

Hotellien varautumissuunnitelmat reaktiona COVID-19 pandemiaan

lisak Korteniemi



Tekijä(t) lisak Korteniemi	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Hotellien varautumissuunnitelmat reaktiona COVID-19 pandemiaan	Sivu- ja liitesivumäärä 29 + 1
<p>Tutkimuksen tavoite oli tutkia varautumissuunnitelmia, joita useat hotellit ovat tehneet reaktiona COVID-19 pandemiaan. Varautumissuunnitelmat ovat julkisia hotellien sivuilla, ja niissä käydään läpi hygieni- ja turvallisuustoimia tartuntojen estämiseksi. Tutkimuksen tuloksena on ohjeita hyvän varautumissuunnitelman tekemiseksi, mitä sen kuuluisi sisältää ja mitä välttää. Tutkimuskeinona käytettiin benchmarking -menetelmää.</p> <p>Teoriaosuudessa kerrotaan matkustusturvallisuudesta. Tähän sisältyy riskien hallinta esimerkiksi riskien hallinta suunnitelmat, joita on käytetty jo ennen pandemiaa. Myös digitalisaatio on osa matkustusturvallisuutta. Myös COVID-19 itsessään ja sen vaikutus matkailuun ovat teoriaosuudessa. Viruksesta, siltä suojautumisesta ja sen vaikutuksesta alaan on kerrottu terveys- ja matkailujärjestöjen näkökulmasta Suomessa ja ulkomailla. Varautumissuunnitelmille on myös oma osuutensa teoriassa, siitä mitkä niiden tavoitteet ovat ja millaiset tahot niitä yleensä tekevät.</p> <p>Benchmarking menetelmässä hotelleja verrataan toisiinsa, tutkitaan yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, täten löytäen parhaat mahdolliset toimintatavat. Verrattavia asioita on esimerkiksi suojavaatteet, turvavälit ja henkilökunnan turvatoimenpiteet. Hotellit, joita vertaillaan ovat Glass Resort, Scandic Hotels, Pemberton Valley Lodge, Marriott International ja Nordic Choice Hotels. Valitsin sekä kotimaisia että ulkomaisia hotelleja, kaksi yksittäistä ja kolme ketjua. Kaikilla näillä on julkisesti saatavilla oleva varautumissuunnitelma, mutta niistä löytyy eroavaisuuksia.</p> <p>Vertailun tuloksena annettavia ohjeita on useita. Varautumissuunnitelman on hyvä perustua viranomaisten ja asiantuntijoiden ohjeisiin. Sen on hyvä olla läpinäkyvä ja sisältää konkreettisia toimia turvallisuuden eteen eikä vain lupauksia. Näin sitä on myös helpompi seurata riskienhallinnan näkökulmasta. Asiakkaiden lisäksi sen on hyvä huomioida työntekijöiden olot, sillä se vaikuttaa myös asiakkaisiin. Peruutusehdot kannattaa mainita ja tartunnan välttämisen lisäksi olisi hyvä olla toimintasuunnitelma siltä varalta, jos hotellista löytyy tartunta tai altistuminen. Innovatiivisuus on eduksi.</p>	
Asiasanat COVID-19, matkustusturvallisuus, varautumissuunnitelma, hotelliala	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Matkailu ja turvallisuus	2
2.1	Matkailuturvallisuus.....	2
2.2	Riskien hallinta.....	4
2.3	COVID-19	5
2.4	Hotelliala pandemiassa	7
2.5	Varautumissuunnitelma.....	8
3	Tutkimusmenetelmä	9
3.1	Benchmarking	9
3.2	Tutkimuksen toteuttaminen	10
3.3	Tutkimuksen luotettavuus	11
4	Benchmarking	12
4.1	Glass Resort	12
4.2	Scandic Hotels	14
4.3	Pemberton Valley Lodge.....	15
4.4	Marriott International	17
4.5	Nordic Choice Hotels	17
4.6	Ohjeet hyvälle varautumissuunnitelmalle	18
5	Pohdinta.....	24
	Lähteet	25
	Liitteet.....	30
	Liite 1. Glass Resort varautumissuunnitelma	30
	Liite 2. Scandic Hotels varautumissuunnitelma	30
	Liite 3. Pemberton Valley Lodge varautumissuunnitelma	30
	Liite 4. Marriott International varautumissuunnitelma	30
	Liite 5. Nordic Choice Hotels varautumissuunnitelma	30

1 Johdanto

Koronavirus mullisti maailmaa vuonna 2020 ja kun minun piti keksiä idea opinnäytetyölle, tuntui luonnolliselta kirjoittaa jotain siihen liittyen. Jo aikaisessa vaiheessa opinnäytetyöprosessiani tiesin, että se liittyisi varautumissuunnitelmiin, mutta aihe laajeni yhdestä suunnitelmasta ja kyselystä useamman suunnitelman vertailemiseen. Opinnäytetyö alkaa kertomalla matkailuturvallisuudesta, riskien hallinnasta, COVID-19 pandemiasta ja sen vaikutuksista matkailualaan sekä varautumissuunnitelmien perusteista. Matkailuturvallisuus on oleellista aiheelle, sillä varautumissuunnitelmat ovat turvallisuuden vastaus pandemiaan. Keinot hillitä sen leviämistä ovat keinoja hallita riskejä liiketoiminnalle, kun tarunnat ovat korkealla ihmiset matkustavat vähemmän

Opinnäytetyöni aiheena on hotellien varautumissuunnitelmat reaktiona COVID-19 pandemiaan. Tutkimuksen tavoitteena on vertailla hotellien varautumissuunnitelmia toisiinsa sekä terveysviranomaisten ohjeisiin. Vertailuanalyysiä tehdään sekä suomalaisten että kansainvälisten hotellien välillä. Täten saadaan selville, millainen on paras mahdollinen varautumissuunnitelma ja voidaan antaa ehdotuksia parhaista varautumissuunnitelman käytänteistä. Aihe on ajankohtainen koronapandemian aikana ja voi varautumissuunnitelmat voivat jäädä pysyväksi hotellien pitämisessä, kun hygienia nousee asiakkaiden prioriteeteissa hotelleja valitessa.

