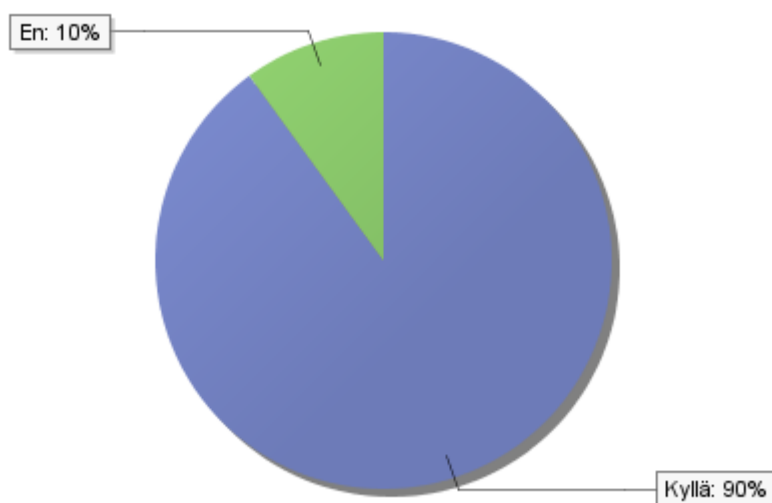
Vastaajilta kysyttiin heidän saamastaan koulutuksesta turvallisuusasioissa. 86 % vastasi saaneensa turvallisuuskoulutusta ja 14 % vastasi tähän kielteisesti. Turvallisuuskoulutusta saaneista 34 % on saanut paloturvallisuuskoulutusta, 35 % ensiapukoulutusta ja 12 %:lle on pidetty poistumisharjoitus. Muiksi koulutuksiksi mainittiin perehdytys ja ohjeistus työpaikan toimintatavoista, hygieniapassi, turvapassi, järjestyksenvalvonta sekä koulutus uhkaavassa tilanteessa toimimisesta.

Vaikka työntekijät saivat koulutusta erilaisiin tilanteisiin liittyen, voi tosipaikan tullen ohjeet unohtua. Usein on myös niin, että teoriassa kaikki on helpompaa ja selkeämpää kuin käytännössä. Vastaajista 60 % omaa kuitenkin mielestään riittävät taidot toimia tosipaikan tullen. 40 % on puolestaan sitä mieltä, että tosipaikan tullen omat taidot eivät riittäisi suoriutumaan tilanteesta.

Riittävästi tietoa ja koulutusta turvallisuusasioista saa mielestään 63 % vastaajista. 37 % kokee, että tämän suhteen olisi parannettavaa, sillä tiedotus ja koulutus eivät ole riittäviä.

### 3.2.3 Yksintyöskentely vastaanotossa

Kyselylomakkeeseen vastanneista jopa 90 % on työskennellyt vastaanotossa yksin (Kuvio 6). Tämä kertoo siitä, että yksintyöskentely on nykyään pikemminkin sääntö kuin poikkeus hotellialalla.



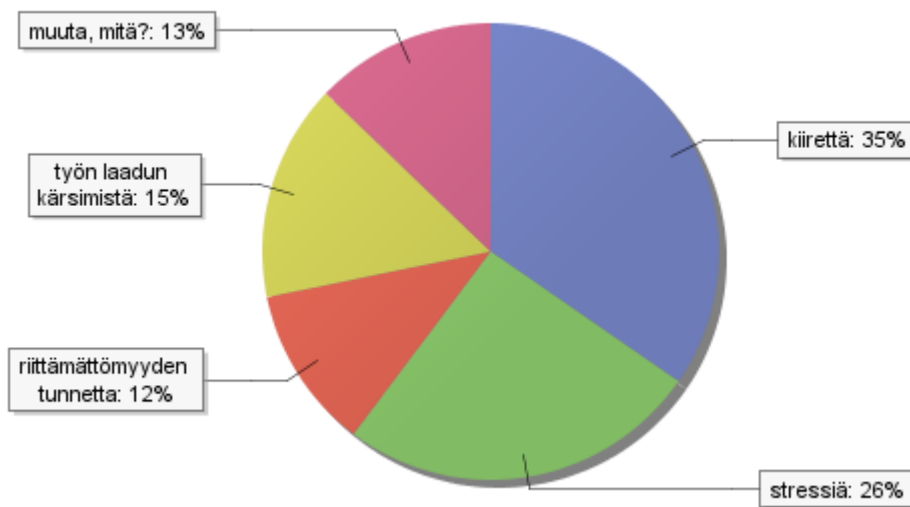
*Kuvio 6. Oletko työskennellyt vastaanotossa yksin?*

Suurin osa (78 %) vastaajista kokee olonsa turvalliseksi yksin työskennellessään. Heidän mielestään yksintyöskentely tuntuu turvalliselta useimmiten kameravalvonnan ja vartiointin vuoksi. Muiden työntekijöiden läsnäolo muilla osastoilla sekä kokemuksen tuoma varmuus vaikuttavat myös turvallisuuden tunteeseen. 14 % vastaajista ei koe oloaan turvalliseksi, ja tähän vaikuttavia seikkoja ovat muun muassa paikan päällä olevan vartiointin puuttuminen, epävarmuus avun saamisesta paikalle tarpeeksi nopeasti ja aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat. 8 % vastaajista rastitti kummatkin vastausvaihtoehdot. Pääsääntöisesti he kokevat olonsa turvalliseksi, mutta toisinaan on tilanteita, jolloin muun henkilökunnan läsnäololle olisi tarvetta. Myös ajatus siitä, että vaikka vielä ei ole tapahtunut mitään, niin tosipaikan tullen olo olisi erittäin avuton.

Kuten kuvio 7 käy ilmi, useimmiten yksintyöskentely aiheuttaa vastaajille kiirettä ja stressiä. Vastaajista 35 % kokee yksintyöskentelyn olevan kiireellistä ja 26 % kokee sen olevan stressaavaa. 12 %:lle yksintyöskentely aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta ja 15 % vastaajista ilmoitti työn laadun kärsivän. Vastauksista ilmeni, että yksintyöskentely aiheuttaa negatiivisen ketjureaktion. Koska yksintyöskentely on kiireistä, se aiheuttaa stressiä, joka puolestaan

vaikuttaa siihen, että työn laatu kärsii. On huolestuttavaa, että yksintyöskentelyllä on tällaiset seuraukset.

Vastausten perusteella yksintyöskentely voi nostaa yksinäisyyden tunteen pintaan sekä vaikuttaa asiakkaiden mielialaan, sillä kiireen keskellä asiakkaat turhautuvat ja tulevat kiukkuisiksi. Osa vastaajista ei koe yksintyöskentelyllä olevan mitään negatiivista vaikutusta työntekoon.



*Kuvio 7. Mitä yksintyöskentely aiheuttaa työssäsi?*

Yksin työskennellessä taukoihin on mahdollisuus 43 %:lla vastaajista. Tauot on järjestetty useimmiten muiden osastojen henkilökunnan avustuksella tai hiljaisina hetkinä, kun ei ole asiakkaita. Aina ei ole mahdollisuutta poistua edes vastaanotosta, vaan taukoa pidetään työn ohessa työtilanteen salliessa.

35 %:lla ei puolestaan ole tilaisuutta taukojen pitämiseen. Osalle (22 %) vastaajista tauot ovat toisinaan mahdollisia. Jos muilla osastoilla on osaavaa henkilökuntaa tauottamaan, taukoja voidaan pitää, mutta muuten taukoihin ei ole mahdollisuutta.

Vastauksista voidaan päätellä, että vastaajat ovat tulkinneet kysymyksen keskenään eri tavalla. Osa vastaajista tulkitsee tauon hetkeksi, jolloin ei ole asiakkaita, toisille tauko merkitsee hetkeä, jolloin joku muu henkilökunnan jäsen on tauottamassa ja itse pääsee poistumaan vastaanotosta.

### 3.2.4 Turvallisuus-osio

Kyselylomakkeen Turvallisuus-osiossa vastaajilta kysyttiin onko heidän henkeään uhattu. 31 % vastasi kysymykseen myönteisesti ja 69 % kielteisesti. Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin ovatko he kohdanneet työssään uhkaavia henkilöitä ja peräti 79 % vastaajista vastasi myönteisesti. 21 %:lle vastaajista uhkaavia henkilöitä ei ole tullut vielä vastaan.

