

Vastaanottovirkailijoiden kokemukset turvallisuudesta

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli ja ravintola-ala
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Niina Niemistö

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun alan koulutusohjelma

NIEMISTÖ, NIINA:

Vastaanottovirkailijoiden kokemukset
turvallisuudesta

Hotelli- ja ravintola-alan opinnäytetyö, 31 sivua

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat hotellin vastaanoton turvallisuuteen sekä vastaanottovirkailijoiden kokemuksiin turvallisuuden tunteesta. Toimeksiantaja työlläni on hotelli Scandic Lahti.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään turvallisuutta ja turvattomuutta käsitteenä, sekä tarkastellaan majoitusturvallisuutta käyttäen jo aikaisempaa tutkimusta valtakunnallisesta turvallisuuskyselystä.

Opinnäytetyön selvitysaineisto kerättiin helmikuussa 2016 webropol-lomakkeen avulla, joka lähetettiin kolmeen lahtelaiseen hotelliin vastaanottoon. Vastausten pohjalta työstin kehitysehdotuksia vastaanoton työympäristön ja -tapojen parantamiseksi sekä turvallisuuden edistämiseksi.

Kyselyn vastausten perusteella kehityskohteiksi valikoituvat työympäristö, turvajärjestelmät sekä turvallisuuskoulutus. Selvityksen tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaanottovirkailijoista koki olonsa turvalliseksi työvuoronsa aikana.

Asiasanat: Turvallisuus, turvattomuus, majoitusturvallisuus, hotelli, vastaanottovirkailija

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

NIEMISTÖ, NIINA: Title: The receptionist`s feeling of safety at work

Bachelor`s Thesis in Hotel and Restaurant Management 31 pages

Spring 2016

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to research which factors have an impact on the safety of a hotel`s reception area and on the receptionist`s feelings of safety. The client for this thesis is Scandic Hotel Lahti.

The theoretical background of this thesis deals with safety and insecurity as a concept as well as accommodation safety using knowledge from a previous national safety survey.

The material for this thesis was gathered in February 2016 via a webropol-form that was sent to three hotel reception areas in Lahti. Based on the responses, I constructed development proposals to improve the working environment and working methods, and to further the safety of reception.

From the answers to the query, I selected the development targets for training in the working environment, security systems and safety. As a result of this research I found that the majority of receptionists felt safe during their work shifts.

Key words: safety, insecurity, accommodation safety, hotel, receptionist

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TURVALLISUUS JA TURVATTOMUUS	4
2.1	Turvallisuuden määrittely	4
2.2	Turvattomuus	6
2.3	Uhkaava tilanne ja ennakointi	7
3	MAJOITUSTURVALLISUUS	10
3.1	Yritysturvallisuus	10
3.2	Majoitustoiminnan turvallisuus	11
3.3	Väkivalta majoitusliikkeissä	13
3.4	Majoitusliikkeen henkilökunnan turvallisuus	15
3.5	Yksintyöskentely	16
4	SELVITYKSEN TOTEUTUS	19
4.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	19
4.2	Kysely tiedonkeruun menetelmänä	20
4.3	Kyselylomakkeen laatiminen	21
4.4	Aineiston keruu	22
5	TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUS	23
5.1	Kyselyn tulokset	23
5.2	Analyysi	26
5.3	Kehittämisehdotukset	27
5.4	Luotettavuus ja pätevyys	28
5.5	Oma oppiminen ja jatkotutkimusaiheet	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	31
	LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Palvelualojen työtehtäviin ei liity juurikaan hengen tai terveyden riskejä. Mutta valitettavasti palvelualat ovat riskialttiita aloja, joilla työskentelevät henkilöt joutuvat nykyään kokemaan liiankin paljon epävarmuutta, ahdistusta ja pelkoa, joka johtuu asiakkaista ja heidän lisääntyneestä häiriökäyttäytymisestä. Huumerikollisuus on eniten tätä aiheuttava yksittäinen tekijä ja hotelli ja ravintola-ala yksi sen kohteista. (Huhtala 2004, 4.) Vuonna 2002 tehtiin koko maata koskeva turvallisuustutkimus, jonka tavoitteena oli saada selvitettyä tämän hetkinen majoitusturvallisuuden tilanne, sekä laatia turvallisuuskoodeja majoitusyrityksille. Työntekijät jotka kokevat päivittäin turvattomuutta, epävarmuutta tai ahdistusta työpäivän aikana, eivät voi mitenkään onnistua palveluammattissaan tarkoituksen mukaisella tavalla. Palvelu ja riskialojen työnantajien tulee siis varmistaa työntekijöidensä turvallisuus työpaikalla. (Huhtala 2004, 10.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää majoitusalailla työskentelevien kokemuksia turvattomuuden tunteesta. Millaisia tuntemuksia heillä on yksin työskennellessään työvuoron aikana? Miten heidän turvallisuuttaan on parannettu?

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan majoitusturvallisuutta sekä turvallisuuden tunteeseen ja turvattomuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä, lahtelaisten kaupunkihotellien näkökulmasta. Mukana opinnäytetyöni toiminnallisessa osiossa ovat Scandic Lahti, Hotelli Cumulus Lahti ja Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Toiminnallisen osion päätteeksi tavoitteenani on pyrkiä selvittämään kehittämisehdotuksia vastaanottovirkailijan turvallisuuden parantamiseksi. Mielenkiintoni lähteä selvittämään vastaanottovirkailijoiden turvallisuutta lähti siitä, että itselläni on omaa kokemusta haastavista asiakaspalvelutilanteista ja sen lisäksi olen seurannut sivusta haastavien tilanteiden etenemistä. Turvattomuudentunne kuuluu olennaisesti yksintyöskentelevien

tuntemuksiin, joten on mielenkiintoista tehdä kyselyä asian tiimoilta. Opinnäytetyöni tiedonkeruun menetelmänä käytän kyselyä. Tutkimusotteeni menetelmä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä, koska tutkimuskohteenani on otos perusjoukosta. Tutkimusjoukkooni kuuluvat kaikki henkilöt, jotka työskentelevät hotellien vastaanotossa näissä kolmessa hotellissa.

Avoimista ja monivalintakysymyksistä koostuva turvallisuuskysely toteutetaan alkuvuodesta 2016 , jolloin kyselylomakkeet lähetetään sähköisesti hotellin vastaanottoon. Kyselylomakkeen vastausten pohjalta, saaduista tiedoista työstän kehitysehdotuksia, joiden avulla vastaanoton turvallisuutta voitaisiin parantaa.

Opinnäytetyöni ei käsittele ollenkaan asiakasturvallisuuteen, riskienhallintaan, riskianalyysiin liittyviä asioita, eikä myöskään hotellien pelastussuunnitelmiin tai muihin turvallisuusohjeisiin liittyviä seikkoja. Olen rajannut opinnäytetyöni selvittämään vastaanottovirkailijoiden kokemuksia turvattomuudesta ja turvallisuuden tunteesta.

Toimeksiantajanani toimii Lahden Scandic hotelli. Scandic Lahti kuuluu pohjoismaiseen Scandic-ketjuun ja ketjulla on kaiken kaikkiaan 230 hotellia ympäri maailmaa. Scandicilla on toimintaa tällä hetkellä yhdeksässä eri maassa ja Scandic työllistää tällä hetkellä 13 000 työntekijää. Lahden Scandicissa työskentelee tällä hetkellä seitsemän vastaanottovirkailijaa. Lahden Scandicissa on noin 150 hotellihuonetta ja hotellin vastaanotto sijaitsee aivan ulko-ovea vastapäätä. Ulko-ovea voi olla hieman vaikea löytää, koska hotellin parkkialue sijaitsee aivan sisäänkäynnin edessä ja se vuoksi sisäänkäynti kutsuu myös kutsumattomia vieraita. (Heinonen 25.5.2014.)

Scandic ketjuna pyrkii joka päivä panostamaan asiakkaan viihtyvyyteen, ja Pohjoismaiden vihreimpänä hotelliketjuna Scandic keskittyy aina ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen ja esteettömyyteen. (Scandic 2015a.) Scandic mielletään usein liikemieshotelliksi sijaintinsa vuoksi. Lahden Scandic sijaitsee aivan rautatieaseman vieressä ja juuri

valmistuneen matkakeskuksen vuoksi hotelli sijaitsee erinomaisella paikalla. Lahden Scandic pyörii vuoden ympäri liikemiesmatkustajien ansiosta, mutta kesäisin hotelli täyttyy myös lukuisien tapahtumien vuoksi. Esimerkiksi Lahdessa järjestettävä vuosittainen Summer Up tapahtuma kerää hotellin täyteen jo hyvissä ajoin. (Heinonen 25.5.2014.)

Scandicilla panostetaan kestävään kehitykseen ja laatuun. Tuotteet ja palvelut valitaan niin, että ne kuluttavat mahdollisimman vähän ympäristöä ja yhteiskuntaa. Scandic valitsee myös tavarantoimittajat ja muut yhteistyökumppanit eettisin perustein ja haluavat, että kaikki noudattavat samoja periaatteita. (Scandic 2015b.) Scandic Lahti sai Joutsenmerkin 2013 vuoden lopulla ja oli ensimmäinen Joutsenmerkin saanut hotelli Lahdessa. Joutsenmerkityssä hotellissa ympäristöasiat on hoidettu esimerkillisesti ja Joutsenmerkin saadakseen hotellin tulee täyttää tiukat ja monipuoliset vaatimukset, jotka koskevat ympäristöasioista. (Joutsenmerkki 2015.)

2 TURVALLISUUS JA TURVATTOMUUS

Tässä luvussa kerrotaan turvallisuudesta ja turvattomuudesta käsitteenä, käsittelen myös turvattomuuden tunteeseen ja turvallisuuden tunteeseen liittyviä asioita ja sitä, mikä merkitys niillä on ihmisille. Käyn myös läpi yksintyöskentelyyn liittyviä asioita. Suurin syy lähteä selvittämään tätä majoitusturvallisuuteen liittyvää asiaa, oli nimenomaan henkilöiden yksintyöskentely. Joillakin aloilla se on vaan riskialttiimpaa.

2.1 Turvallisuuden määrittely

Turvallisuus sanana on erittäin laaja käsite, joten se voi kattaa tarvittaessa koko olemisemme. Turvallisuus ja turvattomuus käsitteinä tarkoittavat objektiivista eli ulkoista tai toisaalta subjektiivista eli koettua tilaa tai näiden kahden välistä suhdetta. Turvattomuus yksilötasolla koetaan psykologisena tunteena, joka ilmenee pelkoina, psykosomaattisena oirehdintana ja huolestuneisuutena. Turvattomuutta voidaan tarkastella myös ihmisten lähiyhteisön sosiaalisten suhteiden ja laadun kannalta. (Niemelä & Lahikainen 2000, 21.)

Yhdysvaltalainen psykologi Abraham Maslow oli sitä mieltä, että turvallisuus on yksi 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). Pyramidi kuvataan usein alhaalta ylöspäin, joilloin ensimmäisenä on kuvattu hengissä pysymisen tarpeet, turvallisuuden tarpeet, yhteenkuuluvuuden tarpeet, pitämisen ja arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslow myös itse sanoi, että tarpeiden ei tarvitse noudattaa tiettyä järjestystä vaan järjestys voi vaihdella henkilökohtaisesti. Turvallisuus on siis erittäin tärkeä osa ihmisten toimintaa. Turvallisuuteen liittyviin tarpeisiin kuuluvat: ihmisen halu löytää suojaan itselleen, asettaa rajoja ja luoda rakenteita, vakautta ja ennustettavuutta. Käänteisesti tämä

tarkoittaa, että kuvaan astuvat erilaiset pelot ja ahdistuksen tunteet. (Saul McLeod 2007.)