Benchmarking, tunnettu myös nimellä vertailuanalyysi, on tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä. Päädyin tähän menetelmään aiheen laajennettua useampiin hotelleihin, ja tutkimukseni on kvalitatiivista benchmarkingia, sillä vertailukohteita on vain viisi ja keskityn syvempään analyysiin. Vertailtaviiin hotelleihin kuuluu Rovaniemen Glass Resort, Scandic Hotellit, Pemberton Valley Lodge Kanadan Rannikkovuorilla, Marriott International ketjun hotellit ja Nordic Choice Hotels.

Tuloksissa hotellien yhtenäisyyksiä, eroavaisuuksia, uniikkeja asioita ja terveysjärjestöjen ohjeiden käyttöönottoa vertaillaan. Näitä analysoimalla on tehty ohjeet parhaasta mahdollisesta varautumissuunnitelmasta. Siihen kuuluisi sisältyä monipuolisesti, perusteellisesti ja läpinäkyvästi kerrottuna tietoa hotellin toimista koronariskin välttämiseksi ja minimoimiseksi.

Pohdinnassa on vielä yhteenveto tuloksista ja niiden hyödyllisyydestä lukijoille ja alalle. Tämän lisäksi pohdinnassa on hieman reflektointia, mietitään prosessin aikana opittuja asioita sekä haasteita.

2 Matkailu ja turvallisuus

Matkailussa ja matkailun turvallisuudessa on monia puolia. Ulkoministeriö käy niitä läpi sivuillaan, esimerkiksi asiakirjat ja vakuutukset. WHO taas käy läpi terveyteen liittyviä asioita. Riskien hallinta on yritysten osalta olennaista turvallisuuden edistämiseksi matkustajille ja työntekijöille. Riskien hallintaan kuuluu suunnitelman tekeminen. Näiden asioiden lisäksi COVID-19, koronavirus, on muuttanut matkailua ja maailmaa pysyvästi. Tässä kapaleessa tullaan käsittelemään matkailun nykytilannetta, tulevaisuutta ja turvallisuutta sekä niihin liittyviä asioita, kuten (Ulkoministeriö 2020; WHO 2020)

WTTC, World Travel & Tourism Council, kirjoitti vuonna 2020 raportin matkailun tulevaisuudesta pandemian jälkeen. Raportissa kirjoitetaan trendeistä, joiden he uskovat nousevan tämän tilanteen seurauksena sekä antavat neuvoja tulevaisuutta varten. Matkailuturvallisuus on hyvin näkyvillä tässä raportissa näiden trendien ja neuvojen kautta. Trendeihin kuuluu muuttuvat prioriteetit, hygienia, innovaatio, digitalisaatio ja kestävä kehitys. Vuonna 2020 UNWTO, United Nations World Tourism Organization, kirjoitti myös oman arvionsa pandemian vaikutuksesta matkailuun. Heidän tekstissään on paljon статистиikkaa siitä, miten pandemia vaikutti matkailuun maailmanlaajuisesti ja kuinka kauan aikaa tulee kestämään, ennen kuin päästään takaisin vuoden 2019 tasolle. (WTTC 2020; UNWTO 2020)

Yksi keino, jolla ala on yrittänyt sopeutua tilanteeseen, on virtuaalinen turismi, kun matkailijat eivät pääse paikan päälle. Esimerkiksi kansallispuistot ja monet museot ovat tehneet yhteistyötä Googlen kanssa tarjotakseen kiertueita virtuaalisessa todellisuudessa. Hotellit ja ravintolat ovat jakaneet asiakkaiden suosikkireseptejä nettiin. Kansalliset matkailuyritykset ovat ylläpitäneet yhteyttä asiakkaisiin sloganien kautta kuten Portugalin ”Can’t Skip Hope”. Virtuaalisen turismin uskotaan pitävän jalansijaa alalla myös tulevaisuudessa ja siitä pidetään jo kursseja alan ihmisille. (WTTC 2020)

2.1 Matkailuturvallisuus

Matkailuturvallisuuden huomioiminen on matkailijan ja matkailuyrittäjän molempien vastuuta. Ulkoministeriö kehottaa matkustajia muistamaan asiat, kuten matkustusilmoituksen, matkavakuutuksen ja kaikki tarvittavat matkustusasiakirjat. Tämän lisäksi matkustajien pitäisi lukea matkustustiedotteita tietääkseen kuinka turvallinen kohde on. WHO sivuillaan kertoo terveyteen liittyvistä asioista, jotka on hyvä huomioida matkustaessa. WHO:n mukaan terveys- ja matkailujärjestöt voivat tarjota apua ja neuvoa, matkailijan on itse oltava vastuullinen. COVID-19 pandemian aikana matkailijoita suositellaan olemaan tarkkoina

käsi- ja yskimishygieniasta, turvaväleistä ja käyttämään maskeja. Riskiryhmiin kuuluvia ja yli 60-vuotiaita suositellaan lykkäämään matkustamista. (Ulkoministeriö 2020; WHO 2020)

Turvallisuus on myös hotellien vastuulla, jotta asiakkaiden kokemus on hyvä. Siihen kuuluu yleisiä asioita, kuten paloturvallisuus ja henkilökunnan kouluttaminen turvallisuudesta huolehtimiseen. Jo hotellin rakentamisvaiheessa on hyvä ottaa huomioon turvallisuus koska riskeihin on parempi varautua, kuin yrittää korjata myöhemmin. COVID-19 pandemian aikana hotellien on tärkeää huolehtia hygieniasta. Hotellien pitäisi minimoida kohtaamiset asiakkaiden kanssa ja käyttää suojavarusteita, kuten hanskoja ja maskeja. Varautumissuunnitelman luominen auttaa konkretisoimaan, mitä varotoimenpiteitä aletaan tehdä. COVID-19 tulee muuttamaan matkailijoiden käyttäytymistä pysyvästi terveys- ja turvallisuusajattelun suuntaan. Tulevaisuudessa matkailijat haluavat löytää hygieenisen ja turvallisen hotellin, joten turvallisuudesta on tullut trendi hotellien markkinoinnissa. Hotellit hankkivat itselleen hygieniä sertifiointeja ja julkisesti kertovat siitä, miten he ylläpitävät hygieniää. (TravelDailyNews 2019; Booking.com 2020a; CNN 2020)