Kysyttäessä minkä tyyppisiin henkilöihin uhkaavat tilanteet yleensä liittyvät, vastaukset olivat melko samanlaisia keskenään. Lähes kaikki vastaajista mainitsi uhkaavan henkilön olevan yleensä humalassa tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisena, josta johtuen heidän käytöksensä voi olla hyvin arvaamatonta, mikä lisää uhkaavan tilanteen tuntua. Varsinkin jos päihtyneeltä henkilöltä kieltää majoituksen tai anniskelun, heidän käytöksensä voi muuttua uhkaavaksi ja aggressiiviseksi. Myös mielenterveysongelmaisten henkilöiden mainittiin toisinaan liittyvän uhkaaviin tilanteisiin.

Halusin kyselylomakkeessa vielä tarkentaa, millaisia turvallisuutta uhkaavia tapauksia vastaajien uralla on tullut vastaan tai mitä he ovat itse kokeneet. Vastauksista ilmeni laaja skaala erilaisia tapahtumia. Moni vastasi uhkaavien tilanteiden jäävän yleensä suusanalliseen uhkailuun, mutta osa vastaajista on joutunut kokemaan myös fyysistä väkivaltaa työssään. Vastaajat ovat kokeneet muun muassa veitsellä ja muilla aseilla uhkailua, lyömistä nyrkillä, tuolilla ja vastaanottotiskillä olevien tavaroiden heittämistä, kuristamista, ahdistelua, sylkemistä ja huumeneulalla sohimista. Reklamaatiotilanteetkin ovat johtaneet toisinaan asiakkaiden aggressiivisuuteen ja uhitteluun. Muutama vastaajista on joutunut kokemaan ryöstötilanteen sekä pommiuhkauspuhelun. Sammuneet henkilöt hotellin wc-tiloissa sekä huoneen ikkunasta hyppäämässä olevat

ihmiset ovat aiheuttaneet myös vaarallisia tilanteita. Kyselylomakkeen vastausten perusteella ei mielestäni hotellialaa turhaan pidetä työväkivallan riskiryhmään kuuluvana. On myös selvää, että kaikkiin näihin tilanteisiin ei voi varautua eikä asennoitua ennalta. Onkin tärkeää, että henkilökunta ja johto ovat vuorovaikutuksessa keskenään, jotta tieto näistä tilanteista välittyy eteenpäin. Yhteisvoimin tehtävä turvallisuuskartoitus auttaa parhaiten tällaisten tilanteiden ennakkoinnissa ja ehkäisemisessä.

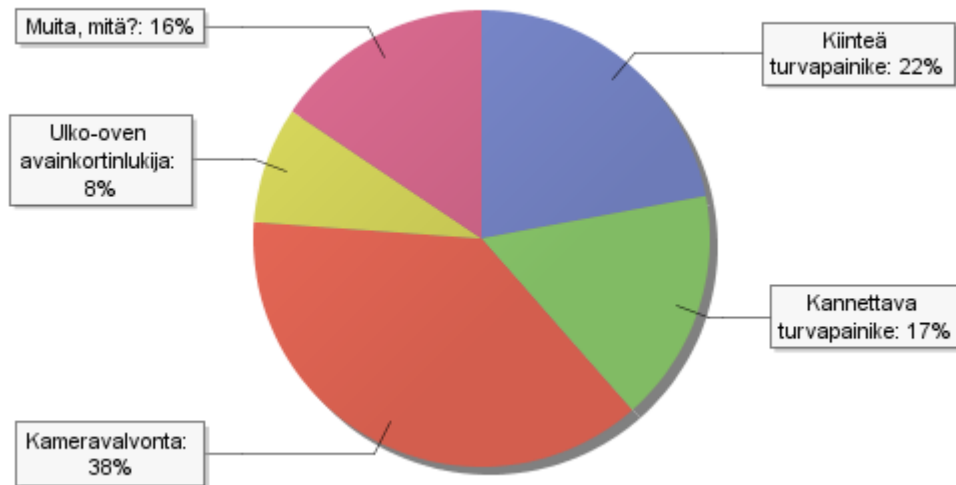
Halusin kyselyssäni kartoittaa myös sitä, minkälaisia riskejä vastaajat kokevat työssään olevan ja kuinka niihin on varauduttu. Vastausten perusteella ryöstö koetaan suurimpana riskinä päihtyneiden ja muiden arvaamattomien sekä aggressiivisten henkilöiden kanssa. Asiakkaiden taholta tuleva ahdistelu ja lähentely, tulipalot, sekä yksintyöskentely koetaan myös riskeiksi. Lähes jokaisessa hotellissa on näihin tilanteisiin varauduttu samalla tavalla. Kameravalvonta, turvapainike, ovien lukitsemismahdollisuus, vartiointi, palovaroittimet, ohjeistukset ja riskienkartoitus auttavat varautumaan erilaisiin riskeihin. Riskinä pidetään myös, että vartijan saaminen paikalle vie liian kauan aikaa ja jos yksintyöskentelevälle sattuu jotain, kukaan ei ole auttamassa tai hälyttämässä apua. Kaikissa hotelleissa ei ole myöskään mahdollisuutta turvalliseen pakenemiseen vastaanotosta. Tämä on mielestäni sellainen asia, joka tulisi ehdottomasti olla kunnossa jokaisessa hotellissa. Kun vastaanotosta ei ole turvallista pakoreittiä, on vastaanottovirkailija paljon avuttomampi ja kykenemättömämpi puolustautumaan uhkaavassa tilanteessa.

Vastauksissa painotettiin, että uhkaavan tilanteen sattuessa rauhallisen käyttäytymisen avulla sekä yrityksen säännöistä ja ohjeistuksista kiinni pitämisellä pärjää pitkälle. Erittäin tärkeää on henkilökunnan oma aktiivisuus ja raportointi sekä toimiva tiedonkulku vuoronvaihdossa ja myös muiden hotellien kesken. Turvallisuuskoulutusta pidetään myös toimivana keinona erilaisten tilanteiden kohtaamisessa. Osa vastaajista kokee, että päihtyneiden henkilöiden varalle on vaikea varautua etukäteen, sillä heidän tekemisiään ei voi ennustaa ja heidän kanssaan keskustellessa ei välttämättä järkipuhe tehoa.

Noin puolet (52 %) vastaajista työskentelee vastaanotossa, jossa on alkoholimyyntiä. Heistä 59 % kokee, että alkoholimyyni aiheuttaa jonkinasteisia järjestyshäiriöitä tai levottomuutta työympäristössä. Vastaajien mielestä alkoholimyynnin negatiivisia vaikutuksia ovat juopuneet asiakkaat, jotka meluavat, käyttäytyvät toisinaan aggressiivisesti, varsinkin jos anniskelu lopetetaan, eivätkä osaa käyttäytyä sivistyneesti. 41 %:n mielestä alkoholimyynnillä ei ole vaikutusta järjestyshäiriöiden syntyyn.

Useimmissa hotelleissa on nykyään aulavahti, järjestyksenvalvoja tai jonkinlainen muu vartiointi, jolla ylläpidetään turvallisuutta. Vastaajista 72 % työskentelee hotellissa, jossa jonkinlainen vartiointi on järjestetty. Suuressa osin hotelleista on kiertävä vartiointi, joka käy kerran yössä tai tulee soitettaessa paikalle. Osa vastaajista kuitenkin kokee, että läsnä olevalle aulavahdille olisi myös tarve, sillä aina ei paikalle soitettava vartija ehdi tulemaan tarpeeksi nopeasti. Osassa hotelleista on vartija paikalla vain isomprien tapahtumien yhteydessä tai viikonlopun iltatunteina ja osassa aulaisäntä on paikalla aina iltatunteina. 28 % kyselylomakkeeseen vastanneista työskentelee hotellissa, jossa vartiointia ei ole ja heistä 46 % kokee, että vartiointi olisi tarpeellinen.