Kuvio 1. Maslow`n tarvehierarkia (Työturvallisuuskeskus 2015)

Huhtalan (2004, 46.) mielestä todellista turvallisuutta on, että osataan kriisitilanteissa toimia oikein. Se taas vaatii organisaatiolta tiettyjä ennakkovalmisteluita, turvallisuuskoulutusta ja käytännön harjoituksia.

Turvallisuus ilmenee myös arvona monella tasolla. Yksilön tasolla se ilmenee sisäisenä turvallisuuden tunteena ja ryhmien tasolla se ilmenee esimerkiksi perheen turvallisuutena. Yhteiskunnan tasolla turvallisuus on kansallista turvallisuutta ja ihmiskunnan tasolla maailman rauhaa.

Turvallisuus onkin vakaimpia arvoja. (Niemelä & Lahikainen 2000, 22.)

Turvallisuus on maailmanlaajuisesti ajateltuna kaikkien yhtenäinen tavoite ja päämäärä. Turvallisuudessa on kyse uhista vapautumisista.

Yhteisöllisellä turvallisuudella on tänä päivänä uusi turvallisuuden käsite, joka viittaa erityisesti yhteisön identiteettiin ja siihen kohdistuviin uhkiin.

(Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 34.)

2.2 Turvattomuus

Turvattomuus tai turvallisuus kokemuksellisenä maailmasuhteena koskettaa jokaisen identiteettiä ja kaikki elämänalueita moniulotteisesti. Turvattomuuden nousu on seurausta työelämässä käynnissä olevasta radikaalista muutoksesta, työpaikkojen radikaalista vähenemisestä ja työn muuttumisesta pätkätyöksi. (Niemelä & Lahikainen 2000, 62-63.)

Turvattomuuden pääaiheuttajat ovat nykyisin maailmanlaajuisia, ympäristöllisiä, kulttuurin arvoihin ja maailmantilanteeseen liittyviä. Turvallisuus ja turvattomuus ovat monimutkaisia ilmiöitä, ja niillä on vaikutusta elämän kaikilla osa-alueilla. Yleisesti voidaan todeta, että kaukaiset, maailmanlaajuiset asiat aiheuttavat turvattomuutta ja läheiset asiat puolestaan turvallisuutta, kuten ihmisten vuorovaikutussuhteet. Tosin jos ihmisen lähipiiriin kuuluvat asiat eivät ole kunnossa, luovat ne niinkään turvattomuutta. Turvallisuudella ja turvattomuudella on erittäin vahva side ihmisen elämisen ehtoihin ja elämäkokemuksiin. (Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 8.)

Turvattomuuden lähikäsitteitä ovat esimerkiksi riski, uhka, vaara ja pelko. Riskillä on läheinen yhteys turvattomuuteen. Riski on realistinen uhka turvattomuudelle. Riskejä hallitsemalla pyritään vähentämään jo olemassa olevaa turvattomuutta sekä ennakoimaan tulevaisuutta siten, että siitä muodostuu mahdollisimman turvallinen. Uhan käsite on lähellä riskiä ja vaaraa. Uhka mielletään, ei -toivottuna tulevaisuuden asiana tai tilana, jonka toteutumiselta halutaan välttyä. Vaara on konkreettinen ja useimmiten myös havaittavissa. Pelko on psykologinen käsitys. Sillä tarkoitetaan normaalia reaktiota todelliseen tai kuviteltuun uhkaan. Näin ollen turvattomuuden kokeminen ei ole sama asia kuin pelko, ihminen vain yhdistää sen turvattomuuden tunteeseen. (Niemelä & Lahikainen 2000, 23-24.)

Turvattomuus koskettaa meitä kaikkia, joka paikassa ja joka hetki. Turvattomuus on tänä päivänä arkipäiväistynyt ja kehittyä laaja skaalaisesti. Turvattomuus on tunne, joka syntyy menettämisen pelosta.

Turvattomuus kasvaa, kun ihminen tuntee elämänsä sekä itsensä jollakin tavalla uhatuksi. (Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 32.)

2.3 Uhkaava tilanne ja ennakointi

Suomi on vielä melko turvallinen paikka elää, mutta myös turvattomuuden tunne on lisääntynyt ja ihmiset haluavat pitää parempaa huolta omaisuutensa suojelemiseksi. Palvelualoilla toimivat tai asiakaspalvelutehtävissä olevat ihmiset ovat myös joutuneet väkivallan kohteeksi. Jokainen voi parantaa omaa turvallisuuttaan tiedostamalla riskit, pysymällä valppaana ja pitämällä matalaa profiilia. Stressireaktiot ovat ihmisen biologinen perimä ja niiden tarkoituksena on ylläpitää ja edesauttaa ihmistä selviytymään uhkatilanteista. Tärkeimpiä stressireaktioiden vaikutuksesta ilmenevät muutokset ovat näkökentän kapeneminen, kuulo havaintojen rajoittuminen, loogisen ajatustoiminnan syrjäytyminen sekä kipukynnyksen kasvaminen. Ihmisen tulee tiedostaa stressin vaikutus omaan toimintaansa ja kun parantaa omia valmiuksia toimia uhkatilanteissa, ottaa myös huomioon harjoittelun ja toiminnan suunnittelun ja koulutuksen. (Karpela 1998, 57).

Uhkaavan tilanteen ilmetessä vastaanotossa työskentelevällä tulisi olla mahdollisuus niin sanottuihin neljään perusoikeuteen: suojautumiseen, pakenemiseen, avun hälyttämiseen ja saamiseen nopeasti sekä uhkaavan tilanteen taltioimiseen. Suojautumisella tarkoitetaan mahdollisuutta esimerkiksi ulko-ovien lukitsemiseen etenkin yöaikaan, sisäänpyrkijöiden henkilöllisyyden tarkastaminen huonenumeron avulla ja ovipuhelimien käyttöä. Yksintyöskentelijällä on kaikki syy seurata asiakkaan saapumista pääovelta vastaanottoon ja jättää muut työtehtävät kesken.

Pakotilanteessa pakoreitin tulisi olla nopea, esteetön ja turvallinen, vasta turvallisen pakenemisin jälkeen on avun hälyttämisen aika ja mielellään turvallisesta paikasta vähintään yhden lukon takaa. Uhkaavan tilanteen tallentaminen on mahdollista kameroiden oikealla suuntaamisella ja fokuosoinnilla. (Huhtala 2004, 134-136.)

Vaikka väkivaltatilanteisiin työssä on monia erilaisia syitä, työntekijä voi käyttäytymisellään vaikuttaa tilanteiden etenemiseen. Rauhallinen, toista ihmistä kunnioittava, mutta silti ammatillisen jäämäkä käytös voivat rauhoittaa aggressiivisen ihmisen. (Huhtala 2004, 134-136.)

Omalla käyttäytymisellä voi mahdollisesti ehkäistä vakavan konfliktin. Jos havaitsee tarpeeksi ajoissa aggressiivisen tai väkivaltaisen henkilön, niin on keinoja säilyttää tilanne turvallisena ja saada palveltua asiakasta ilman konfliktia. Uhkaavan tai aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön kanssa ei suositella jäämään kahden kesken suljettuun tilaan, kiihkeä ja kärkeä käyttäytyminen provosoi henkilöä, tuijottaminen hermostuttaa sekä täytyy välttää ilmaisemasta henkilökohtaisia vaatimuksia ”sinun pitää”, vaan tulee käyttää yleisiä vaatimuksia ”näissä tiloissa on kielletty”. Kaikissa tilanteissa, joissa on konfliktin tai väkivallan uhka, on hyvä huolehtia selustasta ja pakotiestä, eli tarpeeksi pitkä etäisyys joko seisoen tai istuen. Pakeneminen on helpompaa, tilaa ollessa edessä ja takana, äkkinäisiä liikkeitä sekä selkensä kääntämistä tulee välttää uhkaavalle henkilölle. (Työturvallisuuskeskus 2007, 16.)

Uhkatilanteessa kiihtyneen ihmisen rauhoittaminen on erittäin vaikeaa. Omien tunteiden hallitseminen, loukkaavan käytöksen ohittaminen ammattimaisesti ja omasta turvallisuudesta huolehtiminen eivät ole helppoja tehtäviä uhkaavan asiakkaan kanssa kommunikoidessa. (Huhtala 2004, 103.)

Rauhoittelu on myös useasti vaikeaa, jos omat tai vastapuolen ennakkosenteet pyrkivät vaikuttamaan loppuratkaisuun. Miten oma käyttäytyminen muuttuu, jos vastapuolella on henkilö, joka on tatuoitu, nuori, pitkätukkainen ja nuhjuisen oloinen henkilö, tai jos vastapuolella seisoi 50-vuotias herrasmies pukeutuneena siistiin pukuun ja hän olisi toimitusjohtajan oloinen mieshenkilö. Usein samaan vaistoon perustuvaan käyttäytymiseen syyllistyy myös vastapuoli. Asiakkaalla saattaa olla myös vahvoja kokemuksia saman ammatin edustajasta, joka saa hänet kiihtymään ennakkokäsitysten vuoksi. (Huhtala 2004, 103–104.)

Jos oma käyttäytyminen ei ole rauhoittelevaa, on epätodennäköistä, että vastapuolikaan rauhoittuu. Usein rauhoittelutilanteissa kasvojen pienet liikkeet (ns. mikroeleet) saattavat helposti paljastaa kohdehenkilön mielestä ”väärät” asenteet ja hän saattaa kiihtyä omista johtopäätöksistään. Näitä kasvojen mikroeleitä saattavat olla esimerkiksi kulmakarvojen epäilevä nosto, hymykare, tuhahdus, huokaus jne. (Huhtala 2004, 104.)

Tärkeintä on sanaton viestintä ja rauhoittavat viestit. Periaatteena on pitää tilanne yksinkertaisena. Sanattomaan rauhoittavaan viestintään kuuluu esimerkiksi avoin katse, käsien esillä pitäminen, turhien esineiden laskeminen käsistä sekä tilan antaminen kohdehenkilölle. (Huhtala 2004, 104.)

3 MAJOITUSTURVALLISUUS

Tässä luvussa käsitellään majoitusturvallisuutta käsitteenä, sekä mitä majoitusturvallisuuteen liittyy, kuten henkilökunnan turvallisuus.

3.1 Yritysturvallisuus

Suomessa majoitus- ja ravitsemisala työllistää yli 80 800 henkilöä, joista majoitus työllistää 15 700 henkilöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Turvattomuuden lisääntyminen yhteiskunnassamme heijastuu monien muiden alojen lisäksi myös majoitusalaan, joka on määritelty yhdeksi väkivalta- eli riskialaksi (Huhtala 2004, 3.)

Majoitusturvallisuuteen liittyy olennaisesti käsite yritysturvallisuus pitää sisällään yrityksen turvallisuusasioiden kokonaisvaltaisen toteutuksen. Kilpailukyky ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä, sillä turvallisuus vaikuttaa positiivisesti liiketoimintaan ja vastaavasti hyvän liiketoiminnan edellytyksenä on turvallisuus. Yritysturvallisuuden tarkoituksena on minimoida turvallisuusriskejä ja parantaa toimintavalmiuksia onnettomuus, vaara- ja vahinkotilanteiden varalle. Tätä kautta pystytään maksimoimaan yrityksen tuottavuus ja kilpailukyky. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 27–28.)