Tulevaisuudessa ihmisten matkustuskäyttäytyminen tulee muuttumaan. WTTC:n mukaan matkailijoiden prioriteettien muuttuminen on yksi tulevista trendeistä. Turvallisuus nousee isommaksi prioriteetiksi kuin koskaan aiemmin. Heidän kyselyssään enemmistö vastanneista sanoi matkustavansa kotimaisesti. Tämä kertoo siitä, että ihmiset haluavat tuttuja, turvallisia, matalan riskin kohteita. Yksin matkustamisen sekä pienten ja luonnonläheisten kohteiden suosion uskotaan nousevan. Matkailijoista tulee myös vaativampia oman turvallisuutensa suhteen. He ovat alkaneet postaamaan sosiaaliseen mediaan, jos yritykset eivät täytä vaatimuksia esimerkiksi turvavälien suhteen. Välttääkseen kohun yritykset joutuvat vastaamaan näihin tapauksiin. Tämän vuoksi United Airlines nykyään ilmoittaa asiakkailleen, jos lento on lähellä täyttä kapasiteettia ja tarjoaa mahdollisuutta uuden lennon varaamiseen. Muidenkin matkailun yritysten on reagoitava vastaamalla ihmisten uusiin odotuksiin. Yksi suositelluista keinoista selvittää pandemian haittavaikutuksista yrityksille onkin vedota nuoriin, kotimaisiin matkailijoihin. He todennäköisimmin uskaltavat matkustaa ensin. (WTTC 2020)

Toinen suuri matkailun trendi, joka on turvallisuusasia, on hygienia. Tämä on totta kai noussut pinnalle koronaviruspandemian vuoksi. WTTC:n toteuttama kyselytutkimus osoittaa tämän selkeästi, sillä sen mukaan 89 % amerikkalaisista ajattelevat viruksia ja bakteereja enemmän kuin ennen ja 69 % amerikkalaisista pitävät hygieniaa yhtenä tärkeimmistä kriteereistä matkakohteen valinnalle. Kasvomaskit ovat yleistyneet Aasian lisäksi myös länsimaissa ja kyselyn vastaajat kertoivat jatkavansa esimerkiksi ahkeraa käsienpesua

myös pandemian jälkeen. Matkailijat kertoivat myös pelkäävänsä potentiaalista karantee-
nia ja yhteiskunnan sulkua, jos kohdemaassa alkaisi epidemia. Tämä voisi estää kotiinpa-
luun ja sitä pelättiin yhtä paljon kuin potentiaalisen tartunnan saamista. Näiden odotusten
tapaaminen vaatii matkailualalta standardien luomista hygienialle. Maskien käyttö, turva-
välien muistaminen, käsien peseminen ja alueiden desinfiointi. On tärkeää myös kouluttaa
työntekijät tietoisiksi näistä asioista. (WTTC 2020)

2.2 Riskien hallinta

Riskien hallinta tarkoittaa mahdollisten riskien ajattelua aikaisessa vaiheessa, jotta niitä
voi minimoida ja niiden ratkaisuun voi kehittää sopivat keinot jo etukäteen. Project Mana-
ger:n mukaan, kun riski muuttuu todellisuudeksi, siitä tulee ongelma. Nämä riskit voivat
olla mitä tahansa mikä vaikuttaa projektiin tai yritykseen negatiivisesti, esimerkiksi budjetti
tai projektin aikajana. (WHO; ProjectManager 2017)

WHO on luonut kokonaisen neljän vaiheen suunnitelman riskien hallinnasta, siihen kuuluu
ennakoiva riskien hallinta, hallinnan metodin valitseminen, metodin käyttöönotto ja seu-
ranta. Ennakoivassa vaiheessa luodaan riskiprofiileja ja mietitään mahdollisia ongelmia.
Tässä vaiheessa voi myös tehdä tutkimuksen. Kun valitaan riskien hallinnan metodologia, yri-
tyksen pitää löytää tasapaino tehokkuuden, asiakkaiden suojelun ja hintahyöty suhteen
välillä. Metodien käyttöönottoa usein valvotaan jonkin virallisen keinon kautta, esimerkiksi
valtion hygienialain kautta ravintola-alalla. Jälkiseuranta on tärkeää, jotta nähdään, toi-
miiko riskienhallinnan metodi. Jos se osoittautuu toimimattomaksi, täytyy laatia uusi suun-
nitelma. Hotellit ovat harjoittaneet riskien hallintaa varautumissuunnitelmien kautta. Meto-
dit on valittu terveysviranomaisten ohjeiden mukaan. (WHO)

Pandemia on johtanut valtavaan kasvuun matkailualan digitalisaatiossa. Digitalisaatio on
riskien hallinnan keino, sillä se ei vaadi lähikontaktia. Matkustajat haluavat varata mat-
kansa ja hotellinsa kokonaan verkossa ilman tartunnan riskiä. WTTC:n tutkimuksen mu-
kaan 66 % asiakkaista eivät käytä käteistä vaan ovat siirtyneet lähikontaktista vapaisiin
keinoihin ja 45 % ovat valmiita siirtymään passeista digitaaliseen tunnistautumiseen. Huo-
mioitavia haasteita digitalisaation kasvussa ovat kyberturvallisuus ja eriarvoisuus, sillä on
kehittyvät maat, joissa vain 15 % väestöstä on mahdollisuus päästä verkkoon toisin kuin
kehittyneiden maiden 84 %. (WTTC 2020)

2.3 COVID-19

SARS-CoV-2, tunnettu myös nimillä COVID-19 ja koronavirus, on uusi virus, joka löydettiin Kiinasta joulukuussa 2019. Maaliskuussa 2020 WHO julisti sen pandemiaksi, maailmanlaajuisesti epidemiaksi, koska sitä oli todettu yli 100 000 tapausta yli sadassa maassa. Tämän vuoksi tapahtumia peruttiin, matkustusta rajoitettiin ja ihmisiä suositeltiin pysymään kotona mahdollisimman paljon kuukausien ajan. Helmikuussa 2021 tämän tekstin kirjoittamisen aikana, varmistettuja tapauksia oli jo yli 100 miljoonaa lähes kaikissa maailman maissa. Suomessa varmistettuja tapauksia on yli 49000. (THL 2020; National Geographic 2020; WHO 2020)