Turvavälineistä kysyttäessä mainittiin turvapainike (22 %), kannettava turvapainike (17 %), kameravalvonta (38 %) ja ulko-oven avainkortinlukija (8 %) vastaanoton käytössä oleviksi turvavälineiksi (Kuvio 8). Muita mainittuja turvavälineitä ovat kaasusumutin, ulko-oven lukitus kaukosäätimellä, kameralla varustettu ovipuhelin, ovikoodilla toimiva ulko-ovi, ovisummeri ja avainkortinlukija hississä. Osa vastaajista kokee ulko-oven avainkortinlukijan riskitekijäksi, jos avainkortti joutuu väärin käsiin ja osa vastaajista on sitä mieltä, että useammalle kameralle olisi tarve, jotta turvallisuutta saataisiin parannettua entisestään. Kaasusumutinta käytettäessä on huomioitava se, että sillä ei aina ole vaikutusta huumeita tai vahvoja psyykelääkkeitä käyttäviin henkilöihin (Isotalus & Saarela 2007, 32).



*Kuvio 8. Vastaanoton turvavälineet.*

Kyselylomakkeessa tahdoin kartoittaa myös yhteistyön toimivuutta muiden alueen hotellien kesken. Vastaajista suurin osa (93 %) on sitä mieltä, että yhteistyö on toimivaa ja hotellit ilmoittavat epäilyttävien henkilöiden liikkumisesta sekä karkureista (=henkilöt, jotka lähtevät maksamatta) keskenään. Parannettavaakin yhteistyön toimivuudessa on, sillä 7 % ei koe yhteistyön olevan riittävää. On tärkeää, että tieto karkureista ja muista turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä välitetään eteenpäin alueen muille hotelleille, jotta tilanteisiin pystytään paremmin varautumaan ennalta.

## 4 KEHITYSEHDOTUKSIA TULOSTEN POHJALTA

### 4.1 Työympäristö

Kyselylomakkeen vastausten perusteella vastaanottohenkilöstön turvallisuudessa on parantamisen varaa. Ongelmakohtia tuntuivat olevan tietyt työympäristön puutteet, koulutusten puutteellisuus, yksintyöskentelyn vaikutukset, uhkaavat tilanteet ja niissä toimiminen sekä yhteistyön toimimattomuus muiden alueen hotellien kesken.

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työympäristöä ja työoloja on jatkuvasti tarkkailtava, jotta työntekijöiden liiallinen kuormitus voidaan estää. Ihmisen hyvinvoinnin kannalta on välttämätöntä, että työ kuormittaa riittävästi, mutta liiallisella ja liian vähäisellä kuormittumisella saattaa kuitenkin olla negatiivisia vaikutuksia terveyteen. Haitallista stressiä syntyy, kun ympäristön asettamat vaatimukset koetaan omia selviytymiskeinoja suuremmiksi. Ammattitaito ja työn hallinta ovat tärkeimmät työntekijän työhyvinvointia edistävät tekijät. Työnteon vaikutukset vaihtelevat eri henkilöillä ja toiset tuntevatkin herkemmin fyysistä kuormittumista kuin toiset. Työnantajan on huolehdittava henkilöstöstään niin, että kaikki työntekijät kokevat kuormituksen siedettävänä, eivätkä joudu kokemaan liiallista stressiä työstään. (Työturvallisuuskeskus 2006, 101–103.)

On olennaista, että työpaikoilla pysähdytään miettimään millaisia turvallisuuteen liittyviä epäkohtia työympäristöstä tai työoloista löytyy. Jatkuvalla panostamisella työturvallisuuteen pystytään vähentämään työtapaturmien riskiä ja saadaan ylläpidettyä turvallisuutta sekä työn hallintaa parhaiten. Jokaisen työyhteisössä olevan panos on tärkeä ja vain yhteisvoimin on mahdollista saada paras mahdollinen tulos aikaiseksi. Varsinkin johdolla on merkittävä rooli turvallisuuden ylläpitämisessä ja tähtäämisessä parempaan turvallisuuteen, sillä johto voi toimia esimerkkinä alaisille ja kannustaa työyhteisöä kiinnittämään enemmän huomiota turvallisiin työtapoihin ja muihin työympäristön turvallisuuteen vaikuttaviin tekijöihin (Hanhela ym. 2007, 23).



Apuna työympäristön turvallisuuden suunnittelussa voisi käyttää luvussa 2.5 mainittua KAURIS-menetelmää. Menetelmän tarkoituksena on osallistaa koko työyhteisö kehittämään turvallisuutta. Menetelmän soveltaminen alkaa työryhmän kokoamisella, johon parhaan tuloksen saavuttamiseksi tulisi kuulua sekä esimiehiä että työntekijöitä. Tämän jälkeen tulee laatia toteutusaikataulu ja tiedottaa koko työyhteisölle menetelmän soveltamisesta käytännössä. Menetelmän alkuvaiheessa selvitetään työpaikan turvallisuuden nykytilanne henkilökunnalle tehtävän kyselyn avulla. Kyselyn vastauksista tehdään yhteenveto, jonka jälkeen työryhmä toteuttaa arvioinnin väkivaltatilanteisiin varautumisesta. Seuraavaksi työryhmän tehtävänä on tarkastella tilannetta ja laatia toimenpidesuunnitelma väkivaltariskien hallintaa varten. Toimenpidesuunnitelman laatimisen jälkeen työryhmän tehtävänä on järjestää koulutusta työyhteisölle. Toimenpiteiden onnistumista ja turvallisuuden paranemista kannattaa seurata säännöllisesti sekä ottaa väkivaltariskien arviointi ja kehittäminen osaksi normaalia toimintaa. (Isotalus ym. 2009, 6, 13–17.)

Aiemmin luvussa 2.6.2 mainittiin työntekijöiden neljästä perusoikeudesta; suojautua, paeta, hälyttää ja saada nopeasti apua sekä tallentaa uhkaava tilanne. Työympäristön suunnittelulla voidaan näihin perusoikeuksiin vaikuttaa. Vastaanoton uudelleensuunnittelu ei rahallisesti välttämättä onnistu kovin pienellä budjetilla, mutta sen ansiosta voidaan säästää jopa ihmishenkiä. Jos hotellin tulevaisuudensuunnitelmiin kuuluu jonkinlainen remontti, olisi samalla suotavaa kiinnittää huomiota myös vastaanoton turvallisuuteen. Jos remonttia ei ole tiedossa lähitulevaisuudessa, voi vastaanoton turvallisuutta ja toimivuutta pyrkiä parantamaan pienillä muutoksilla ja huomioilla.

#### 4.1.1 Pakeneminen

Varsinkin turvallinen poistumistie vastaanotosta on asia, mikä jokaisessa hotellissa tulisi olla kunnossa. Kaikissa hotelleissa vastaanotosta ei ole turvallista pakoreittiä, joka puolestaan on ensiarvoisen tärkeä turvallisuuden

edistäjä. Jos vastaanottotyöntekijä joutuu työssään uhkaavaan tilanteeseen eikä pakenemismahdollisuutta ole, altistaa se työntekijän tarpeettomaan vaaraan.

Tiedostamalla eri pakoreittien mahdollisuuden, kykenee työntekijä todellisen uhkatilanteen tullen pysymään rauhallisempana. Olemassa olevien poistumisreittien tulisi olla avoimia ja pakoon pääsemisen mahdollisimman nopeaa. Kalusteiden sijoitteluun kannattaa kiinnittää huomiota, sillä sen avulla voidaan hidastaa uhkaavan henkilön hyökkäysaikeita ja parantaa vastaanottotyöntekijän mahdollisuuksia päästä pakoon nopeasti ja vaivattomasti. (Huhtala 2004, 111–112.)

#### 4.1.2 Suojautuminen

Turvallisen pakenemismahdollisuuden puuttuessa, vaikuttaa suojautumisen helppous merkittävästi turvallisuuteen. Suojautumalla lähellä sijaitsevaan lukittavaan tilaan, saadaan rakennettua este uhan ja vastaanottovirkailijan välille ja voitetaan aikaa. Lukittavassa tilassa on oltava mahdollisuus soittaa ja hälyttää apua paikalle.