Yrityksen turvallisuusjohtaminen on keskeisimmässä roolissa yrityksen turvallisuudessa ja se ohjailee organisaation turvallisuustoimintaa. Yritysturvallisuus kattaa seuraavat kymmenen osa-alueetta. Nämä osa-alueet ovat henkilöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, pelastustoiminta, rikosturvallisuus, tietoturvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus, työturvallisuus, ulkomaantoimintojen turvallisuus, valmiussuunnittelu sekä ympäristöturvallisuus. Yritysturvallisuuden osa-alueet menevät jonkin verran päällekkäin, mutta termit auttavat hahmottamaan yritysturvallisuuden eri ulottuvuuksia. Tällä turvallisuustoiminnalla pyritään suojaamaan yritykselle tärkeitä arvoja, kuten mainetta, ympäristöä, omaisuutta, tietoja ja henkilöitä. Turvallisuustoimintaa voidaan kehittää tapaturma-, onnettomuus- ja

vahinkotilastojen sekä turvallisuusohjeiston avulla sekä lisäämällä henkilöstön turvallisuustietoisuutta. (EK 2015.)

Tässä opinnäytetyössä ei tarkemmin käsitellä yritysturvallisuuden osa-alueita, vaan keskitytään enemmän henkilöstöturvallisuuteen, joka liittyy vastaanottovirkalijan turvattomuudentunteeseen. Muunmuassa työsuojelu asioista huolehtiminen on tärkeää työn sujuvuuden kannalta. Kun työturvallisuudesta pidetään huolta, työn tuottavuus ja palvelut paranevat. Tällöin sairauspoissaolot, tapaturmat, ammattitaudit ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja työntekijöiden työ on tuloksellisempaa. Turvallinen työpaikka edesauttaa hyvän yrityskuvan luomista. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

3.2 Majoitustoiminnan turvallisuus

Majoitus- ja ravitsemisalaa pidetään ns. kontrollialana, koska henkilökunnan tulee valvoa asiakkaiden toimintoja, kuten on kiellettävä ja annettava määräyksiä. Henkilökunnan kontrolloiva palveluasenne saattaa herättää ärtymystä aggressiivisissa asiakkaissa, jonka vuoksi kontrollialan henkilökunta on hallitsevan roolinsa vuoksi helppo aggression kohde. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 170.)

Riski ei aina ole jokin konkreettinen tai fyysinen vaara, kuten tulipalo tai tapaturma, vaan se voi olla myös jokin toimintaan kohdistuva seikka. Työskentely majoitus ja ravitsemisalassa yksiköissä on erittäin riskialtista. Suomessa on supistettu hotellihenkilökuntaa suuresti, jotta kilpailutilanteissa hinta on palvelua ja sen laatua tärkeämpää. Suomessa 100 hotellihuonetta kohden on 20 työntekijää, kun taas Euroopaassa luku on yli 60 henkilöä 100 huonetta kohden. Majoitusliikkeet parantavat jatkuvasti henkilökunnan turvallisuutta ja palvelua investoimalla kulunvalvontalaitteistoihin, elektronisiin lukko- ja turvallisuusjärjestelmiin ja lisäämällä kielitaitoista henkilökuntaa. (Rautiainen & Siiskonen 2008, 252.)

Vastaanottovirkailijan työssä joutuu kohtaamaan päivittäin lukuisia riskitekijöitä. Asiakkaiden ja henkilöstön sekä omaisuuden turvallisuuteen

liittyviä riskejä. Asiakassuhteisiin liittyvät riskit kuten, väärä raha, luotto- ja pankkikortti ongelmat, henkilöstöön liittyvät ongelmat, kuten jaksaminen ja tulehtuneet työolosuhteet. Sopimusriskit alihankkijoiden kanssa, vakuutusongelmat, sekä erilaiset meluhaitat ja ilkeät hotellin alueella. (Rautiainen & Siiskonen 2008, 253.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan velvollisuuksista yksi on huolehtia toimenpiteillään työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Työnantajan tehtäviin kuuluu myös selvittää ja arvioida mahdolliset haitat ja vaaratekijät työntekijöiden turvallisuuden hyväksi. (Työturvallisuuskeskus 2015.) Hotellihenkilökunnalla tulee olla ammattitaitoa hoitaa eteen tulevat yllättävätkin tilanteet. Niitä voivat olla esimerkiksi erilaiset onnettomuudet ja asiakkaiden sairaskohtaukset. Häätätilanteissa on toimittava nopeasti ja tehokkaasti. Tästä johtuen majoitus- ja ravitsemisalalla on aloitettu tiedostamaan olemassa olevia riskejä ja henkilökuntaa on alettu kouluttamaan toimimaan erilaisissa tilanteissa. (Rautiainen & Siiskonen 2008, 253.)

Työskenteleminen vastaanotossa voi olla erittäin turvatonta. Tähän vaikuttavat osittain henkilöstön määrän supistaminen ja siitä johtuva yksintyöskentely. Työpaikkaväkivaltapaukukset ovat myös lisääntyneet viime vuosikymmenien aikana palvelualoilla. Työväkivaltana voidaan pitää tapahtumia, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa, 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 näkökulmasta vastaanotto tulisi suunnitella sellaiseksi, että sieltä on mahdollisuus päästä pakoan. On tärkeää, että vastaanottoon on vähintäänkin kaksi kulkureittiä, jotta uhkaavissa tilanteissa henkilökunta pääsee helposti pakenemaan. Valitettavasti kaikissa hotelleissa tätä mahdollisuutta ei ole. Avoin poistumistie sekä poistumisreitit etukäteen tiedostaminen rauhoittavat uhkaavan tilanteen sattuessa ja mahdollistavat nopean poistumisen. (Huhtala 2004, 111.)

Hotelli- ja ravintola-alaa pidetään osittain turvallisena alana, mutta alalla on viime vuosina ilmennyt jonkin verran onnettomuuksia, tulipaloja ja työntekijöihin kohdistuvia väkivaltatapauksia. Työnajantan velvollisuuksiin kuuluu työturvallisuuden noudattaminen ja pelastulaki velvoittaa työpaikkoja varautumaan mahdollisiin onnettomuustilanteisiin. (Työturvallisuuskeskus 2007, 40.)

Väkivalta tilanteisiin varautuminen ehkäisee haitta- ja vaaratekijöitä, hotellissa henkilökunnan tulee huolehtia niin asiakkaiden kuin oman henkilökunnan turvallisuudesta. Vastaanottovirkailijan tehtäviin kuuluu pitää huolta siitä, että vain hotellin asukkaat tulevat yöllä takaisin hotelliin. Etenkin Suomessa tähän kiinnitetään paljon huomiota. (Työturvallisuuskeskus 2007, 40-41.)

3.3 Väkiältä majoitusliikkeissä

Majoitusturvallisuuden neljä peruselementtiä ovat asiakas-, henkilöstö-, ja yritysturvallisuus sekä yhteiset turvallisuusvaateet. Koulutettu henkilökunta on jokaisen peruselementin ylläpitäjä, ennakoija, varautuja, hoitaja, hallitsija ja kehittäjä. Huomattava uhka henkilökunnan fyysiselle ja henkiselle terveydelle on asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden kohdistama väkivalta henkilökuntaan. (Huhtala 1997, 19.)

Vastaanottovirkailijan työssä altistutaan automaattisesti väkivallalle, koska virkailijan ja asiakkaan välinen etäisyys kommunikoidessa on erittäin pieni. Huumausainerikollisuuden lisääntyessä asiakas voi olla myös päihtyneessä tilassa ja olla täten erittäin arvaamaton. Asiakas, joka käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti, voi myös johtua henkilökohtaisista vaikeuksista, sairaudesta tai tyytymättömyydestä henkilökuntaan. Tällaisten asiakkaiden riskien ennakointi on vaikeaa. Asiakkaat ovat myös yhä useammin aseistettuja. (Huhtala 1997, 104.)

Ennen hotelleissa oli henkilökuntaa huomattavasti enemmän, jolloin ohjeita ja turvallisuuteen liittyviä informatioita pystyttiin kertomaan suullisesti. Ennen pikkolot ja vahtimestarit opastivat asiakkaita huoneisiin,

hissiin ja autoivat matkatavaroiden kanssa. Samalla käytiin läpi hotellin turvallisuusohjeita ja näyttettiin asiakkaalle kuinka ikkuna avautuu ja missä on paloturvallisuuteen liittyvät asiat. Tänä päivänä nämä ohjeet jäävät asiakkaalta kuulematta, koska ohjeet ovat pienellä prantilla hotellihuoneen infolehtisessä. (Huhtala 1997, 134.)

Eroa löytyi myös siinä, että ennen hotellisiivoojat olivat ”talon” omaa väkeä, kun nyky päivänä hotellin siivouspalvelut ovat suurimmaksi osaksi ulkoistettu. Vaikka edelläolevaa pidetään helposti pelkästään asiakasturvallisuuden kuuluvana aiheena, on se myös koko yritysorganisaation asia. Turvallisuus on kaikkien osapuolten yhteinen intressi, ja vaaran tai uhkan edetessä se koskettaa myös kaikkia. (Huhtala 1997, 135.)

Väkivaltatilanteiden kohteeksi tai todistajaksi joutuminen työaikana on erittäin mahdollista. Väkivaltauhka voi vaihdella melko lievästä erittäin vakavaan tapaukseen ja voi olla suullisesti tapahtuvaa uhkailua ilman todellista hyökkäamisaihetta. Suullista uhkailua koetaan eniten hotelli ja ravintola-alalla. (Huhtala 1997, 361.) Yksilöstä riippumatta väkivaltauhan kohteeksi tai sellaisen silminnäkijäksi joutuminen voi järkyttää ihmistä. On myös yksilöllistä kuinka henkilö reagoi haittaaviin tilanteisiin. Hoitomuotoina käytetään henkilökohtaista terapiaa ja perinteisiä mielenterveyspalveluja. (Huhtala 1997, 361.)

Turvallisuuskoulutuskaan ei takaa sitä, että tällaisia tilanteita ei sattuisi lainkaan. Koulutuksen tarkeys auttaa henkilökuntaa selviytymään tilanteista ja valmistautumaan niihin. Traumaattisten tapahtumien jälkihoito on yksi työnantajan velvollisuuksiin kuuluvista asioista riskialoilla. Varsinaisella jälkipuinnilla eli debriefingillä tarkoitetaan työpaikoille luotuja tukihenkilöstöjärjestelmiä, jotka järjestävät pian kriisitilanteen sattuessa tukiverkoston apua tarvitseville. Yksi Suomessa toimiva järjestö on Punainen risti. (Huhtala 1997, 363-366.)