Koronavirus on myös alkanut muuntautumaan, mikä tekee uhkasta isomman. Joulukuussa 2020 Britannia uutisoi uudesta helpommin leviävästä viruksen muunnoksesta. Tämän vuoksi lentoreittejä Britanniaan katkaistiin, mutta muunnos on silti päässyt leviämään ulos maasta. Helpommin leviävä virus on hyvin vaarallinen, sillä isompi määrä tartuntoja tarkoittaa isompaa määrää kuolemia ja kuormitusta terveydenhuollolle. Tehokkuudellaan se voi nopeasti pahentaa tilannetta. Esimerkiksi Irlannissa noustiin tuhannesta päivittäisestä tartunnasta 8000 päivittäiseen tartuntaan muutamassa kuukaudessa brittiläisen muunnoksen vuoksi. Ja vaikka nyt tartunnat yleisesti laskevat, muunnoksen osuus tartunnoista jatkaa nousuaan. Etelä-Afrikasta löytynyt muunnos taas on niin erilainen, että ihmiskehon vasta-aineet eivät tunnista sitä, ja henkilö voi saada uuden tartunnan. Brasilialainen muunnos vaikuttaa myös pääsevän vasta-aineiden ohi. Nämä kaksi muunnosta nostavat huolia rokotteiden toimivuudesta. (Yle 2021)

Loppuvuodesta 2020 aloitettiin rokottaminen koronavirusta vastaan ja tämän toivotaan helpottavan tilannetta. Suomen tavoitteena on antaa koko väestölle suojaa rokotteiden kautta, helpottamalla oireita, vähentämällä tartuntoja ja kuolemia. Parhaimmassa tapauksessa saadaan estettyä taudin leviämistä. EU:ssa on kolme rokotetta, jotka ovat saaneet myyntiluvan. Ne ovat Pfizerin, Modernan ja AstraZenecan rokotteet. Koronapotilaiden ja vanhusten kanssa työskentelevät, yli 70-vuotiaat ja altistavia sairauksia sairastavat saavat rokotteen ennen muuta kansaa. Helmikuussa 2021 Suomessa rokotteita oli annettu yli 200 tuhatta. Maailmanlaajuisesti Iso-Britannia ja Yhdysvallat johtavat rokotteiden antamisessa kansalaisilleen. Britanniassa jopa 30–40 ihmistä sadasta ovat jo saaneet rokotteen. Rokotteet jakautuvat maailman maille hyvin epätasaisesti, sillä ennusteiden ja nykyisen tahdin mukaan Yhdysvallat ja enemmistö Euroopan maista ovat rokotettuja jo vuoden 2021 puolella, kun taas Aasian ja Afrikan mailla tulee kestämään vuosiin 2022–2023 tai myöhempään. Kaiken lisäksi pitää ottaa huomioon viruksen muunnokset, jotka voivat vaatia lisää tehosterokotteita. (THL 2021; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021; BBC 2021)

Useissa työpaikoissa, matkailualalla ja muualla on aloitettu hanskojen ja maskien käyttäminen. Tämä perustuu terveysviranomaisten ohjeisiin. COVID-19 tarttuu pisaratartuntana yskimisen, aivastamisen tai puhumisen kautta. Se voi myös ilmetä oireettomana, minkä vuoksi ihmiset levittävät sitä tietämättään. Maski ei suojaa pitäjäänsä vaan se suojaa muita ihmisiä ilmaan leviäviltä pisaroilta, täten niiden teho perustuukin siihen, että mahdollisimman monet pitäisivät niitä päällään. Hanskat myös pienentävät tartuntariskiä oikein käytettynä. Niitä tulee käyttää kertakäyttöisinä, ainoastaan puhtaissa käsissä, niillä ei saa koskea kasvoja ja pois riisuessa niiden ulkopintaan ei saa koskea. Käsineiden väärin käyttäminen tekee niistä tartuntariskin Työterveyslaitoksen mukaan. (THL 2020; TTL 2020)

Viruksen vaikutus matkailuun on ollut vakava maailmalla ja Suomessa. Yle jopa kutsui sitä historian pahimmaksi kriisiksi matkailualalle. Maailmanlaajuisesti lähes 200 miljoonaa matkailualan työpaikkaa voivat kadota, johtuen kysynnän putoamisesta ja matkustusrajoituksista. Ennuste matkailualan menestyksen romahtamisen vaikutuksesta maailmanlaajuisen talouteen on myös huonontunut. Huhtikuussa 2020 uskottiin, että se veisi 2.7 biljoonaa dollaria maailmantaloudesta, mutta elokuussa tämä ennuste nousi jo 5.5 biljoonaan dollariin. Suomessa kotimaanmatkailu oli kesällä 2020 suurempaa kuin aikaisemmin, mutta se ei ole riittävää verrattuna aikaisempien vuosien ulkomaanmatkailijoiden määrään. Helsinki kärsi paljon matkailukohteena, sillä ulkomailta matkailijoita ei voinut tulla ja suomalaiset mieluummin matkustivat muualle. Hotellien käyttöaste pääkaupungissa tippui 80 prosentista 30 prosenttiin. Vuositasolla matkailu toi Suomeen 5 miljardia euroa ennen pandemiaa ja nyt huoli on, että työttömyydet ja konkurssit jatkavat kasvamistaan. (Business Insider 2020; Yle 2020; Business Finland 2020)

Vaikutus Lappiin ja sen matkailuun on ollut suuri, rajoitusten vuoksi matkustajia on tullut paljon vähemmän ja täten myös tulojen määrä on pienentynyt huomattavasti. Visit Rovaniemen mukaan Rovaniemellä on ollut 60 % vähemmän matkailijoiden yöpymisiä kuin vuonna 2019. Vähentyneiden yöpymisten ja turistien paikalla käyttämättömän rahan summaksi arvioidaan n. 200 miljoonaa euroa, mikä jäi nyt matkailualan yrityksiltä saamatta Rovaniemellä. Tämä on vaikuttanut myös työllisyyteen, on arvioitu, että matkailussa työkennellä tänä vuonna 1400 henkilötyövuotta pienemmällä määrällä. Visit Rovaniemi ennustaa myös, että kestäisi yli neljä vuotta päästä takaisin vuoden 2019 lukuihin. Suurimpana haasteena on se, että yrityksiä on selvinnyt siihen asti. (Yle 2020)