Suojautumista voidaan edesauttaa tarpeeksi korkealla vastaanottotiskillä, jonka yli uhkaava henkilö ei pääse helposti tulemaan eikä vahingoittamaan työntekijää esimerkiksi lyömällä tai potkimalla. Minimoimalla myös vastaanottotiskillä olevat irtotavarat, pystytään edistämään työympäristön turvallisuutta ja suojautumaan paremmin väkivallalta. Uhkaaviin tilanteisiin pystytään parhaiten varautumaan tarkkailemalla ja seuraamalla asiakkaita ja heidän edesottamuksiaan. (Huhtala 2004, 111, 135.)

#### 4.1.3 Avun hälyttäminen ja uhkaavan tilanteen tallentaminen

Vastaanottotyöntekijöiden käytössä on erilaisia turvavälineitä. Avun hälyttäminen voi tapahtua esimerkiksi kiinteän tai kannettavan turvapainikkeen avulla. Työpisteen turvapainikkeen huomaamaton käyttö on mahdollistettava

oikealla laitevalinnalla ja -sijoituksella (Liukkonen 2007, 28). Useimmilla työntekijöillä on käytössään myös oma tai hotellin matkapuhelin, josta apua voidaan hälyttää ja johon kannattaa tallentaa yleisimmät hätänumerot (Huhtala 2004, 135–136).

Työympäristön turvallisuutta voidaan edistää tallentavan kameravalvonnan avulla. Uhkaavien tilanteiden jälkeen tallenteet auttavat selvittämään tapahtumien kulkua ja jäljittämään rikoksen tekijän. Kameroiden olemassa olo ehkäisee usein uhkatilanteiden syntymisen, mutta on hyvä muistaa, että turvajärjestelmät ovat vain turvallisuuden tukena, ne eivät estä uhkatilanteiden syntyä kokonaan. (Liukkonen 2007, 28–29.)

#### 4.2 Turvallisuuskoulutus

Hotelliala kuuluu työväkivallan riskiryhmään, mikä tarkoittaa mahdollisuutta joutua esimerkiksi solvaamisen, huutamisen, tönimisen, pahoinpitelyn tai aseella uhkailun kohteeksi. Myös rahan käsittely ja yksintyöskentely lisäävät riskiä joutua uhkaavaan tilanteeseen. (Isotalus & Saarela 2007, 6, 17.)

Kyselylomakkeeseen vastanneista osa kokee turvallisuuskoulutuksen olevan puutteellista ja kaipaisi lisää tietoa turvallisuusasioista. Tähän tulisi yritysten pystyä vastaamaan. Turvallisuuskoulutusten tulisi vastata työntekijöiden tarpeita ja olla sellaisia, että niiden pohjalta työntekijät todella tuntevat omaavansa tarvittavat tiedot ja taidot tositilanteessa toimimiseen. Turvallisuuskoulutusten tulisi olla osa perehdytystä ja valmistaa työntekijää toimimaan erilaisissa turvallisuuteen liittyvissä toiminnoissa. Jos työntekijää ei perehdytetä riittävän hyvin toimimaan esimerkiksi palohälytyksen sattuessa, voi tositilanteessa seuraukset olla vakavia. Tositilanne voi sattua jo työntekijän ensimmäisenä työpäivänä, joten on äärimmäisen tärkeää, että uhkaaviin tilanteisiin on perehdytetty heti työsuhteen alkaessa. Riittävä opastus ja ohjeistus auttavat takaamaan työntekijöiden valmiuden toimia eri tilanteissa.

Yritysten on mahdollista saada apua turvallisuuskoulutusten järjestämiseen eri tahoilta, kuten esimerkiksi pelastuslaitoksilta, Suomen Punaiselta Ristiltä ja

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestöltä. Pelastuslaitosten turvallisuuskouluttajat pitävät muun muassa paloturvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksia, neuvovat onnettomuuksien ehkäisyssä ja onnettomuustilanteissa toimimisessa sekä antavat ohjeistuksia erilaisten vaaraa aiheuttavien tekijöiden tunnistamisessa (Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2012). Suomen Punainen risti puolestaan järjestää ensiapu- ja turvapassikoulutusta. Turvapassikoulutus sisältää ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksen sekä valmentaa uhkatilanteissa toimimiseen. (Suomen Punainen Risti 2012a; Suomen Punainen Risti 2012b.) Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö järjestää matkailualan turvallisuuspässikoulutusta. Koulutuksen tarkoituksena on lisätä asiakasturvallisuutta, ennaltaehkäistä onnettomuuksien syntyä, parantaa omatoimista riskienhallintaa ja ohjeistaa, kuinka hätätilanteessa tulisi toimia. Koulutuksessa perehdytään myös lakeihin ja sääntöihin sekä turvallisuuden merkitykseen matkailussa. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2012.)

Tosipaikan tullen on ihmisillä helposti tapana unohtaa mitä ohjeistuksissa sanottiin. Teoriatiedon hyödyntäminen käytännössä ei aina onnistu. Tämä mainittiin myös kyselylomakkeiden vastauksissa. Tästä johtuen säännölliset turvallisuuskoulutukset ovat äärimmäisen tärkeitä. Kun turvallisuuskoulutuksia järjestetään henkilöstön tarpeiden mukaisesti ja tarpeeksi usein, on henkilöstön helpompaa iskostaa toimintatavat mieleensä. Eri uhkatilanteiden harjoittelu useampaan kertaan auttaa asioiden sisäistämisessä ja helpottaa uhkatilanteessa toimimista. Osastopalavereissa voisi ottaa esille erilaisia uhkaavia tilanteita ja harjoitella niistä selviytymistä. Osastopalaverien aikataulu on usein melko tiivis, mutta jos palavereita pidettäisiin useammin, voisi tietyt palaverit sisältää ainoastaan erilaisten uhkatilanteiden ja turvallisuusriskien läpikäyntiä.

Vastausten perusteella uhkaavat tilanteet liittyvät useimmiten aggressiivisesti käyttäytyviin ihmisiin, kuten erilaisten päihteiden käyttäjiin, joten vastaanotossa työskentelevien olisi hyvä opetella tunnistamaan aggression merkkejä. Tällä tavoin pystyy paremmin varautumaan ennalta uhkaavien tilanteiden syntyyn

(Isotalus & Saarela 2007, 37). Uhkaavissa asiakastilanteissa toimiminen olisi hyvä sisällyttää osaksi annettavaa turvallisuuskoulutusta.

Kiihtyneen henkilön olemus voi olla jännittynyt tai hermostunut, katse tuijottava, ääni korottuva ja liikkuminen hermostunutta ja edestakaista. Huumeiden käyttäjän olemus voi puolestaan olla sekavaa, mutta ilman alkoholin hajua, pupillit joko poikkeavan pienet tai laajentuneet sekä käytös poissaolevaa ja vainoharhaista. (Isotalus & Saarela 2007, 37–39.) Kiinnittämällä huomiota näihin seikkoihin, on mahdollista paremmin varautua uhkaavaan käytökseen ja samalla itse miettiä oikeanlaista vuorovaikutustapaa henkilön kanssa. Omalla käyttäytymisellä voi olla ratkaiseva vaikutus siihen, kuinka henkilö asioihin suhtautuu ja saadaanko tilanne rauhoitettua vai ei.

Oikeanlaisena vuorovaikutustapana tilanteen rauhoittamisessa voi kokeilla niin sanottua puhejudoa. Puhejudolla tarkoitetaan puhumalla rauhoittamista ja kuuntelemista. Se koostuu myös eleistä ja sanattomasta viestinnästä ja on joukko tietoisesti valittuja sanoja. (Huhtala 2004, 105.) Turvallisuuskoulutuksista saadaan paras hyöty silloin, kun niitä pidetään säännöllisin väliajoin, sillä niiden avulla voidaan ehkäistä ja hallita väkivalta- ja uhkatilanteita (Isotalus ym. 2009, 41). Säännölliset koulutukset auttavat pitämään ajantasaisia tietoja ja taitoja yllä.