3.4 Majoitusliikkeen henkilökunnan turvallisuus

Suomen hotellien suurin asiakasryhmä ovat vielä suomalaiset, mutta ulkomaalaisten matkailijoiden yöpymiset ovat kasvaneet 1,4 % vuodesta 2015. Tilastokeskuksen tuoreimman julkistuksen mukaan tammikuussa 2016 suomalaisten yöpymisvuorokausia kirjattiin noin 770 000 ja ulkomaisten yöpymisiä 510 000. (Tilastokeskus 2016.) Vuonna 2002 tehdyn valtakunnallisen kyselytutkimuksen mukaan suurin asiakasryhmä oli suomalaiset (78%) joista lähes puolet, (44,4 %,) väkivallan tekijöistä hotelleissa olivat aikuiset suomalaiset. Toiseksi eniten väkivaltatilanteita aiheuttivat kolme ryhmää, joiden kunkin osuus oli 16,7% kansalliset vähemmistöt, nuorison edustajat ja perheväkivallan harjoittajat. Pienenä vähemmistönä olivat ulkomaalaiset 5,5 %:n osuudellaan.

Väkivaltatariskeihin liittyvät luvut pohjautuvat 2002 tehtyyn valtakunnalliseen kyselytutkimukseen. (Huhtala 2004, 141-142.)

Olin yhteydessä palvelujen ammattiliitto PAM:iin sekä Matkailu ja Ravintolapalvelut Ry:n eli MaRaan saadakseni tämän hetkisiä tilastoja. Vastaukseksi sain, että tällä hetkellä ei tiedetä kenenkään seuraavan väkivaltatilastoja tai tehneen vastaavanlaista tutkimuskyselyä. (Lappi 16.2.2016.)

Vuonna 2002 valtakunnalliseen turvallisuuskyselyyn vastanneista hotelleista 58,3 % ilmoitti tutkimuksessa, että niiden tiloissa oli syntynyt vakavia väkivaltatilanteita asiakkaiden välillä. Toisin sanoen on yhteenottoja, joissa osapuolten terveys ja henki on ollut vaarassa. Hotelleista jopa 8,3 % ilmoitti, että niissä oli sattunut kuolemaan johtaneita väkivallantekoja. (Huhtala 2004, 142.)

Yksi kolmasosa (33,3 %) hotelleista ilmoitti tutkimuksessa, että työntekijöitä uhkailtaessa oli otettu esiin jokin lyömäase- (sateenvarjo, jousipamppu, vasara tms.), pistoase- (paperipiikki, puukko, stiletti, sakset) tai viiltoase (rikottu tuoppi tai pullo, luotto- tai pankkikortin terävä reuna, partakoneen terä). Fyysinen kiinnikäyminen on uhka työntekijälle ilman edellä mainittuja aseitakin. Työntekijän tulisi välttää fyysisiä yhteenottoja

asiakkaiden kanssa ja turvautua vuorovaikutustaitoihin ja tunneälyn käyttämiseen. (Huhtala 2004, 95-96.)

Joka kahdennessatoista hotellissa (8,3 %) oli uhkailtu ampuma-aseilla työntekijöitä. Huumerikollisuuden kasvun myötä on tuliaseiden mukana kuljettaminen lisääntynyt. Huumevelkoja peritään kovin keinoin, jossa ampuma-aseet ovat arkipäivää. Vastaavasti velalliset hankkivat turvakseen aseensa, jolla puolustautua. Sitä myöten kierre on valmis. Periaate on, että niin kauan kuin aseita on olemassa ja paikalla, on se vaara, että niitä myös käytetään. Tämä vaara ja uhka on, että uhkaukset kohdistuvat asiakkaisiin ja myös henkilökuntaan. (Huhtala 2004, 98.)

Huhtala (2004, 143) toteaa, että lähes 60 prosentissa hotelleissa oli vuoden aikana ollut väkivaltaisista kokemuksista aiheutuneita poissaoloja. Väkivallasta johtuvaan henkiseen jälkihoitoon oli jouduttu turvautumaan joka neljännessä hotellissa.

Viime vuosina tuoreempaa tilastoa on saatu ravintola-alalta, jossa häiriökäyttäytyminen on paljon yleisempää. Pääosin häiriökäyttäytymiset ovat johtuneet asiakkaan ollessa liian päihtynyt ja järjestyksenvalvojan on täytynyt poistaa henkilö ravintolasta. Ravintolatyöntekijän mennessä hankalaan tilanteeseen väliin, on työntekijä yleensä vahingoittanut kätensä tai muun kehon osan kuten olkapään kahakassa. (Sysi-Aho 17.2.2016.)

3.5 Yksintyöskentely

Työturvallisuuslain 29 pykälän mukaan yksintyöskentely, 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. Työnantajan on myös järjestettävä tarpeellinen yhteydenpito työntekijän ja työnantajan välillä ja varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä yhteydenpidosta, yhteydenpitolaitteista ja

muista turvallisuuteen liittyvistä järjestelyistä eri toimialoilla ja tehtävissä, joissa työskennellään yksin. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Yksintyöskentely on lisääntynyt majoitusalailla ja se aiheuttaa voimakkaasti negatiivisia tunteita työntekijöissä. PAMIN vuonna 1998 tilaaman tutkimuksen mukaan jopa 93,2 prosenttia vastaajista ilmoitti, että he työskentelevät koko työvuoronsa yksinään tai ainakin osan siitä. Eniten huolta aiheutti kuitenkin yövuorossa tapahtuva yksintyöskenteleminen, koska yöllä on vaikeinta saada apua hälytettyä nopeasti ja tapauksen silminnäkijöitä ei välttämättä ole. (Huhtala 2004, 14.)

Vastaajista 7% hotellien vastaanottovirkailijoista ilmoitti kieltäytyneensä yksintyöskentelystä, koska kokivat sen turvallisuussyistä liian pelottavana ja ahdistavana. Yksintyöskentelyä pidetään jopa rahankuljetuksiakin suurempana huolenaiheena ja 87,1 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että yksintyöskenteleminen öisin aiheuttaa pelon, jännityksen ja huolen tuntua. (Huhtala 2004, 14.)

Yksintyöskentelyn ongelmat hotelleissa ilmenevät erityisesti yövuorossa työskentelevän henkilön kohdalla. Pitkään yövuoroja ja pitkiä työputkia tekevän työntekijän fyysinen ja henkinen terveys kärsii ennen pitkään. Pitkään yövuoroja tekevän ja yksin työskentelevän työntekijän on todettu sairastuvan useammin sepelvaltimotautiin. Riskin syyksi epäillään vuorotyöläisen jatkuvaa normaalin vuorokausirytmien häiriintymistä ja siitä syntyneitä univajetta. Pitkiä jaksoja yksin vuorotyössä työskentelevä henkilö saattaa kärsiä mielenterveysongelmista, kuten ahdistuneisuudesta, stressistä ja pelkotiloista. (Huhtala 1997, 139-140.)

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 iltaisin ja öisin hotellin vastaanotossa on vain yksi työntekijä ja hän voi olla myös ainut työntekijä koko yrityksessä, joka on työvuorossa.

Palvelualojen ammattiliiton sivulla sanotaan, että väkivallan uhka ja tapaturman vaara korostuvat, kun työskennellään yksin. Työntekijä voi kokea voimakasta turvattomuuden tunnetta, koska hänellä ei ole mahdollisuutta saada apua työtovereilta. Yksintyöskentelyä onkin vältettävä aina, jos työhön liittyy vakavan tapaturman tai äkillisen sairastuminen vaaraa. (PAM 2015.)

4 SELVITYKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää vastaanottovirkailijoiden kokemuksia turvattomuuden tunteesta. Minkälaisia tuntemuksia heillä on työskennellessään työvuoron aikana ja miten heidän turvallisuuttaan on parannettu. Selvitykseni päätteeksi tavoitteenani on saada kehittämissuhteita vastaanottovirkailijoiden turvallisuuden parantamiseksi.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Selvityksen aineiston keräämisessä aineistoa on pystyttävä esittämään numeerisessa muodossa. Tutkimusaineistoina käytetään usein kyselyaineistoja sekä tilastoja. Menetelmää käytetään usein kun halutaan saada tietoa suurelta määrältä ihmisiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan valita tehdäänkö kokonaistutkimus vai otantatutkimus. Kokonais tutkimus on paljon laajempi ja aikaa vievämpi, sillä siinä kerätään tietoa kaikista perusjoukkoon kuuluvista havaintoyksiköistä. Otantatutkimuksessa tutkitaan kohdetta vain tietyn otoksen kautta. (Hirsjärvi, ym. 2009, 174-175.) Tämä vaihtoehto on helpompi sekä nopeampi toteuttaa. Otantatyyppejä ovat esimerkiksi ryväotanta, satunnaisotanta ja systemaattinen otanta. Otoksen koko on mietittävä tutkimuksen tavoitteiden perusteella. Otoksen on oltava sitä suurempi, mitä tarkempia perusjoukkoa kuvaavia tietoja tarvitaan. (Hirsjärvi, ym. 2009, 174-175). Perusjoukkoni on kaikki majoitusliikkeissä työskentelevät, mutta otos tästä on Lahden suurimmista hotelleista, jotka ovat mukana toiminnallisessa kyselyssä. Tässä opinnäytetyössä on käytetty otantamenetelmää.

Keskeistä tällaisessa tutkimuksessa on myös päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen eli esimerkiksi tulosten kuvailu prosenttitaulukoiden avulla ja tulosten merkitsevyyden

tilastollinen testaaminen. (Hirsjärvi, ym. 2009, 139-142). Selvitykseni analysointivaiheessa tuloksia kuvaillaan prosenttitaulukoiden avulla ja tehdään päätelmiä tuloksista.

4.2 Kysely tiedonkeruun 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 lähetetään kaikille vastaajille 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, ym. 2009, 193–195.)

Valitsin selvityksen aineiston keruutavaksi kyselyn, koska sen avulla saan tavoitettua kohderyhmääni parhaiten. Tavoitin lomaakkeella joukon vastaanottovirkailijoita eri hotelleista, ja heidän vastausten perusteella sain tarpeeksi kattavan kuvan Lahden seudun vastaanottovirkailijoiden turvallisuuden tunteen näkökulmasta.

Kysely menetelmänä on tehokas ja aikaa säästävää. Jos kyselylomake on huolellisesti suunniteltu, aineisto käsitellään nopeasti tallennettuun muotoon ja analysoidaan tietokoneen avulla. Kyselyn voi toteuttaa joko, posti-, verkko- tai kontrolloituna kyselyinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 195–196.) Monivalintakysymyksillä taas annetaan vastaajien vastata samaan kysymykseen niin, että vastauksia pystytään mielekkäästi vertailemaan, sekä se tuottaa vähemmän kirjavia, tulkinnan varaisia vastauksia. Tämän vuoksi vastaaminen on helpompaa ja tällöin kysely tuottaa vastauksia, joita on helpompi käsitellä ja analysoida tietokoneella. (Hirsjärvi, ym. 2009, 196–201.)

4.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Laadin kyselylomakkeeni Webropol-ohjelman avulla ja luonnostelin ensin kysymyksiä paperille, josta sitten siirsin niitä webropol-ohjelmaan.