UNWTO artikkelissaan antaa статистиikkaa COVID-19 viruksen vaikutuksesta nykytilanteeseen, mutta myös ennusteita tulevaisuutta varten. Kansainvälisten matkailijoiden määrä

vuonna 2020 väheni 70–75 % prosenttia, täten palaten 90-luvun tasolle. Matkailun väheneminen on 10 kertaa isompaa kuin edellisessä taloudellisessa kriisissä vuonna 2009. Matkailun uskotaan toipuvan vuoden 2021 loppupuolella, mutta entiselleen sen uskotaan palaavan aikaisintaan vuonna 2023. Suurimpina estoina matkailun toipumiselle asiantuntijat näkevät matkustusrajoitukset, viruksen hidas hallinta ja matkailijoiden alhainen luottamus matkailun turvallisuuteen. Jo syyskuussa 2020, 115 kohdemaata eli noin puolet maailman kohteista olivat löyhentäneet matkustusrajoituksiaan, joista kaksi ovat luopuneet kaikista rajoituksista. 93 maata edelleen pitää rajansa suljettuna. Raporttiin sisältyy myös kooste matkailualan vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista, joita pandemia on tuonut esille. Vahvuuksiin kuuluu alan kestävyys, kotimaanmatkailun nouseva suosio, kyky sopeutua tilanteeseen ja tuki, jota valtiot ovat antaneet. Heikkouksiin kuuluu laskenut kysyntä, matkailun näkeminen riskinä ja se että eniten kärsineet matkailun alueet olivat tuottavimpia. Esimerkiksi liikematkailu, tapahtumiin matkailu ja kansainvälinen matkailu. Mahdollisuuksiin kuuluu innovaatio ja kestävään kehitykseen keskittyminen. Haasteisiin kuuluu taloudellinen tilanne, johon sisältyy maailmanlaajuinen lama, työttömyys ja tietämättömyys tulevaisuudesta. Matkustusrajoitukset ovat myös suuri haaste. (UNWTO 2020)

2.4 Hotelliala pandemiassa

Koronaviruspandemian vaikutuksen vuoksi hotelliala on ollut pulassa ja monet hotellit ovatkin turvautuneet uusiin keinoihin pysyä pinnalla. Suomessa etenkin kansainvälisten hotelliasiakkaiden perumisia alkoi tulla jo maaliskuussa 2020 ja tilanne ei ole elpynyt. Perumisia tuli sekä majoituksiin että konferenssitilojen varauksiin. Pandemia toi myös lisäkustannuksia hotelleille lisääntyneen siivoustarpeen vuoksi. Kesällä tilanne kohentui hetkeksi kasvaneen kotimaan matkailun vuoksi, mutta syksyn uusien rajoitusten myötä matkustajien määrä laski jälleen. Liikematkustus on esimerkiksi Kotkan hotelleissa vähentynyt 30–50 % ja lomamatkailijoiden käyttäytyminen on muuttunut vaikeasti ennustettavaksi, sillä huoneita varataan hyvien lyhyellä varoitusajalla, joskus vain päivää ennen. Yhdysvalloissa AHLA, American Hotel & Lodging Affiliation, on tutkinut amerikkalaisten hotellien selviytymistä pandemian läpi. Luvut näyttävät synkiltä, sillä heidän tutkimusten mukaan 71 % hotelleista ei voi pysyä auki puolta vuotta pidempään ilman avustusta valtiolta. 77 % vastanneista hotelleista joutuu lomauttamaan lisää työntekijöitä, 34 % joutuu konkurssiin ja 47 % joutuu pysyvästi sulkemaan hotellinsa. Tutkimus toteutettiin marraskuussa 2020. (Yle 2020; AHLA 2021)

Yksi esimerkki luovasta ratkaisusta pandemian aikana on Forenomin hotellit, jotka ovat pääkaupunkiseudulla vuokranneet huoneitaan työskentelytiloiksi yrityksille, joilla on henkilökuntaa karanteenissa. He ovat vuokranneet huoneitaan myös ulkomaalaisille työntekijöille. Scandic hotellit taas ovat vuokranneet huoneitaan opiskelijoille. (Yle 2020; Helsingin Sanomat 2020)

2.5 Varautumissuunnitelma

Varautumissuunnitelma on yrityksen tai valtion tekemä suunnitelma pandemian hillitsemiseksi ja hallitsemiseksi. Suunnitelman tavoitteena on rajoittaa ihmisten, asiakkaiden ja työntekijöiden terveydelle aiheutuvia haittoja ja mahdollistaa yrityksen tai yhteiskunnan toiminta myös pandemian aikana. Suomen valtio ja WHO ovat tehneet varautumissuunnitelmia jo vuosia sitten, mutta COVID-19 pandemian vuoksi ne ovat yleistyneet myös yrityksissä. (STM 2020)

Booking.com on tunnettu nettimatkatoimisto, jolla on yli 28 miljoonaa hotellia tarjolla sivuillaan ja he palvelevat 43 eri kielellä, mukaan lukien suomeksi. Yritys perustettiin Alankomaissa ja heidän pääkonttorinsa on edelleen Amsterdamissa. Kesäkuussa 2020 booking.com julkaisi ”Recovery Toolkit”:n. Se sisältää ohjeita ja apua hotelleille siihen, kuinka houkutella asiakkaita uudelleen viruksen ensimmäisen aallon ja löyhentyneiden rajoitteiden jälkeen. Yksi heidän suosituksistaan on varautumissuunnitelma ja läpinäkyvyys hygienia- ja turvallisuustoimenpiteiden suhteen. Tämän lisäksi he kertovat korona-ajan matkustajatyypeistä, mitä heidän tarpeensa ovat ja mitä hotellista pitäisi löytyä hygienian lisäksi houkutellakseen asiakkaita näinä arvaamattomina aikoina. Näihin asioihin kuuluu joustavuus varausten kanssa ja teknologian hyödyntäminen. (Booking.com 2020b)

Taulukko 1. Vertailu eri järjestöjen suosituksista (WHO 2020; THL 2020; UNWTO 2020; WTTC 2021)