Palavereissa ja turvallisuuskoulutuksissa tulisi käydä läpi turvallisuutta lisääviä toimintatapoja ja käytäntöjä. Työyhteisön tulisi tiedostaa yhteiset toimintatavat esimerkiksi siisteyden ylläpitämisessä, rahojen käsittelyssä sekä maksupolitiikassa, asiakkaiden sisään- ja uloskirjauksessa ja huoneavainten kontrolloimisessa. Kun työyhteisön jäsenet panostavat yhdessä näihin asioihin, saadaan turvallisuusriskejä minimoitua. Toimintatavat pommiuhkauspuhelun, palohälytyksen, ryöstötilanteen tai sähkökatkon sattuessa on hyvä käydä läpi henkilöstön kanssa, ja harjoitella niitä, jotta kaikki työyhteisöön kuuluvat osaavat tosipaikan tullen asennoitua ja toimia oikealla tavalla. Toimintaa myös ryöstötilanteen jälkeen, kuten tunnistuslomakkeen täyttämistä, on hyvä harjoitella etukäteen. Palavereissa voitaisiin käydä läpi case-tyyppisiä

harjoituksia, joiden avulla työntekijät voisivat testata omaa osaamistaan erilaisissa tilanteissa.

Turvallisuuskoulutusten tulisi sisältää myös hyvät ohjeistukset ja opastukset turvajärjestelmien käytöstä sekä hälytysten ja alkusammutuksen tekemisestä. Lainsäädäntöä on hyvä käydä läpi ja sen olemassa olosta kannattaa muistuttaa tarpeeksi usein, jotta työntekijät voivat miettiä omia toimiaan myös lain kannalta. Palaverien ja koulutuksien sisällössä tulisi ottaa huomioon henkilökunnan toiveet ja tarpeet. Olisi hyvä, että palavereissa voitaisiin yhdessä miettiä seuraavan kerran ohjelmaa ja koulutuksen sisältöä. Henkilökunnan omakohtaisia kokemuksia voitaisiin myös käydä läpi ja keskustella miten tilanteissa on toimittu ja kuinka niistä on selvitty. Tällä tavoin koulutuksien hyöty saataisiin maksimoitua.

#### 4.3 Yksintyöskentely

Koska lähes kaikki vastaanotossa työskentelevät joutuvat tekemään työtä toisinaan yksin, on yksintyöskentelyn turvallisuuteen kiinnitettävä huomiota. Vastaajille kameravalvonnalla, vartiointilla ja muiden osastojen työntekijöiden läsnäololla on suuri merkitys turvallisuuden tunteen kannalta. Tämän ja lain vaatimusten täyttämisen vuoksi työpaikoilla tulisi kartoittaa yksintyöskentelyyn liittyvät riskit ja tehdä mahdollisia parannuksia niihin. Mitä paremmin työpaikalla huomioidaan työntekijöiden ajatukset ja tuntemukset turvallisuuteen liittyen, eikä vain yritetä täyttää lain vaatimuksia, sitä paremmat työolosuhteet on mahdollista saavuttaa.

Kyselylomakkeen vastauksista kävi ilmi, että negatiivisesti turvallisuuden tunteeseen yksintyöskennellessä vaikuttavat vartiointin puuttuminen, aggressiiviset asiakkaat ja epävarmuus avun saamisesta tarpeeksi nopeasti. Vartiointiin panostamalla pystyttäisiin vaikuttamaan positiivisesti työyhteisön turvallisuuden tunteeseen, joka vähentäisi samalla myös yksintyöskentelyn henkistä rasitusta. Vartiointin lisäämisellä voitaisiin saada vähennettyä myös asiakkaiden aggressiivista käyttäytymistä. Paikan päällä oleva vartiointi viestii jo

pelkällä olemassa olollaan niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin turvallisuuden ylläpitämisestä. Myös aulaisännän läsnäolo myöhäisinä tunteina rauhoittaisi henkilökunnan mieltä ja uskon, että sillä olisi vaikutusta asiakkaiden käyttäytymiseenkin. Varsinkin vastaanotoissa ja hotelleissa, joiden yhteydessä on alkoholimyyntiä, uskon vartioinnin vaikuttavan rauhoittavasti asiakkaiden käytökseen.

Turvallisuuteen työpaikalla voidaan vaikuttaa kaikkien työntekijöiden perehdyttämällä, kouluttamisella turvallisiin toimintatapoihin, selkeillä yhteisillä toimintatavoilla ja niiden harjoittamisella tarpeeksi usein (Isotalus ym. 2009, 20). Yksintyöskennellessä hallinnan tunne on tärkeää ja siihen voidaan vaikuttaa juuri näihin asioihin panostamalla. Kun työntekijä on tietoinen toimintatavoista ja varma omasta osaamisestaan, vaikuttaa se turvallisuuden tunteeseen.

Kyselylomakkeen vastauksissa mainittiin, että vaikka vielä ei ole tapahtunut mitään turvallisuutta uhkaavaa, on olemassa kuitenkin epävarmuus omasta osaamisesta tosipaikan tullen. Yksin työskennellessä vastuu on suuri, sillä paikalla ei välttämättä ole muita työntekijöitä edes muilla osastoilla. Vaikka työpaikalla olisi säästytyä turvallisuutta uhkaavilta tilanteilta, voi työntekijä tuntea pelkoa lähialueen väkivaltaisuuksista tai työpaikalla aiemmin tapahtuneista pienistä häiriötilanteista (Palvelualojen ammattiliitto 2012a).

Kyselylomakkeen vastauksista ilmeni myös, että yksintyöskentely aiheuttaa negatiivisen ketjureaktion. Yksintyöskentelyn ollessa kiireistä aiheuttaa se stressiä, joka puolestaan vaikuttaa työn laadun kärsimiseen. Sitä, kuinka yksintyöskentelyä voitaisiin työpaikoilla parantaa, ei ole helppoa määritellä, koska ei ole olemassa jokaiseen työpaikkaan soveltuvaa patenttiratkaisua (PAM 2012a). On kuitenkin muutamia keinoja, joiden avulla yksintyöskentelyn haittoja voidaan torjua. Näitä ovat muun muassa töiden suunnittelu siten, ettei yksintyöskentelytilanteita synny, yksintyöskentelyyn käytettävän ajan vähentäminen, työntekijöiden ja työskentelytilojen varustaminen toimivilla yhteydenpito-, hälytys- ja itsepuolustusvälineillä sekä perehdyttämällä työntekijät turvallisuusohjeisiin ja -välineiden käyttöön (PAM 2012b).

Turvallisuutta parantavat toimenpiteet tulee ratkaista työpaikkakohtaisesti. Toisissa paikoissa riittää vartioinnin lisääminen kun toisaalla voidaan tarvita valaistuksen lisäämistä, ikkunateippien poistamista tai menettelytapojen kertaamista. Yksintyöskentelyssä huomioitavaa on se, että se ei itsessään ole vaaratekijä, mutta se lisää muiden vaaratekijöiden syntyä. (PAM 2012a.)

#### 4.4 Turvajärjestelmät

Vartioinnin lisäksi tärkeää vastaanoton turvallisuudelle ovat erilaiset turvavälineet sekä se, että ne ovat aina toimintakuntoisia. Turvavälineet auttavat ehkäisemään väkivalta- ja uhkatilanteiden syntymisen sekä edesauttavat rikoksen tekijän kiinnijäämistä (Isotalus & Saarela 2007, 29).

Vastausten perusteella työympäristön turvallisuuteen negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä varsinkin huonosti toimivat ja epäluotettavat turvajärjestelmät ovat sellaisia, jotka pitäisi mahdollisimman pian korjata. Huonosti toimivat laitteet eivät ole kenenkään etu, eivät henkilökunnan, eivätkä yrityksen. Samalla pitää myös varmistaa, että jokainen henkilökuntaan kuuluva osaa niitä tarvittaessa käyttää (Huhtala 2004, 25). Kun turvalaitteita on yritykseen hankittu, kannattaa niiden toiminnasta pitää huolta, jotta rahat eivät turhaan valu hukkaan. Turvalaitteiden kunnossapitoa varten ei huimia panostuksia tarvitse tehdä ja samalla pystytään edistämään henkilökunnan turvallisuutta vain pienellä vaivannäöllä.

Yhteisten toimintatapojen ja -ohjeiden avulla voidaan parhaiten ehkäistä ja hallita uhkaavia tilanteita (Isotalus & Saarela 2007, 18). Turvajärjestelmien oikeaoppinen käsitteleminen on parhaiten hyödyksi tositilanteen sattuessa. Jos turvajärjestelmiä on olemassa, mutta niitä ei osata käyttää, ne eivät hyödytä tällöin yritystä. Yhdessä laaditut toimintatavat ja -ohjeet takaavat parhaimman soveltuvuuden juuri omalle työpaikalle ja auttavat varautumaan mahdollisiin tilanteisiin ennalta (Isotalus ym. 2009, 11).