Webropol on kätevä nettikyselyn tekemiseen oleva ohjelma. Webropolin kautta saa kätevästi analysoitua vastauksia valmiiden diagrammien avulla. Ohjelman käyttäminen oli hieman haasteellista, ja kyselyn rakenne täytyi muotoilla tarkasti. Webropol-ohjelmassa on mahdollista rakentaa omannäköinen kyselypohja, johon pystyy lisäämään eriliasia kysymyksiä, sekä otsikoita ja välikysymyksiä. Halusin kyselystäni mahdollisimman selkeän ja yksinkertaisen koska aikaa ei ollut paljon ja kysely piti saada nopeasti liikkeelle. Pidin kyselyn mahdollisimman lyhyenä, koska vastaanotossa työskentely on kiireistä ja ei ole paljon ylimääräistä aikaa vastailta. Suurin osa kysymyksistäni on monivalintakysymyksiä, joihin on helppo ja nopea vastata vastausvaihtoehdoilla. Lopusta löytyy myös muutama avoin kysymys johon toivon paljon hyviä parantavia ehdotuksia myös vastaajilta. Kyselylomakkeessani on kuusitoista kysymystä. Kysely rakentuu vastaajan taustatiedoista, turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyvistä seikoista, sekä parannusehdotuksista.

Aluksi testasin kyselyni (liite 1) opinnäytetyön ohjaajallani, joka huomautti kysymyksieni ymmärrettävyydestä. Muokkasini kyselyä ja jätin muutaman kysymyksen kokonaan pois. Lähetin kyselyn myös muutamalla kaverilleni testimielessä ja toivoin rehellistä palautetta. Tämän jälkeen otin jälleen yhteyttä hotellien henkilökuntaa, ja pyysin lupaa lähettää kyselystä linkin henkilökunnalle. Lähetin sähköpostitse linkin, joka sisälsi kysymykset kohderyhmälleni. Pyysin myös vastaanottopäälliköitä lähettämään sähköpostiviestin henkilökunnalle jossa kerroin, kuka olen, miksi teen tätä kyselyä ja, että vastaukset jäävät täysin anonyymeiksi. Kyselylomakkeen linkin jakaminen tapahtui viikoilla kahdeksan ja yhdeksän. Annoin vastaajille suuntaa antavan aikarajan, joka oli noin viikko. Ensimmäisten parin päivän aikana suurin osa vastauksista tuli minulle. Pidin kyselyn linkkiä vielä jonki aikaa auki ja sain pari vastausta lisää.

4.4 Aineiston keruu

Webropol kyselyni koostui 16 kysymyksestä, joista 12 ensimmäistä oli monivalintakysymyksiä ja neljä viimeistä oli avoimiakysymyksiä.

Vastauksia sain kaiken kaikkiaan 17 vastaajalta. Mielestäni luku on ihan hyvä, koska kyseessä oli vain kolmen hotellin vastaanottovirkailijat.

Aluksi kysyin vastaajien taustatietoja kuten, ikää, sukupuolta ja kuinka kauan on toiminut alalla. Tämän jälkeen kysymykset koostuivat turvallisuuteen liittyvistä asioista ja koska en halunnut johdatella ketään vastaamaan tietyllä tavalla oli vastausvaihtoehtoja paljon. Lopuksi neljään viimeiseen kysymykseen oli vastaajien vapaasana, johon toivoin mahdollisimman monen vastaavan. Lopulta avoimiin vastauksiin vastasi 12 henkilöä 17:sta. Annoin vastaajille aikaa viikon verran, jonka jälkeen suljin kyselyn.

Selvityksen tulosten analysoinnin aloitin heti kun olin sulkenut kyselyn. Purin kyselomakkeen vastauksia suoraan webropol ohjelman avulla. Otokseni oli sen verran pieni, ettei minun tarvinnut tehdä prosenttitaulukoita vastaajista ja näin ollen erilaiset diagrammit jäivät tarpeettomiksi. Avoimista vastauksista keräsin tikkumiehen kirjanpidon avulla vastauksia ja sain luotua taulukon.

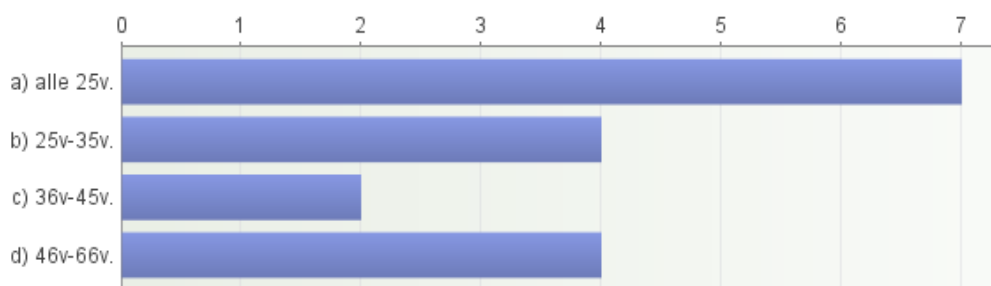
5 TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUS

Tässä luvussa kerrotaan kyselystä saadut tulokset (Liite 2), analysoidaan selvityksen vastauksia, esitellään kehittämisehdotuksia, tarkastellaan selvityksen luotettavuutta ja pätevyyttä sekä kuinka selvityksen teko vaikuttaa omaan oppimiseeni ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

5.1 Kyselyn tulokset

Kyselyni alussa selvitettiin vastaajien taustatietoja. Selvitykseni vastaajista suurin osa oli naisia, kuten oli odotettavissakin. Vastaajista yksi oli mies. Ikähaarukka jakautui aika tasaisesti, (taulukko 1) vastaajista lähes puolet olivat alle 25 vuotiaita. Suurin osa vastaajista oli ollut alalla vasta alle vuoden, mutta yli 20 vuoden konkareita löytyi myös joukosta. Vastaajista suurin osa oli vakituisia työntekijöitä ja 1/3 oli työharjoittelijoita.

Taulukko 1. Vastaajien ikä (N=17kpl)

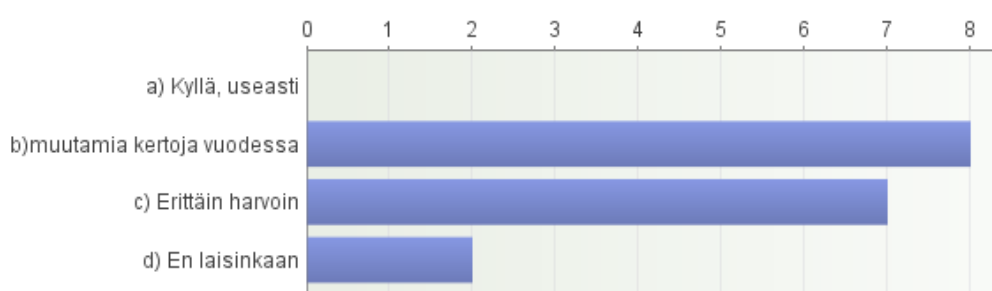


Muu osa kyselystä oli jaettu hätätilanteet ja uhkaavat tilanteet osioon. Halusin saada selville, mitä mieltä vastaajat olivat onko heidän perehdyttäminen hätätilanteisiin ollut tarpeeksi kattava. Melkein kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että ovat saaneet tarpeeksi kattavan perehdytyksen työnantajalta toimia hätätilanteissa. Vain kaksi vastaajista olivat sitä mieltä, että perehdytys on ollut hieman puutteellinen. Melkein kaikki vastaajista olivat myös sitä mieltä, että osaavat toimia hätätilanteen sattuessa ja taas vain kaksi heistä olivat sitä mieltä, etteivät ole aivan varmoja kuinka tulee toimia hätätilanteen sattuessa. Suurin osa vastaajista osasi toimia järkevästi ja nopeasti hätätilanteissa ja vain murto-osa ei

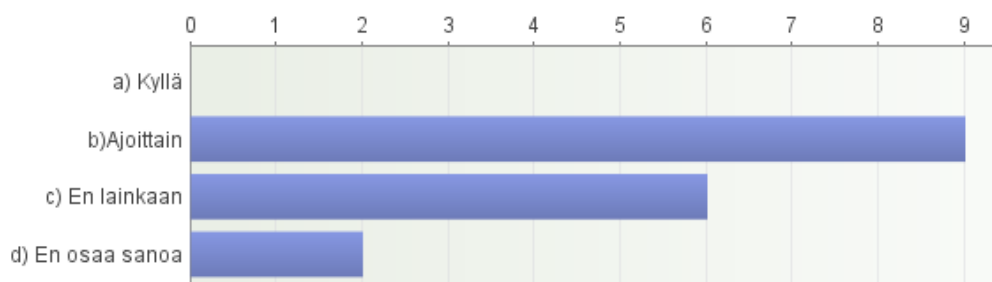
osannut sanoa kuinka toimisi hätätilanteissa. Joukosta ei löytynyt ketään joka ei olisi osannut toimia lainkaan, tai olisi mennyt shokkiin hätätilanteen sattuessa.

Seuraavat kysymykset liittyivät uhkatilanteisiin. Alla olevasta taulukosta (taulukko 2) huomaa, että uhkaavia tilanteita on syntynyt muutamia kertoja vuodessa, erittäin harvoin tai ei laisinkaan. Pääosa vastaajista oli sitä mieltä, että he kokivat työpaikkansa turvalliseksi. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että työpaikka ei olisi turvallinen. Pääosa vastaajista (taulukko 3) pelkäsi ajoittain syntyviä uhkaavia tilanteita, kun taas kuusi vastaajista ei pelännyt lainkaan uhkaavia tilanteita työpaikalla. Vastaajista kaksi ei osannut vastata lainkaan. Uhkaavien tilanteiden sattuessa asiakas on pääsääntöisesti uhkaillut ja huudellut. Muutama vastaajista oli kokenut tönimistä, käsiksi käymistä, seksuaalista ahdistelua ja uhkailua teräaseella. Vastaajista seitsemän oli sitä mieltä, että työnantaja voisi kustantaa työntekijöille itsepuolustuskurssin, kun taas viisi oli sitä mieltä, että se on työntekijän omalla vastuulla. Neljä vastaajista ei kokenut sitä tarpeelliseksi lainkaan ja yksi ei osannut sanoa.

Taulukko 2. Uhkaavien tilanteiden kohtaaminen (N=17kpl)



Taulukko 3. Pelkään työssäni uhkaavia tilanteita? (N=17kpl)



Tilanteet joissa uhkaavia tilanteita on esiintynyt, on ollut lähinnä alkoholin ja/tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisina olevilta ihmisiltä, joilloin on esiintynyt suullista uhkailua ja huutelua. Pääsääntöisesti tilanteet ovat olleet ilta/yöaikaan, jolloin henkilö on ollut päihtyneenä ja on kiukustunut kun majoituskauppaa ei ole syntynyt. Yksi vastaajista oli kokenut myös tilanteen, jolloin hänen päälleen on heitetty tiskillä olevia tavaroita.

Työpaikoilla on varauduttu ennaltaehkäisevästi uhkaavien tilanteiden syntyyn pääsääntöisesti seuraavanlaisesti. Vastaukset olen poiminut kyselyn avoimista vastauksista. (Liite 2).

Ennaltaehkäisy:	Vastauksia(kpl)
Pakotie	2
Vartija	6
Turvatoiminta/Ohjaus	5
Hälytyspainike	3
Turvallisuusohjeet	7

Kuvio 2. Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy (N= 15kpl)

Avoimista vastauksista kaksi henkilöä oli maininnut, että hyvä pakotie (kuvio 2) auttaa ennaltaehkäisemään uhkatilanteita. Pakotiet löytyy hyvin vastaanoton läheisyydestä ja ulos saakka pääsee juoksemaan. Kuusi henkilöä vastasi, että vartija on hälytettävissä nopeasti turvapainikkeen avulla joka löytyy vastaanotosta. Nykypäivänä kehittynyt elektronikan vuoksi ulko-ovia saa kätevästi ohjailtua elektronisesti sisäpuolelta. Vastaajista kaksi mainitsi kameravalvonnan, joka taltioi tilanetta reaaliaikaan, joilloin tieto menee myös suoraan turvafirmalle. Pääsääntöisesti uhkaaviintilanteisiin on varauduttu riittävällä turvallisuusohjeistuksella, jotka löytyvät vastaanoton turvallisuuskansiosta, järjestettävillä turvallisuuskoulutuksilla ja riittävällä perehdytyksellä ennen töiden aloittamista.