WTTC	WHO	THL	UNWTO
Virtuaalinen turismi	Riskien hallinta, jälkiseuranta	Maskit	Innovaatio
Kampanjat, sloganit	Matkustusrajoitukset	Rokotteet	Kestävään kehitykseen panostaminen
Digitalisaation hyödyntäminen		Turvavälit	

3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on benchmarking eli vertailuanalyysi. Tämän luvun alla kerrotaan yleistä tietoa benchmarkingista tutkimusmenetelmänä, sen hyödyistä ja haistoista, kuinka sitä hyödynnetään tässä opinnäytetyössä ja pohditaan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä asioita. Päädyin tähän menetelmään, sillä alun perin minun piti tehdä kysely vain yhden hotellin asiakkaille suhtautumisesta varautumissuunnitelmaan, mutta se ei tuntunut sopivalta talvella 2020–21. Hotelli oli muutenkin tukalassa tilassa pandemian vuoksi eikä halunnut vaivata asiakkaitaan. Tuntui loogiselta laajentaa opinnäytetyö useampaan eri hotelliin ja vertailla niitä toisiinsa, täten tutkien varautumissuunnitelmia lisää.

Valitsin viisi hotellia, joiden halusin olevan erilaisia mutta toisiinsa vertailtavia. Kaikilla niistä on varautumissuunnitelma, kaksi niistä ovat yksittäisiä hotelleja ja kolme niistä ovat ketjuja. Yksi hotelleista on Suomessa ja toinen on Kanadassa, molemmat ovat pohjoisia kohteita, luonnon lähellä, pienellä paikkakunnalla, jotka tarjoavat luontomatkailupaketteja. Ketjuista kaksi on pohjoismaisia ja yksi on kansainvälinen. Koin niiden olevan hyvin vertailtavia toisiinsa, sillä niillä kaikilla on yleiset ohjeet, joita pitää soveltaa useisiin hotelleihin.

3.1 Benchmarking

Stapenhurstin *The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners* -kirjan mukaan benchmarking voidaan määritellä metodina, jolla mitataan ja parannetaan omaa toimintaa vertaamalla sitä parhaisiin toimijoihin. Tätä voi hyödyntää kahdella eri tavalla. Joko keräämällä dataa benchmarkingin avulla tai muuttamalla omia metodeja enemmän kilpailijoiden kaltaiseksi oppimalla heiltä. Datankeruumenetelmässä määritellään millä tasolla kukin toimija on, tunnistetaan erot heidän välillään ja yritetään havainnollistaa, millä keinolla välit saataisiin suljettua, jotta kaikki toimisivat parhaiden tasolla. Opinnäytetyöni sopii parhaiten benchmarkingin datankeruumenetelmään. (Stapenhurst 2009, 3–6)

Yrity maailmasta löytyy monia eri syitä tehdä benchmarkingia. Benchmarkingia voi käyttää parantaakseen yrityksen toimintaa, budjetointia ja kilpailukykyä. Usein yritykset antavat itselleen tavoitteita, jotka eivät perustu oikein mihinkään. Benchmarkingin avulla voidaan löytää realistinen tavoite, joka perustuu muihin alan menestyjiin. Oman toiminnan parantamiseen tämän menetelmän kautta on neljä askelta, parannettavan asian määrittäminen ja yrityksen löytäminen, joka tekee tämän asian paremmin. Sen jälkeen on selvítettävä mitä metodeja he käyttävät ollakseen parempia ja viimeiseksi näiden metodien

hyödyntäminen omassa yrityksessä. Kilpailullisella tavalla tätä voidaan hyödyntää tutkimalla kilpailijoiden heikkoja kohtia, parantamalla omia ja siten markkinoimalla asiakkaille sitä, mitä oma yritys tekee paremmin. (Stapenhurst 2009, 12–18)

Benchmarkingia voidaan konkreettisesti tehdä usealla eri tavalla. Vierailemalla yritysten luona ja näkemällä paikan päällä miten he toimivat. Kokeilemalla eri yritysten tuotteita ja täten vertailemalla niiden eroja. Kyselyillä asiakkaille, joiden tulosten mukaan vertaillaan yritysten menestystä asiakkaiden silmin. Keino, jota opinnäytetyössäni käytetään, on informaation vertailu julkisista lähteistä. Stapenhurstin kirjan mukaan tämä metodi on yleisintä lehtien toimesta, esimerkiksi vertailemalla koulujen opiskelijoiden arvosanoja tai sairaaloiden odotusaikoja toisiinsa. Tyypillisesti tällaisen benchmarkingin suurin hyöty on kuluttajalle ja vertailtaviin yrityksiin ei edes oteta yhteyttä. Tässä opinnäytetyössä vertaillaan hotellien julkisia varautumissuunnitelmia toisiinsa ja välittäjien sekä viranomaisten ohjeisiin. Tulosten hyöty tulee olemaan hotelleille, jotka haluavat luoda varautumissuunnitelman tai parantaa omaansa. (Stapenhurst 2009, 19–25)

Yritykset, jotka hyödyntävät benchmarkingia pitkäkestoisesti vertaillen ja tutkien suoritusta voivat hyötyä siitä monella tapaa. Yksi hyöty on yrityksen sisäisten prosessien tehostaminen. Se auttaa ymmärtämään mikä toimii ja mikä ei toimi, tämä analyysi auttaa vahvuuksien löytämisessä ja heikkouksien parantamisessa. Kilpailijoita vertaamalla voi lainata tai jopa parantaa heidän parhaimpia käytäntöjään, täten parantaen omaa asiakastytyvääsyyttään. Tehokkuuden parantaminen ja heikkojen kohtien parantaminen tai leikkaaminen tekee yrityksen pyörittämisestä kustannustehokkaampaa, kuluja voi jopa pienentää. Yrityksen kannattaa keskittyä asioihin, joista asiakkaat pitävät eniten ja tämän voi saada selville benchmarkingin kautta. Benchmarkingissa on kuitenkin myös riskinsä. Yksi riski on se, että muutokset löytyy, mutta työyhteisö on tottunut vanhaan eikä suostu sopeutumaan uuteen. Toinen riski on se, että keskitytään vain vertailuun ja unohdetaan innovaatio. Riskinä on myös nykyiseen tottuminen, jos benchmarkingin kautta yritys kokee, että heillä menee todella hyvin, he saattavat kokea, ettei parannettavaa enää löydy. (Business News Daily 2021; Small Business 2021)

3.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tässä tutkimuksessa vertaillaan viittä eri hotellia toisiinsa benchmarking -analyysin kautta. Hotelleja on valittu sekä Suomesta että maailmalta. Tämä benchmarkingin metodi on kvalitatiivinen, koska asioita vertaillaan syvemmin, vertailukohteita on vähemmän kuin kvalitatiivisessa ja halutaan antaa suuntaa antavia neuvoja eikä ainoastaan analysoitavaa dataa.