Kyselylomakkeen vastauksissa mainittiin, että olemassa olevat kamerat eivät joka hotellissa ole riittävät, niiden suuntaus ei ole oikea ja valvontakameran



kuvanlaatu on heikkoa. Vastausten perusteella parannuksia turvallisuuteen voitaisiin siis tehdä kameroiden oikeinsuuntauksella, useampien kameroiden käytöllä sekä panostamalla laadukkaampaan kuvanlaatuun. Kameravalvonnan parantamisessa ovat edut vaivaan nähden suurempia.

Turvajärjestelmistä lukittava ulko-ovi katsottiin hyväksi keinoksi pitää asiattomat liikkujat pois hotellin tiloista ilta-aikaan. Kun ulko-ovi on lukittavissa joko vastaanotosta tai kaukosäätimen avulla, tuo se parhaimman hyödyn. Kaikissa hotelleissa ei ulko-ovien lukitseminen tapahdu aivan yhtä helposti. Jos ulko-ovien lukitsemisen eteen joutuu näkemään kohtuutonta vaivaa, ei se enää edistä turvallisuutta samalla tavalla. Tämän vuoksi onkin aiheellista pohtia, olisiko ulko-ovien lukitsemiseen mahdollista tehdä muutoksia, joiden avulla ovien sulkeminen helpottuisi. Tietysti kaikissa muutostöissä on otettava huomioon myös resurssit, joiden puitteissa näitä muutoksia voidaan tehdä.

Osassa hotelleista on käytössä kannettava turvapainike, mikä mielestäni jokaisessa hotellissa tulisi olla. Turvapainike on pieni laite, jonka nappia painamalla lähtee äänetön hälytys vartiointikeskukseen. Turvapainikkeen edut korostuvat varsinkin silloin, kun vastaanotossa työskennellään yksin. Turvapainikkeen vuoksi on vastaanottohenkilöstön turvallisempaa poistua työpisteensä ääreltä. Vastaanottovirkailijalle voi tulla asiaa kerroksille, jolloin kannettava turvapainike on helppo ottaa mukaan. Kun painike roikkuu kaulanauhassa, viestittää se ulkopuolisille siitä, että turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota. Kannettavan turvapainikkeen olemassa olo voi vähentää myös vastaanottovirkailijaa kohtaan tehtävien hyökkäysten määrää.

#### 4.5 Yhteisöllisyys

Ihmisiä ei voida laittaa yhteen muottiin, sillä ajatusmaailmat ja tavat toimia ovat eri henkilöillä niin erilaisia. Tämä oli havaittavissa myös kyselylomakkeen vastauksista. Kaikki eivät tee työtä samalla tavalla ja työmetodit voivat vaihdella keskenään hyvinkin paljon. Myös se, miten turvallisuus koetaan, riippuu aivan ihmisestä. Työpaikoilla tulisi kiinnittää enemmän huomiota siihen, kuinka

työntekijöiden ajatukset ja ehdotukset otetaan huomioon. Toiset kokevat humalaisten henkilöiden uhittelun uhkaavampana kuin toiset. Työkokemuksen tuoma varmuus vaikuttaa myös kokemuksiin uhkaavista tilanteista ja niissä toimimisesta. Se, että työntekijät otetaan huomioon yksilöinä, vaatii työyhteisöltä yhteisöllisyyttä.

Työntekijöiden yksilöllisyyteen voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi kehityskeskustelujen ja osaamiskartoitusten avulla. Kehityskeskusteluissa on mahdollista käydä läpi työntekijän ja esimiehen tärkeiksi kokemia asioita, kuten työntekoon, jaksamiseen, muutoksiin ja yleisiin käytäntöihin liittyen (Työterveyslaitos 2010). Osaamiskartoitusten avulla saadaan selvyyttä työntekijän valmiuksista toimia eri tilanteissa ja kuinka osaamista voitaisiin kehittää. Osaamiskartoituksen tarkoituksena on nähdä työyhteisön kehittämiskohteita ja visioida tulevaa. (Sosiaaliportti 2012.) Osaamiskartoituksissa ja kehityskeskusteluissa työntekijöiden kanssa esimiehet voivat saada tärkeää tietoa ja uusia näkökulmia turvallisuusasioista.

Kun työntekijöihin panostetaan yksilöinä, eikä ainoastaan osana työyhteisöä, uskon sen vaikuttavan myönteisesti turvallisuuteen. Motivoinnin ja palautteenannon avulla on yhteisöllisyyttä mahdollista parantaa ja helpompi päästä yhteiseen päämäärään (TTK 2012). Yhteisöllisyys on muiden arvostamista ja se korostaa sitä, että jokaisella on jotain annettavaa. Se on myös luottamusta ja yhteenkuuluvuutta sekä mahdollisuus ja voimavara yritykselle. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja työterveyslaitos 2012.)

## 5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella hotelliturvallisuutta ja kartoittaa, mitkä tekijät vaikuttavat hotellin vastaanoton turvallisuuteen ja vastaanottovirkailijoiden turvallisuuden tunteeseen. Pyrkimyksenä oli löytää toimivia ja toteutuskelpoisia kehitysideoita turvallisuuden edistämiseksi ja työympäristön ja -tapojen parantamiseksi. Kyselyn avulla opinnäytetyössä kartoitettiin kahdeksan turkulaisen hotellin vastaanottohenkilöstön mielipiteitä ja ajatuksia hotelliturvallisuuden tilasta ja turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kyselylomakkeen tulosten ja teorian tiedon pohjalta rakentuivat opinnäytetyön lopussa olevat kehitysehdotukset.

Teoriaosuudessa pyrin määrittelemään käsitteet turvallisuus ja turvallisuuskulttuuri, sekä selvittämään, mitä hotellin vastaanoton turvallisuuden tulisi pitää sisällään ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Aiheena hotellin vastaanoton turvallisuutta pidän ajankohtaisena, hotelleihin kohdistuneiden iskujen lisääntyä. Haastavaa oli löytää ennusteita turvallisuuskulttuurin muutoksesta, mutta onnistuin mielestäni pohtimaan hyvin sitä, mitä asioita hotellien kannattaa huomioida turvallisuuteen panostaessa ja miltä osin hotellit voivat vaikuttaa muutoksen syntyyn ja onnistumiseen.

Kyselylomakkeen neljä osiota; taustatiedot, koulutus, yksintyöskentely vastaanotossa ja turvallisuus, rakentuivat kysymyksistä, joiden tarkoituksena oli syventää tietämystä vastaanottohenkilöstön ajatuksista turvallisuudesta. Osa vastauksissa ilmi tulleista asioista ja kehityskohdista olivat sellaisia, joita osasin ennalta odottaa. Mukana oli kuitenkin myös uutta tietoa ja perusteluja siitä, mitä asioita vaaditaan turvallisuuden tunteen luomiseen ja parempaan turvallisuuteen. Kokonaisuudessaan kyselylomake oli kattava, sillä sen avulla sain kerättyä hyviä vastauksia, joiden myötä sain perusteellisen kuvan vastaanoton turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä.

Työn edetessä huomasin, että kyselylomake olisi kuitenkin voinut sisältää vielä joitakin tarkentavia kysymyksiä. Lisäkysymykset olisivat koostuneet teorian tiedon

pohjalta esiin tulleista asioista. Joitakin kyselylomakkeen vastauksia olisi voinut tarkentaa vielä haastattelujen muodossa, mutta kyselylomake oli tarkoituksella tehty anonyymiksi, jotta vastaajien vastauskynnys olisi mahdollisimman matala. Muutaman kysymyksen kohdalla osa vastaajista oli rastittanut molemmat, ”kyllä” ja ”ei”, vastausvaihtoehdot. Varsinkin kysymysten ”*Koetko työympäristösi turvalliseksi?*” ja ”*Koetko olosi turvalliseksi yksin työskennellessä?*” kohdalla tämä kertoo siitä, että turvallisuutta ei ole aina helppo määritellä ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat monet eri osatekijät. Nämä vastaukset huomioin myös kyselylomakkeiden analysointivaiheessa.