Yksi avoimista kysymyksistä oli, turvallisuuden parantaminen entisestään. Kyselyyn vastanneet vastaanottovirkailijat toivoivat, että yövuorossa ei tarvitsisi työskennellä yksin, mutta ymmärtävät sen taloudellisen puolen. Myös vartijaa toivottiin yövuoroon läsnä. Osan vastaajien mielestä myös hälytyspainike vastaanotossa loisi turvallisuutta. Vastausten perusteella muissa hotelleissa turvanappi on jo käytössä ja turvallisuusasiat erinomaisella tasolla. Joissakin hotelleissa olisi vielä parantamisen varaa poistumistien sijainnille, vastaanottoon jääminen vangiksi on todellinen hiirenloukku.

“Jokaiselle työharjoittelijalle, sijaiselle ja työntekijälle kerrattaisiin kk välein poistumistiet ja missä hätänapit sijaitsevat. Tämä on kuitenkin jokaisen työpaikan oma asia, miten he hoitavat tilanteet ja ylläpitävät työntekijöiden tietoa turvallisuudesta.” (vastaaja x)

“Vuoroissa ei olla varsinkaan viikonloppuisin yksin.” (vastaaja y)

Turvallisuustilanteeseen tapahtuneisiin muutoksiin vastaajat vastasit, että muutoksia ei ole tapahtunut, ja maailman kovetessa myös työturvallisuutta on lisättävä.

“Sisäiset tekijät ovat parantuneet esim. koulutusten ja uusitun valvontajärjestelmän myötä. Ulkoisten meistä riippumattomien tekijöiden myötä turvallisuustilanne on hieman huonontunut. Ympäristössä pyörii paljon sekalaista väkeä.” (vastaaja z)

5.2 Analyysi

Vastaukset olivat positiivisia ja työntekijät on hyvin perehdytetty ja osaavat toimia hätätilanteen sattuessa. Työpaikalta saadut hyvät työohjeet, nykyaikainen turvallisuustekniikka, henkilökunnan kouluttaminen ja riittävä perehdytys mahdollistaa toimimisen väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle. On tärkeää harjoitella etukäteen toimimaan väkivalta- ja uhkatilanteissa.

(Karpela 1998, 57.) Tämä tuo varmuutta toimia oikein ja nopeasti jos eteen tuleekin todellinen uhkatilanne. Hotelleissa järjestetäänkin säännöllisin väliajoin turvallisuuskoulutuksia, jossa harjoitellaan tosi tilannetta varten.

Olen positiivisesti yllättynyt, että melkein kaikki vastaajista oli sitä mieltä, että kokevat oman työpaikkansa turvalliseksi. Kuten myös Huhtalan (2004) mielestä turvallisuus on sitä, että osataan toimia kriisitilanteissa oikein. Työnantajan järjestämät turvallisuuskurssit ja perehdytykset valmistavat työntekijää toimimaan käytännössä.

Turvattomuus koskettaa meitä kaikkia ja se ilmenee kun ihminen kokee itsensä jollakin tapaa uhatuksi. (Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 32.)

Vastaanottovirkailijan työssä uhkatilanteiden kohtaaminen on mahdollista ja kyselystä saatujen vastausten perusteella Lahdessa uhkaavia tilanteita on syntynyt muutamia kertoja vuodessa, sekä erittäin harvoin. Uhkaavan tilanteen sattuessa vastaanottovirkailijat osaavat toimia hätätilanteissa.

Kuten myös Huhtala (2004) sanoo vastaanotossa työskentelevän tulisi olla mahdollisuus suojautua uhkaavan tilanteen kohdatessa, on mahdollisuus lukita ulko-ovet yöksi ja tarkastaa tulijan henkilöllisyys huonekortin ja ovipuhelimen avulla. On myös tärkeää, että poistumistiet on esteettömiä ja turvallisia ja vasta turvallisen pakenemisen jälkeen on avun hälyttämisen aika ja mielellään turvallisesta ja paikasta lukkojen takaa. Kahdessa lahtelaisessa hotellissa poistumistietä ei vastaanoton takana ole, vaan lähin ovi ulos on niinkään ulko-ovi. Tällöin pakenemismatka kasvaa, koska seuraava ovi on kauempana.

5.3 Kehittämisehdotukset

Parannusehdotusten tarkoituksena on tarjota hotelleille vaihtoehtoja toimista, joita vastaanotossa voidaan harkita tehtäväksi. Selvityskohteena olleet hotellit toimivat eri tasolla turvallisuusasioissa. Mielestäni vastausten

perusteella hotellit saavat ehdotuksia toimia uudella tavalla, miten jo toisessa hotellissa toimitaan. Vaikka turvallisuusasioiden hoito olisi hotelleissa jo hyvällä mallilla, mielestäni jokaisella näistä hotelleista on kuitenkin parantamisen varaa. Henkilökunnan turvallisuutta ei tule vähätellä, sillä sen merkitys työntekoon on erittäin huomattava. Selvitykseni ei pääsääntöisesti tuonut mitään mullistavia ehdotuksia vastaanottoihin, koska vastausten perusteella asiat ovat jo kunnossa ja henkilökunta on koulutettu hyvin toimimaan hätätilanteissa.

Jokainen hotelli voisi siis ottaa toisesta mallia, kuten ottaa ovipuhelimet käyttöön joka vastaanottoon, tulijan henkilöllisyys tarkastettaisiin aina yöaikaan huonekorttia näyttämällä. Jokaiseen vastaanottoon tulisi saada hälytysnappi, josta tieto lähtisi suoraan turvafirmaan ja apu saataisiin nopeasti. Turvallisuuskoulutuksia järjestettäisiin säännöllisin väliajoin ja toimintatapoja kerrattaisiin parin kuukauden välein työntekijöiden kanssa. Kriisitilanteiden sattuessa, asiaa puitaisiin perusteellisesti ja luotaisiin turvallinen ilmapiiri työyhteisöön.

5.4 Luotettavuus ja pätevyys

Kaikkiin valmiina oleviin aineistoihin on suhtauduttava kriittisesti ja punnittava niiden luotettavuutta. (Hirsjärvi, ym. 2009 256.) Itse käytin lähdeaineistonani paljon majoitusalaan liittyvää oppikirjallisuutta, sekä aikaisempia tutkimuksia majoitusturvallisuudesta.

Selvitykseni perusteella ei voida katsoa kovin kattavasti esimerkiksi koko Suomen majoitusturvallisuuden tilannetta, koska jokaisella paikkakunnalla on varmasti erilaiset lähtökohdat ennalta ehkäistä uhkaavia tilanteita. Selvityksestäni saa kuitenkin hyvän käsityksen mitä Lahdessa tapahtuu ja mielestäni vastauksien tieto on hyvinkin luotettavaa ja vastauksien perusteella kokeneemmat henkilöt ovat vastanneet kyselyyni. Huomasin vastauksia purkaessani, että viisi henkilöä ei vastannut lainkaan avoimiin kysymyksiin, ja päätin, että kyselylomakkeeni ollessa heidän mielestä liian pitkä jättivät he tämän vuoksi vastaamatta avoimiin kysymyksiin.

Kyselylomakkeessani oli mielestäni kattavasti kysymyksiä koskien; tautatietoja, koulutusta, turvallisuutta, toimintatapoja ja turvattomuuteen liittyviä kysymyksiä. Vastauksilla hain työntekijän tietämystä vastaanottovirkailijoiden turvallisuustilanteesta. Osa vastauksista ilmi tulleista asioista ja kehityskohdista olivat sellaisia, joita osasin jo ennalta odottaa.

Kokonaisuudessaan kyselylomakkeeni oli tarpeeksi kattava, sillä sen avulla sain kerättyä hyviä vastauksia, joiden avulla sain myös perusteellisen kuvan vastaanoton turvallisuuten vaikuttavista tekijöistä. Työn edetessä huomasin, että kyselylomakkeen olisi pitänyt peilautua enemmän teoriapohjaan, jolloin vastaukset olisivat liittyneet enemmän kokemuksiin ja tuntemuksiin. Joitakin kyselylomakkeen vastauksia olisi voinut tarkentaa vielä haastatteluiden avulla, mutta koska vastaaja määrä oli suhteellisen pieni ja kyselyn tarkoitus oli, että vastaajat jäävät anonymiksi, jolloin vastaajien vastauskynnys olisi mahdollisimman matala.

5.5 Oma oppiminen ja jatkotutkimusaiheet

Omat kokemukseni lappilaisesta hotellista olivat aivan erilaiset ja siellä taidettiinkin olla jälkijunassa turvallisuusasioiden suhteen. Avoimista vastauksista sain hyvin myös uutta tietoa ja perusteluja siitä, mitä asioita vaaditaan turvallisuuden luomiseen ja parempaan turvallisuuteen vastaanotossa. Opin tästä opinnäytetyö prosessista sen, että aihe täytyy valikoida tarkoin, jonka jälkeen aiheen rajaaminen on vielä tärkeämpää. Rajauksen myötä pystyy keskittymään vain tiettyyn aiheeseen ja pääsee syventymään aiheeseen kunnolla. Tietoperustaa tehdessäni aihe rajautui pariinkin otteeseen ja lopullinen päätös rajaamisesta syntyi vasta tämän vuoden puolella. Kyselylomakkeen laatiminen oli haasteellista, koska kysymykset täytyi suunnitella niin, että ne myös liittyivät teoriaosioon ja olivat myös tarpeeksi kattavia saadakseni selvityskysymyksiini vastauksen.

Selvityksen alalysointia oli haasteellista tehdä, koska vastauksia piti yrittää peilata teorian tietoon. Kyselyn vastaukset olivat hieman erilaisia mitä minulla oli odotettavissa. Olin ajattelut kaikkien kokevan turvattomuutta ja pelkoa työskennellessään yksin. Vastaukset yllättivät minut positiivisesti ja tarpeeksi kattavilla perehdytyksillä ja turvallisuuskoulutuksilla saadaan työntekijöille valmiudet toimia hätätilanteissa. Kenelläkään ei mene niin sanotusti sormi suuhun hädän sattuessa.

Jatkotutkimusaiheita voisi olla kaikkien suomen majoitusliikkeiden turvallisuuden selvittäminen, tai turvallisuus tilanteen selvittäminen hotelli ketjuittain. Lahdesta saa vielä aika pienen kuvan koko Suomen tilanteeseen verrattuna.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella majoitusturvallisuutta 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.

Kyselylomakkeen avulla opinnäytetyössä kartoitettiin kolmen lahtelaisen hotellin vastaanottohenkilökunnan mielipiteitä ja ajatuksia hotelliturvallisuuden tilasta ja turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kyselylomakkeen tulosten ja teoretiedon pohjalta rakentuivat opinnäytetyön lopussa olevat kehitysehdotukset.