Aluksi vertailun kohteet esitellään, sekä niiden perustiedot että esittely niiden varautumissuunnitelmista. Varautumissuunnitelmien eroavaisuuksista ja yhtenäisyyksistä on myös taulukko visualisoidakseen tutkimusta. (Answerlab 2020)

Asiat, joihin keskityn verratessani varautumissuunnitelmia, on mihin ne perustuvat, esimerkiksi terveysturvien tai valtion ohjeisiin. Keskityn mainintoihin konkreettisista toimista, joita on tehty eikä ainoastaan ympäröiväisiin lupauksiin. Keskityn eroavaisuuksiin, jos jotain on mainittu useammassa suunnitelmassa, mutta se puuttuu jostakin, kiinnittän huomiota siihen. Tai toisinpäin, jos jokin asia on mainittu vain yhdessä suunnitelmassa.

3.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus vaatii tutkimusetiikkaa ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Yksi tutkimusetiikan lähtökohdista on muiden tutkijoiden töihin asianmukainen viittaaminen. Asianmukaiseen viittaamiseen sisältyy kunnioitus ja merkityksen antaminen. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus tutkimuksessa, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioimisessa. Hyvässä tieteellisessä käytännössä lähteet hankitaan eettisesti kestäväällä tiedonhankinnalla ja tulokset julkaistaessa viestinnän on oltava vastuullista. Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu tutkijalle itselleen. (Helsingin yliopisto 2020; TENK 2021)

Tutkimukseni luotettavuutta osoittaa se, että kaikki lähteet on merkitty ja niitä on useista eri paikoista. Hotellien esittelyt ovat suoraan heidän sivuiltaan ja varautumissuunnitelmat ovat julkisia, joten tieto on suoraan lähteestä. Tiedot matkailuturvallisuudesta ja pandemiasta ovat terveysjärjestöiltä kuten WHO ja THL. Tieto sen vaikutuksesta matkailualaan on suurilta tunnetuilta matkailujärjestöiltä kuten WTTC ja UNWTO. Yksi mahdollisesti luotettavuutta heikentävä tekijä on se, että lähteet eivät ole kovin monipuolisia, opinnäytetyössä on vain yksi kirjallisuuslähde.

4 Benchmarking

Benchmarkingia varten on valittu viisi eri hotellia, joilla kaikilla on varautumissuunnitelma. Hotelleja on valittu Suomesta ja maailmalta. Kirjoitan hotelleista esittelyn, kuvailen niiden varautumissuunnitelmia ja vertailen niitä toisiinsa. Lopuksi annan ohjeita siitä, mitä hyvään varautumissuunnitelmaan pitäisi sisältyä.

4.1 Glass Resort

Glass Resort on Rovaniemellä toimiva lasihuoneistohotelli. Se sijaitsee Joulupukin pajakylässä, lyhyen välimatkan päässä sekä lentokentästä että Rovaniemen keskustasta. Se on perheyritys, joka tarjoaa modernia majoittautumista yhdistäen siihen lappilaisia perinteitä ja luontoa. Glass Resort on auki marraskuusta huhtikuun alkuun. Lasisia huoneistoja on 24, niiden muoto on saamelaisen kodan inspiroima ja niissä kaikissa on oleskelutila, keittiö, sauna ja ulkoporeamme. Tämän lisäksi hintaan sisältyy wi-fi, matkatavarapalvelu, siivous ja 24/7 asiakaspalvelu. Glass Resortissa on myös ravintola, joka tarjoilee illallista ja hotellin asiakkaille aamiaista. Menu keskittyy lappilaisiin raaka-aineisiin kuten riistaan, kaiaan ja marjoihin, jotka saadaan lähialueilta. Kiireisin sesonki on joulukuu. (Glass Resort)



Kuva 1. Glass Resort huoneistot talvella (Glass Resort 2020)

Glass Resortin kohderyhmä on kansainväliset asiakkaat ja asiakkaita tulee ympäri maailmaa, mutta suurimmat kohdemaat ovat Hong Kong, Kiina ja Singapore Aasiasta sekä Iso-Britannia, Turkki ja Espanja Euroopasta. Noin 60 % myynneistä on suoraan kuluttajille

heidän kautta tai aggregaattoreilta ja loput 40 % matkanjärjestäjiltä. Suurin osa asiakkaista on pariskuntia, mutta myös perheitä yöpyy Glass Resortissa. Kilpailijoita Glass Resortilla on Lapissa esimerkiksi Santa's Hotels lasi-iglut Rovaniemellä ja Levin iglut. (Glass Resort 2020a; Levin Iglut; Santas Hotels)



Kuva 2. Lasihuoneiston olohuone (Glass Resort 2020)

Glass Resort on osa Arctice Oy yritystä, joka omistaa myös Snowman World-Lumiukkomailma lumimaailman, talvisafareita, jääravintolan- ja baarin sekä kahvila Ensilumen. Glass Resortin kotisivujen ja vastaanoton kautta pääsee myös ostamaan muita Arcticen palveluita. Viime vuonna sen liikevaihto oli 3,5 miljoonaa euroa ja se työllisti 20 henkilöä. (Glass Resort; Snowman World; Asiakastieto)

Glass Resortin varautumissuunnitelma on julkisesti näkyvillä sekä suomeksi että englanniksi kaikille, jotka vierailevat heidän sivullaan. Suunnitelma on tehty tulevaa 2020–2021 talvisesonkia varten, kun huoneistot ovat auki mutta pandemia on otettava huomioon. Suunnitelmassa on lyhyt esittely Glass Resortista, johtoryhmästä, joka seuraa tilannetta ja koordinoi suunnitelmaa sekä infoa asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden eteen tehdyistä toimenpiteistä. Suunnitelman lopussa on muistutus siitä, kuinka Lappi on edelleen yksi turvallisimmista matkakohteista. (Glass Resort 2020)