Kyselyn vastausaikana kävin jokaisessa hotellissa henkilökohtaisesti tiedustelemassa, kuinka paljon kyselyyn oli vastattu. Samalla muistutin vastaamisen helppoudesta ja nopeudesta sekä vastausten tärkeydestä. Omalla aktiivisuudellani pyrin siihen, että saisin kannustettua mahdollisimman monet vastaamaan kyselyyn. Kyselylomakkeen vastaajien määrä oli melko hyvä, vaikka tavoitteena olikin saada vastauksia vielä enemmän. Vastausprosenttiin vaikuttivat osakseen se, että yksi hotelli jätti kokonaan vastaamatta kyselyyn, sekä se, että kyselylomake jaettiin kesäkuun aikana, jolloin osalla työntekijöistä oli kesäloma. Myös kyselylomakkeen pituudella on saattanut olla vaikutusta vastausprosenttiin.

Koen, että opinnäytetyön kehitysehdotukset ovat hyödyllisiä hotelleille. Niiden avulla hotelleilla on mahdollisuus kehittää omaa panostustaan turvallisuuteen ja henkilöstön turvallisuuden tunteeseen liittyen. Kehitysehdotukset ovat teorian tiedon ja tulosten pohjalta syntyneitä suosituksia, joiden työstämisessä on huomioitu kyselylomakkeessa ilmi tulleita asioita ja puutteita. Tutkimustulokset osoittivat, että tärkeimpinä turvallisuutta edistävinä tekijöinä voidaan pitää turvallisuuskoulutusta, asianmukaisia turvajärjestelmiä ja työyhteisön oikeanlaista asennoitumista.

Kehitysehdotusten tarkoituksena on tarjota hotelleille vaihtoehtoja toimista, joita vastaanotossa voidaan harkita tehtäväksi. Vaikka turvallisuusasioiden hoito olisi hotelleissa hyvällä mallilla, mielestäni jokaisella hotellilla on kuitenkin vielä

parantamisen varaa. Turvallisuus on asia, jota ei tule vähätellä, sillä sen merkitys työntekoon on niin huomattava.

## LÄHTEET

Alakoski, L.; Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark Oy.

Bradsher, K. & Sengupta, S. 2008. India Faces Reckoning as Terror Toll Eclipses 170. The New York Times 29.11.2008. Viitattu 3.10.2012 [http://www.nytimes.com/2008/11/30/world/asia/30mumbai.html?partner=permalink&exprod=permalink&\\_r=0](http://www.nytimes.com/2008/11/30/world/asia/30mumbai.html?partner=permalink&exprod=permalink&_r=0).

Ennakointikamari 2009. Ennakointikamari: Majoitus- ja ravitsemisala II 24.2.2009. Viitattu 13.11.2012 <http://www.ennakointikamari.fi/index.phtml?s=33>.

Hanhela, R.; Liuhamo, M.; Madetoja, S.; Pääkkönen, R.; Rantanen, S. & Räikkönen, T. 2007. Työturvallisuus pienyrityksessä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Harju-Autti, A. 2009. Majoitustoiminta. Toimialaraportti 10/2009. Viitattu 28.10.2012 [http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/895/Majoitustoiminta\\_2009\\_netti.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/895/Majoitustoiminta_2009_netti.pdf).

Harju-Autti, A. 2011. Matkailu. Toimialaraportti 9/2011. Viitattu 28.10.2012 [http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1424/Matkailu\\_2011\\_web.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1424/Matkailu_2011_web.pdf).

HavsVidden 2012. Turvallisuus. Viitattu 19.10.2012 [www.havsvidden.fi](http://www.havsvidden.fi) > Tietoja yrityksestä > Vastuumme > Turvallisuus.

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. 2., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

IAEA 1998. Safety reports series no. 11. Developing safety culture in nuclear activities. Practical suggestions to assist progress. Viitattu 12.9.2012 [http://www-pub.iaea.org/MTCD/publications/PDF/P064\\_scr.pdf](http://www-pub.iaea.org/MTCD/publications/PDF/P064_scr.pdf).

Isotalus, N.; Leino, T.; Saarela, K. L.; Salminen, S. & Vartia, M. 2009. KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Isotalus, N. & Saarela, K. L. 2007. Vältä työväkivalta. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Jormanainen, S. 2012. Joensuulaisnainen vangittiin epäiltynä kymmenistä rikoksista. Yle 25.7.2012. Viitattu 4.10.2012 [http://yle.fi/uutiset/joensuulaisnainen\\_vangittiin\\_epailtyna\\_kymmenista\\_rikoksista/6230030](http://yle.fi/uutiset/joensuulaisnainen_vangittiin_epailtyna_kymmenista_rikoksista/6230030).

Kuluttajavirasto 2012. Kuluttajakasvatus. Tarpeet ja motiivit. Viitattu 18.7.2012 <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajakasvatus/mainonta-ja-kaupallinen-media/tietoa-mainonnasta/tarpeet-ja-motiivit/>.

Limnell, J. 2012. Terrorismi vaihtuu bitteihin – tarvitaan suomalaista osaamista. Iltalehti 6.6.2012. Viitattu 11.9.2012 <http://blogit.iltalehti.fi/jarnolinnell/2012/06/06/terrorismi-vaihtuu-bitteihin-%E2%80%93-tarvitaan-suomalaista-osaamista/>.

Liukkonen, J. 2007. Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Espoo: Sähköinfo Oy.

Maslow, A. 1987. Motivation and personality. 3. painos. New York: Harper & Row Publishers, Inc.

MTV3 2009. Indonesiassa kaksi tuhoisaa hotelli-iskua. Viitattu 3.10.2012 <http://www.mtv3.fi/uutiset/ulkomaat.shtml/indonesiassa-kaksi-tuhoisaa-hotelli-iskua/2009/07/916556>.

MTV3 2012. Glo-hotellikuolemasta yhdeksän vuoden tuomio. Viitattu 4.10.2012 <http://www.mtv3.fi/uutiset/rikos.shtml/glo-hotellikuolemasta-yhdeksan-vuoden-tuomio/2012/09/1625498>.

Mueller, R. 2012. RSA Cyber Security Conference. Puhe. Viitattu 12.9.2012 <http://www.fbi.gov/news/speeches/combating-threats-in-the-cyber-world-outsmarting-terrorists-hackers-and-spies>.

Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita.

Nurmi, E. 2012. Yle. Taliban iski hotelliin Kabulissa – piiritys ohi. Viitattu 3.10.2012 [http://yle.fi/uutiset/taliban\\_iski\\_hotelliin\\_kabulissa\\_-\\_piiritys\\_ohi/6192142](http://yle.fi/uutiset/taliban_iski_hotelliin_kabulissa_-_piiritys_ohi/6192142).

Oedewald, P.; Pietikäinen, E. & Reiman, T. 2008. Turvallisuuskulttuuri. Teoria ja arviointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Oedewald, P. & Reiman, T. 2008. Turvallisuuskriittiset organisaatiot. Onnettomuudet, kulttuuri ja johtaminen. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Okkonen, K. 2009a. Hotelleista tuli terroristien suosikkikohteita. Taloussanomat 10.9.2009. Viitattu 3.10.2012 <http://www.taloussanomat.fi/palvelut/2009/09/10/hotelleista-tuli-terroristien-suosikkikohteita/200919736/12>.

Okkonen, K. 2009b. Hotellien turvatoimet ovat lisääntyneet. Taloussanomat 10.9.2009. Viitattu 3.10.2012

<http://www.taloussanomat.fi/palvelut/2009/09/10/hotellien-turvatoimet-ovat-lisaantyneet/200919737/12>.

PAM 2012a. Työväkivalta. Viitattu 10.10.2012  
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/vakivalta.aspx>.

PAM 2012b. Yksintyöskentely. Viitattu 10.10.2012  
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/toistotyö.aspx>.

Poston, B. 2009. An exercise in personal exploration. Maslow's hierarchy of needs. Viitattu 23.7.2012  
[http://www.ast.org/publications/Journal%20Archive/2009/8\\_August\\_2009/CE.pdf](http://www.ast.org/publications/Journal%20Archive/2009/8_August_2009/CE.pdf).

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2011. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 8., uudistettu painos. Helsinki: Restamark.