Teoriaosiossa määriteltiin käsitteitä turvallisuus ja turvattomuus majoitusliikkeissä. Mitä kaikkea vastaanottovirkailijan työhön kuuluu turvallisuuden takaamiseksi ja kuinka tulee toimia hätätilanteissa. Hotellin vastaanoton turvallisuus on aiheena erittäin ajankohtainen, koska lukuisat hotelli-iskut ja vaaratilanteet ovat muualla maailmalla melkein arkipäivää.

Opinnäytetyön alussa esitin kaksi selvityskysymystä työlleni, joihin pyrin vastaamaan. Ensimmäisenä selvityskysymyksenä oli millaisia tuntemuksia vastaanottovirkailijoilla on yksin työskennellessään työvuoron aikana. Tuloksista selvisi, että he eivät juurikaan pelkää työvuorossa ja että uhkatilanteet ovat harvinaisia ja niihin on varauduttu hyvin etukäteen. Toinen kysymyksistä oli miten heidän turvallisuuttaan on parannettu. Vastaukseksi sain, että, turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisin väliajoin, hyvät turvallisuusohjeet löytyvät vastaanotosta, työntekijä saa kattavan perehdytyksen työn alkaessa. Turvatekninen puoli pidetään kunnossa, kuten ovien säätely vastaanotosta käsin, kameravalvonta sekä turvallisuuspainike vastaanotossa ja vartijan läsnäolo tuovat turvallisuuden tunnetta vastaanottovirkailijoiden työhön.

LÄHTEET

- EK 2015. Yritysturvallisuus. [viitattu: 12.12.2015] saatavissa:
<http://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>
- Heinonen, M. 2014. Vastaanottopäällikkö. Scandic Lahti. Haastattelu
25.5.2014.
- Heljaste, J., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. &
Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki:Gummerus
Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Keuruu:
Otavan kirjapaino Oy
- Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola – alalla.
Uudenkaupungin Kirjapaino Oy, Uusikaupunki.
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta.
Helsinki: Edita Prima Oy.
- Karpela, T. 1998. Hankalan asiakkaan kohtaaminen. Keuruu: Otavan
kirjapaino Oy
- Lappi, T. 2016. Toimitusjohtaja. MaRa Ry. Sähköinen haastattelu
16.2.2016.
- McLeod, S. 2007. Maslows hierarchy of needs. [viitattu 18.2.2016]
saatavissa: <http://www.simplypsychology.org/maslow.html>
- Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus.
Helsinki: Edita.
- Niemelä P. & Lahikainen R. 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tampere:
Osuuskunta vastapaino
- Palvelualojen ammattiliitto 2015. Yksintyöskentely. [viitattu 25.5.2015]
saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/yksintyoskentely.html>

Ranta-Tyrkkö S. & Ropo A. 2003. Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2008. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Restamark.

Sysi-Aho, J. 2016. Tietokanta-analyytikko. Tapaturmavakuutuskeskus. Sähköinen haastattelu 17.2.2016.

Työturvallisuuskeskus 2015. Työturvallisuuslaki. [viitattu:12.12.2015] saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/1196/Tyoturvalaki_suomi.pdf

Työturvallisuuskeskus 2016. Työsuojelun toimintaohjelma. [viitattu: 30.1.2016] saatavissa: http://www.ttk.fi/tyosuojelu/tyosuojelun_toimintaohjelma

Työturvallisuuskeskus. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Oy Trio-Offset

webropol kysely

Taustatietoja

1. Ikä?

a) alle 25v. b) 25v-35v. c) 36v-45v. d) 46v-66v.

2. Sukupuoli?

a) Nainen b) Mies

3. Kauanko olet toiminut alalla?

a) alle vuoden b) 1-5v. c) 5-10v. d) 10-15v. e) yli 20 vuotta

4. Työsuhteesi muoto:

a) vakituinen b) osa-aikainen c) määräaikainen d) työharjoittelija

Turvallisuus:

5. Olen saanut kattavan perehdytyksen työnantajaltani toimia hätätilanteissa?

a) Kyllä, tarpeeksi kattavan b) Ei, perehdytys oli puutteellinen

6. Osaan toimia hätätilanteen sattuessa?

a) Kyllä osaan b) En ole aivan varma kuinka tulee toimia c) En osaa

7. Hätätilanteessa luulen toimivani: (voit vastata useamman)

a) Nopeasti b) Järkevästi c) Menen shokkiin d) En osaa toimia lainkaan e) En osaa sanoa

8. Olen joutunut kohtaamaan työssäni uhkaavia tilanteita:

a) Kyllä, useasti b) muutamia kertoja vuodessa c) Erittäin harvoin d) En lainkaan

9. Koen työpaikkani turvalliseksi:

a) Kyllä b) En c) En osaa sanoa

10. Pelkään työssäni uhkaavia tilanteita:

a) Kyllä b) Ajoittain c) En lainkaan d) En osaa sanoa

11. Olen kohdannut uhkaavan asiakkaan, joka on: (voit vastata useamman)

a) uhkaillut, huudellut b) töninyt d) käynyt minuun käsiksi e) ahdistellut seksuaalisesti f) uhkaillut terää:

12. Kuuluisiko mielestäsi itsepuollustuskurssi järjestää työnpuolesta?

a) Kyllä, se olisi hyvä idea b) En koe sitä tarpeelliseksi c) Ei, se on työntekijän oma asia d) En osaa sanoa

Pyytäisin teitä vastaamaan muutama alla olevaan kysymykseen:

13. Minkälaisessa tilanteessa olen kohdannut väkivaltaa tai uhkailua?

Kuvaile omin sanoin.

14. Miten työpaikalla on varauduttu ennaltaehkäisevästi uhkaaviin tilanteisiin?

Kuvaile omin sanoin, tai kerro esimerkillä

15. Miten työympäristön turvallisuutta voitaisiin vielä parantaa entisestään?

Esimerkiksi: ovet, poistumistiet, hätänappi?

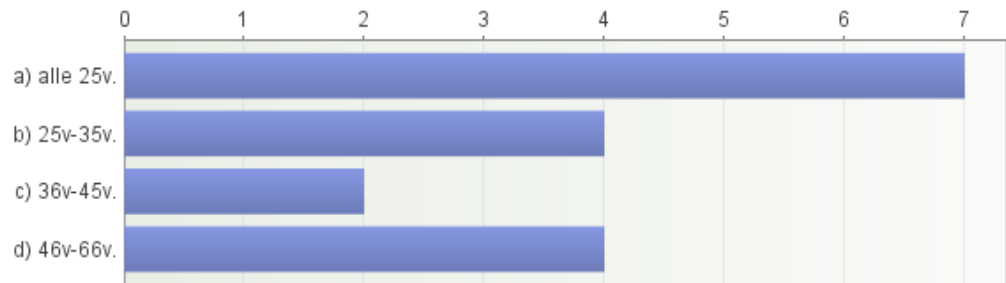
16. Onko turvallisuustilanteessa tapahtunut muutoksia? Jos on, niin millaisia?

Lähetä

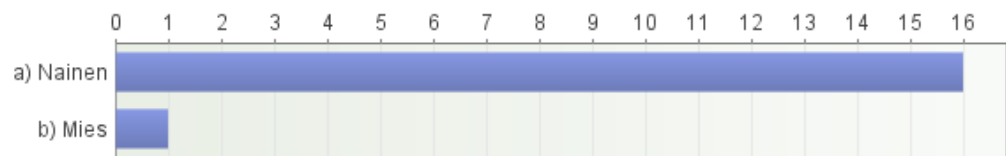
LIITTEET

Liite 2 vastaukset

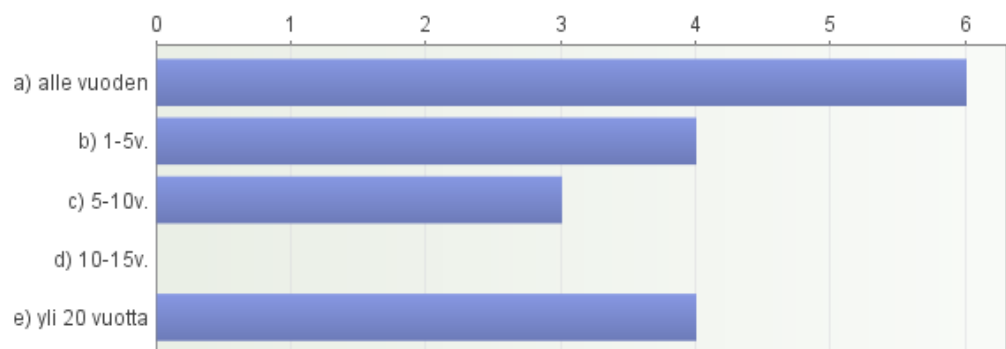
1. Ikä? Vastaajia 17kpl



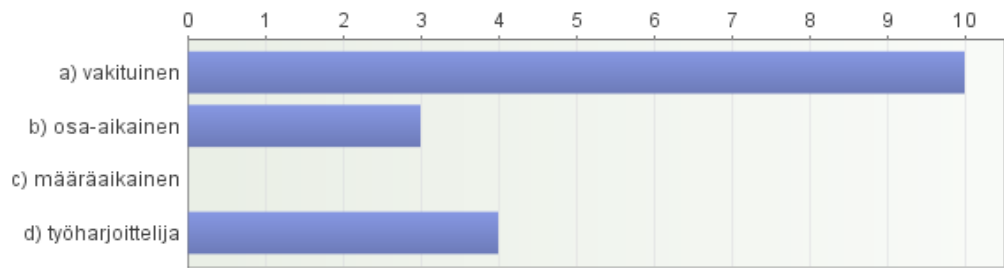
2. sukupuoli? Vastaajia 17kpl



3. Kauanko olet toiminut alalla? Vastaajia 17kpl



4. Työsuhteesi muoto? Vastaajia 17kpl

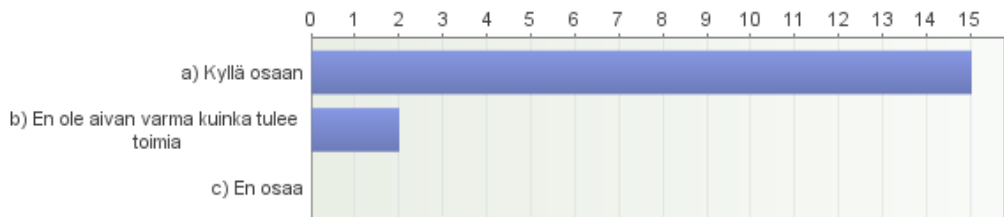


Hätätilanteet:

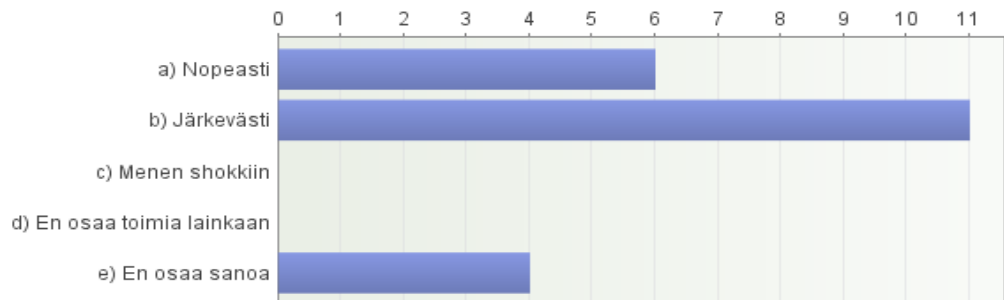
5. Olen saanut kattavan perehdytyksen työnantajaltani toimia hätätilanteissa? Vastaajia 17kpl



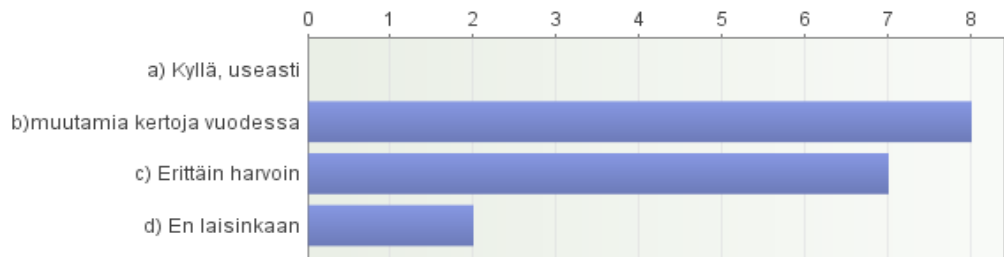
6. Osaan toimia hätätilanteen sattuessa? Vastaajia 17kpl



7. Hätätilanteessa luulen toimivani? (voit vastata useamman) Vastaajia 17kpl



8. Olen joutunut kohtaamaan työssäni uhkaavia tilanteita? (voit vastata useamman) Vastaajia 17kpl

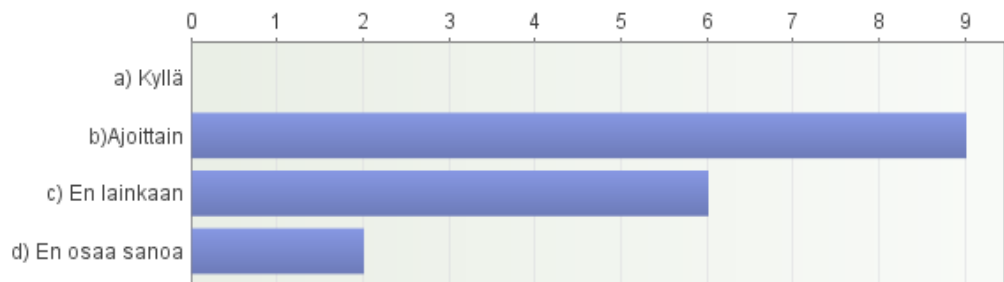


Uhkaavat tilanteet:

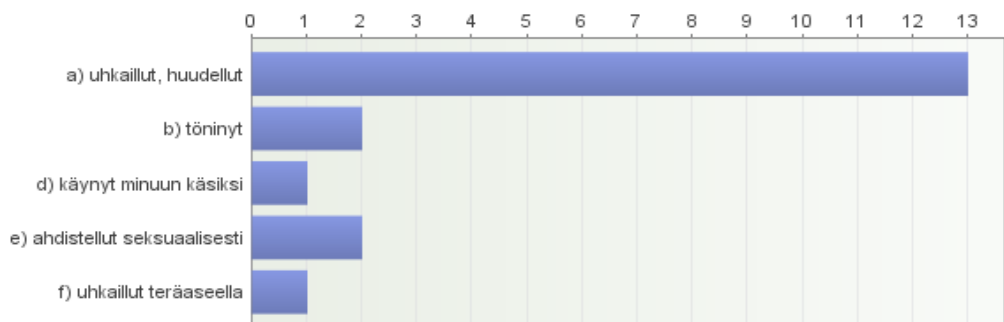
9. Koen työpaikkani turvalliseksi? Vastaajia 17 kpl



10. Pelkään työssäni uhkaavia tilanteita? Vastaajia 17kpl

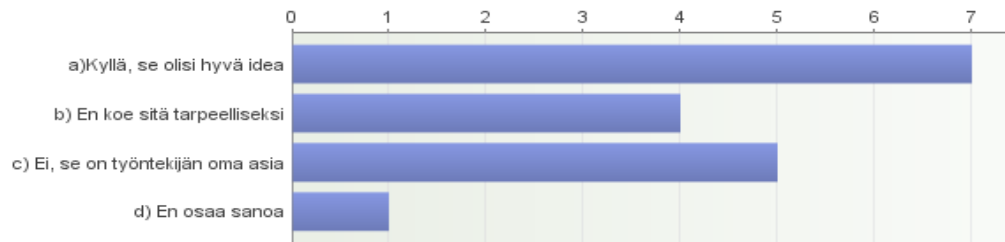


11. Olen kohdannut uhkaavan asiakkaan, joka on; Vastaajia 17 kpl



12. Kuuluisiko mielestäsi itsepuollustuskurssi järjestää työnpuolesta?

Vastaajia 17 kpl



13. Minkälaisessa tilanteessa olen kohdannut väkivaltaa tai uhkailua?

Vastaajia 14kpl

- Lähinnä alkoholin ja/tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisina olevilta ihmisiltä. Suullista uhkailua ja huutelua.
 - jos ei myy alkoholia päihtyneelle, ei ota hotelliin asumaan tms
 - Silloin tällöin hotellin vastaanottotiloihin kävelee sisään uhkaavasti käyttäytyviä henkilöitä/ ei varsinaisia asiakkaita.
 - Toimin vastaanotossa. Kun majoituskauppaa ei ole syntynyt, niin palvelutilanne äityy kiukkuseksi. Usein tilanteeseen liittyy alkoholi tai huumeet.
 - En laisinkaan.
 - Kun en ole myynyt asiakkaalle huonetta (usein kyseessä tarjoushintainen huone, jota ei ole asiakkaalle enää saanut myydä).
 - En ole nykyisessä työharjoittelussani kohdannut väkivaltaa, tai uhkailua.
 - En ole. Yksi juopunut henkikö vain huusi kollegalleni epämääräisesti.
 - Humalainen asiakas ei ole saanut tahtoaan läpi, poistotilanteessa
 - humlainen tai huumeen alainen ärsyyntynyt asiakas
 - Yövuoroissa, minua on heitelty vastaanoton tiskillä olevilla tavaroilla
 - En ole ottanut henkilöä majoittumaan, mistä tämä on suuttunut.
 - Humaltuneilta ihmisiltä kun eivät ole saaneet tahtoaan läpi
- Päihdeaineiden vaikutuksessa olevat asiakkaat eivät välillä hyväksy kieltävää vastausta. Potkut hankittu useampaan kertaan

14. Miten työpaikalla on varauduttu ennaltaehkäisevästi uhkaaviin tilanteisiin?

Vastaajia 15kpl

- Ulko-oven saa tarvittaessa lukkoon painikkeella. Lisäksi vartijalle on kutsunappi.
- pakotiet on hyvin seläntakana ja pääsee ihan ulos saakka juoksemaan. Hälynappi tiskin alla. Ulkoovien lukitus / aukaisu on tiskillä. Vartijanappikin löytyy.
- Henkilökunnan turvallisuusohjeilla.
- Vartiointiliike apuna/vartija hälytetettävissä tarvittaessa.
- Henkilökuntaa koulutetaan turvallisuusasioihin. Palaverissa niitä läpikäydään. Kuuntelemme työntekijöitä.
- toimintaohjeilla, riittävällä perehdytyksellä.
- Meillä on hälytysnappi vastaanotossa, josta tieto kulkee suoraan Securitakselle. Hotellissa on myös kattavat nauhoittavat kameravalvonnat.
- En kommentoi.
- Tiskiltä on kaksi poistumistietä takahuoneeseen, joten sinne pääsee sujahtamaan nopeasti. Lisäksi vartia on kutsuttavissa.
- Selkeät ohjeet miten toimitaan, korostettu että ei tarvitse sietää kaikkea ja kaikista uhkatilanteista pitää tehdä ilmoitus
- turvallisuuskoulutusta
- Turvallisuuskoulutus netissä, turvallisuuskansio sekä joskus turvallisuuskoulutukset
- Turvallisuuskoulutuksilla ja avoimilla keskusteluilla.
- Ainoa "turva" on hälyttää vartija paikalle/soittaa poliisi, muuten olet omillasi.
- Vartija on helppo hälyttää paikalle vaaratilanteen tullessa
- Henkilökunnalla oma ohjeistus kuinka hoitaa uhkaavat tilanteet. Hälytysnappi turvafirmaan, kameravalvonta.

Ulko-ovet lukitaan yöajaksi, hotellin asiakkaat pääsee kulkemaan omilla huoneavaimilla

15. Miten työympäristön turvallisuutta voitaisiin vielä parantaa entisestään?

Vastaajia 12kpl

- Järjestyksenvalvoja lähinnä viikonloppuöisin, ainakin osaksi vuoroa.
Loppujen lopuksi ongelmien ennakoiminen on vaikeaa ja siksi sen parantaminen on niin ikään vaikeaa.
- kaikki tämä on otettu jo kivasti huomioon.
- Useampi poistumistie on jo huomioitu sekä hälytysnappia/
valvontakamerat ovat käytössä.
- Meillä kaikki erinomaisella tasolla.
- Meillä kaikki kunnossa :)
- Jokaiselle työharjoittelijalle, sijaiselle ja työntekijälle kerrattaisiin kk välein poistumistiet ja missä hätänapit sijaitsevat. Tämä on kuitenkin jokaisen työpaikan oma asia, miten he hoitavat tilanteet ja ylläpitävät työntekijöiden tietoa turvallisuudesta.
- -
- Vuoroissa ei olla varsinkaan viikonloppuisin illalla yksin
- itsepuolustus kursseja
- Tekninen puoli on kunnossa. Turvallisuutta parantaisi, ettei työvuorossa oltaisi yksin, mutta se on tietysti ymmärrettävää että näin yleensä on. Itsepuolustuskurssi oli hyvä ajatus, vaikkakaan en koe sitä työnantajan velvollisuudeksi.
- Hätänappi, poistumistie, säännöllinen vartijan tarkistuskäynti. Esim. respan tiski on loukko, josta ei pääse pois kuin yhdestä kohdasta.

On todellinen riski jäädä nurkkaan.

Kaksi ihmistä yövuorossa loisi turvallisuuden tunnetta vaikka tietysti se ei taloudellisesti ole mahdollista.

16. Onko turvallisuustilanteessa tapahtunut muutoksia? Jos on, niin millaisia?

Vastaajia 12kpl

- Ei suurempia muutoksia.
- Ovien lukitus siirretty yhden napin taakse tiskille, ja vartijan hälytysnappi kätevästi vieressä.
- kts kohta 15.
- Maailman "kovetessa" on valitettavasti myös työturvallisuutta lisättävä
- Tekninen turvallisuus, hätäpainikeneppit ynm. kehittyvät jatkuvasti.
- Ei ole.
- Ei ole.
- -
- Oman kokemukseni jälkeen tuli jonkin verran muutoksia ja uusia toimintaohjeita. Lähinnä siihen, miten uhkatilanteessa oikeasti toimitaan eikä jäädä yksin tilanteeseen vaikka tuntuu että kyllä mä handlaan.
- Sisäiset tekijät ovat parantuneet esim. koulutusten ja uusitun valvontajärjestelmän myötä. Ulkoisten meistä riippumattomien tekijöiden myötä turvallisuustilanne on hieman huonontunut. Ympäristössä pyörii paljon sekalaista väkeä.
- Ei mitään.

En osaa vastata.