Ruuhilehto, K. & Vilppola, K. 2000. Turvallisuuskulttuuri ja turvallisuuden edistäminen yrityksessä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Safe Hotels 2012a. Why become certified?. Viitattu 19.10.2012  
<http://www.safehotels.com/info.asp/id/2515>.

Safe Hotels 2012b. Certified hotels and conference venues. Viitattu 19.10.2012  
<http://www.safehotels.com/index.asp?lcid=1033&id=&lid=>.

Saleva, M. 2005. Oululaismiehen mielentila tutkitaan. Hotelli Parkin ryöstöstä syytetty vaiken oikeudessa. Turun Sanomat 25.1.2005. Viitattu 17.10.2012  
<http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/1074021158/Hotelli+Parkinryöstösta+syytettyvai+keni+oikeudessa>.

Sosiaaliportti 2012. Osaamiskartoitus. Viitattu 22.10.2012  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyontuki/osaamiskartoitus/>.

SPEK 2012. Matkailualan turvallisuuspassi. Viitattu 15.11.2012  
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan-turvallisuuspassi>.

SPR 2012a. Opi ensiapua. Viitattu 15.11.2012 <http://www.punainenristi.fi/opi-ensiapua>.

SPR 2012b. SPR Turvapassi® -koulutus. Viitattu 15.11.2012  
<http://www.punainenristi.fi/yrityksille/ensiapukurssit/turvapassi>.

STT 2012. Vankikarkuri riehui hotellissa – jäi kiinni. Iltalehti 1.10.2012. Viitattu 4.10.2012 [http://www.iltalehti.fi/uutiset/2012100116145993\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/2012100116145993_uu.shtml).

Suomen Kauppakeskusyhdistys ry 2005. Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen. Viitattu 2.3.2012  
<http://www.rakli.fi/kky/attachements/2005-09-06T12-50-5348.pdf>.



Taleb, N. 2007. Musta Joutsen. Erittäin epätodennäköisen vaikutus. Suom. Pietiläinen, K. Helsinki: Terra Cognita.

THL 2012. Mitä yhteisöllisyys on?. Viitattu 25.10.2012  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/yhteisollisyys](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/yhteisollisyys).

Tilastokeskus 2012. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 29.10.2012  
<http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>.

TTK 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 3., korjattu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

TTK 2008. Kauppakeskus - turvallinen paikka työskennellä ja asioida. Viitattu 2.3.2012  
<http://www.rakli.fi/kky/attachements/2008-08-14T13-26-0065.pdf>.

TTK 2012. Johtaminen. Viitattu 25.10.2012  
[http://www.ttk.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla\\_tulosta/johtaminen](http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla_tulosta/johtaminen).

Turun Sanomat 2004. Hotelliryöstö Turussa viime yönä. Viitattu 17.10.2012  
<http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/1074009597/Hotelliryosto+Turussa+viime+yona>.

Työsuojeluhallinto 2010. Turvallisuusjohtaminen. Viitattu 9.6.2012  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/turvallisuusjohtaminen/69>.

Työterveyslaitos 2010. Kehityskeskustelu. Viitattu 22.10.2012  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/kehityskeskustelu/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/kehityskeskustelu/sivut/default.aspx).

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 30.10.2012  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2012. Koulutus ennaltaehkäisee onnettomuuksia. Viitattu 15.11.2012  
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=18897&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Waitinen, M. 2011. Turvallinen koulu?. Helsinkiläisten peruskoulujen turvallisuuskulttuurista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Helsinki: Unigrafia.

# KYSELYLOMAKE

Hei!

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa restonomiksi ja olen tekemässä opinnäytetyötä hotellin vastaanoton turvallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tavoitteenani on saada kattava kuva turkulaisten hotellien turvallisuuden nykytilasta vastaanottohenkilökunnan näkökulmasta, ja tämän vuoksi jokainen vastaus on äärimmäisen tärkeä. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä vastaajia tai heidän hotellejaan tulla käsittelemään opinnäytetyössä nimeltä. Vastaathan kaikkiin annettuihin kysymyksiin. Kiitos yhteistyöstäsi!

Heidi Heinonen

Restonomiopiskelija, Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma, Turun AMK

## TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

Nainen  Mies

2. Ikä

alle 20v  20-29v  30-39v  40-49v  50-59v  60v tai yli

3. Alan työkokemus

0-5v  6-10v  11-15v  16-20v  21-25v  26-30v  yli 30v

4. Työsuhteen muoto

Vakituisen  Osa-aikainen  Määräaikainen  Harjoittelija  Sesonkityöntekijä

5. Hotelli, jossa työskentelet: \_\_\_\_\_

6. Mitä työvuoroja teet? (Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot.)

Aamuvuoro  Iltavuoro  Yövuoro

Muu  mitä? \_\_\_\_\_

7. Koetko työympäristösi turvalliseksi?

Kyllä  En

miksi? \_\_\_\_\_

---



---



---

**KOULUTUS**

8. Onko Sinua koulutettu työssäsi turvallisuusasioissa? (Jos vastasit Ei, voit siirtyä kysymykseen 10.)

Kyllä  Ei

9. Miten Sinua on koulutettu?

Paloturvallisuuskoulutus  Ensiapukoulutus  Poistumisharjoitus

Muuten  miten? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Omaatko mielestäsi riittävästi taitoja toimia ns. ”tosipaikan” (palohälytys, evakuointi, ryöstötilanne, häiriökäyttäytyminen ym.) tullen?

Kyllä  En

11. Saatko mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta turvallisuusasioista?

Kyllä  En

**YKSINTYÖSKENTELEY VASTAANOTOSSA**

12. Oletko työskennellyt vastaanotossa yksin? (Jos vastasit En, voit siirtyä kysymykseen 17.)

Kyllä  En

13. Koetko olosi turvalliseksi yksin työskennellessä?

Kyllä  En

miksi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Millä tavoin yksintyöskentely vaikuttaa työhösi? Se aiheuttaa

kiirettä  stressiä  riittämättömyyden tunnetta  työn laadun kärsimistä

muuta  mitä? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Onko Sinulla mahdollisuus taukoihin yksin työskennellessä? (Jos vastasit Ei, voit siirtyä kysymykseen 17.)

Kyllä  Ei

16. Miten tauot on järjestetty?

---

---

---

---

---

## TURVALLISUUS

17. Onko henkeäsi uhattu?

Kyllä  Ei

18. Oletko kohdannut työssäsi uhkaavia henkilöitä? (Jos vastasit En, voit siirtyä kysymykseen 20.)

Kyllä  En

19. Minkä tyyppisiin henkilöihin uhkaavat tilanteet yleensä liittyvät?

---

---

---

---

---

---

---

20. Millaisia turvallisuutta uhkaavia tapauksia on urallasi tullut vastaan tai olet itse kokenut?

---

---

---

---

---

---

---

21. Minkälaisia riskejä koet työssäsi olevan ja kuinka niihin on varauduttu?

---

---

---

---

---

---

---

22. Onko vastaanotossa, jossa työskentelet, alkoholimyyntiä? (Jos vastasit Ei, voit siirtyä kysymykseen 24.)

Kyllä  Ei

23. Aiheuttaako alkoholimyynti jonkinasteisia järjestyshäiriöitä tai levottomuutta työympäristössäsi?

Kyllä  miten se ilmenee? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Ei

24. Onko hotellissa, jossa työskentelet, aulavahtia, järjestyksenvalvojaa tai muuta vartiointia? (Jos vastasit Kyllä, voit siirtyä kysymykseen 26.)

Kyllä  mitä? \_\_\_\_\_

---

---

Ei

25. Olisiko mielestäsi hotellissa, jossa työskentelet, tarvetta aulavahdille, järjestyksenvalvojalle tai muulle vartiointille?

Kyllä  Ei

26. Mitä turvavälineitä vastaanotolla on käytössä?

Kiinteä turvapainike  Kannettava turvapainike  Kameravalvonta

Ulko-oven avainkortinlukija

Muita  mitä? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

27. Toimiiko mielestäsi yhteistyö muiden alueen hotellien kesken? (esim. ilmoitatteko epäilyttävistä henkilöistä, karkureista ym. havainnoista keskenänne?)

Kyllä  Ei

**Kiitos vastauksestasi!**