Asiakkaiden turvallisuutta edistääkseen Glass Resort yrittää minimoida kontakteja muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. He ovat edistääkseen tätä ottaneet käyttöön digi-

taalisen check-in ja check-out järjestelmän, digitaalisen avaimen huoneistoihin ja yhteydenpidon vastaanottoon huoneessa olevan tabletin kautta. Asiakkaiden yhteiskäytössä tarvat, esimerkiksi kynät ja lehtiöt on poistettu huoneista kokonaan ja jokainen asiakas saa aina uuden tulostetun ruokalistan. Huoneistoissa on tarjolla käsidesinfiointiaainetta ja maskeja, joita suositellaan käytettäväksi yleisissä tiloissa. Välisiivous tehdään ainoastaan asiakkaan pyynnöstä ja loppusiivouksen tekevät siivousalan ammattilaiset. (Glass Resort 2020)

Henkilökunnan varotoimenpiteisiin kuuluu maskin ja kertakäyttöhanskojen pitäminen aina, jos he käyvät asiakkaan huoneistossa. Ravintolassa tarjoillaan ainoastaan pöytiin, buffettia ei ole. Työntekijöillä on myös ravintolassa aina hanskat ja maskit ja ruuan voi myös tilata huoneistoon. Hotelliilta voi myös tilata yksityisiä kuljetuksia. Glass Resortilla on toimintasuunnitelma mahdollista tartuntaa varten, jos oireita ilmenee. Tällöin asiakas ohjataan testiin paikallisten viranomaisten määräyksien mukaan. (Glass Resort 2020)

4.2 Scandic Hotels

Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju 280 hotellillaan kuudessa eri maassa. Pääkonttori sillä on Tukholmassa ja hotelleja löytyy Ruotsin lisäksi Suomesta, Norjasta, Tanskasta, Saksasta ja Puolasta. Nettisivut ovat saatavilla pohjoismaisten kielten lisäksi myös englanniksi. Vuonna 2019 sen myynnit olivat yhteensä 19 miljardia Ruotsin kruunua. Vuonna 2018 se työllisti 11 560 ihmistä. Kestävyys ja vastuullisuus on yksi Scandicin tärkeimmistä arvoista, se on tehnyt töitä sen eteen 90-luvulta asti muun muassa vähentämällä kertakäyttöistä muovia ja raportoimalla hotellien ympäristövaikutuksesta. Scandicin vastuullisuuteen sisältyy myös monimuotoisuus rekrytoimisessa ja terveellisen elämäntavan kannustaminen. (Scandic Hotels Group 2021; Scandic Hotels Group 2018)

Nettisivuillaan Scandicilla on sivu, jossa on ajankohtaista tietoa siitä mitkä heidän hotelleistaan ovat auki sekä vastauksia yleisesti kysytyihin kysymyksiin koronaviruksesta. Heillä on myös varautumissuunnitelmaan verrattava erittely kaikesta mitä he tekevät tehdäksään hotellivierailusta turvallisen asiakkaalle. Kosketuspintoja desinfioidaan antibakteerisilla aineilla, tähän sisältyy esimerkiksi ovenkahvat, hissien painikkeet ja maksupäätteet. Käsihygieniää on tehostettu laittamalla käsidesiä kaikkiin huoneisiin. Suojaksi pisaratartunnalta vastaanotossa on pleksilasit tiskin edessä. Henkilökunta käyttää kasvomaskia koko työpäivän ajan ja samaa toivotaan asiakkailta, kun he ovat yleisissä tiloissa. Maskin voi myös ostaa paikan päällä. Henkilökuntaa kehoitetaan pysymään kotona, jos heillä on oireita ja he ovat myös koulutuksen siitä, mitä tehdä, jos hotellissa ilmenee COVID-19 tartunta. (Scandic Hotels 2021)

Hotellissa ruokailun suhteen turvallisuutta on tehostettu porrastamalla aamiaisbuffettiin saapumisen ajat sekä tarjoamalla huoneeseen tilaamismahdollisuus. Ja aamiaisen lisäksi hotellin ravintolan ruokia voi tilata huoneeseen. Pöydät desinfioidaan jokaisen seurueen jälkeen, ja asiakkaille tarjotaan kertakäyttökäsineitä. Kylpylöissä ja saunoissa on rajattu asiakasmääriä. Sivulla on vielä yleiset ohjeet käsien pesemisestä, kasvojen koskemisen välttämisestä, yskimishygieniasta ja turvaväleistä. Suunnitelmassa mainitaan useampaan kertaan se, että henkilökunta muistuttaa asiakkaita turvaväleistä. (Scandic Hotels 2021)



Kuva 3. Scandic Marskin huone (Scandic Hotels 2021)

4.3 Pemberton Valley Lodge

Pemberton Valley Lodge on Kanadan Pembertonissa sijaitseva hotelli. Se sijaitsee joki-laaksossa Rannikkovuorten välissä. Sieltä voi varata huoneita pitkille tai lyhyille matkoille ja heillä on saatavilla myös matkapaketteja esimerkiksi pariskunnille, golfaamiselle, ratsastamiselle tai kalastamiselle. Kestävyys ja vihreä turismi on yksi Valley Lodgen arvoista, se kierrättää, käyttää puhdasta sähköä ja virtaa säästäviä valoja. Sieltä löytyy latauspaikat sähköautolle ja jätteitä kompostoidaan. (Pemberton Valley Lodge 2021)

Valley Lodgen varautumissuunnitelma on kokonaisuudessaan saatavilla julkisesti heidän nettisivullaan, se on tehty alueen terveysviranomaisten ohjeiden mukaisesti, ja sen tarkoituksena on toimia ohjeena työntekijöille, infona asiakkaille ja tietona viranomaisille. Varautumissuunnitelma on hyvin perusteellinen, siinä on huomioitu työntekijöiden ja asiakkaiden toimet, hygienian lisäksi koronaviruksen mielenterveydellinen vaikutus ja suunnitelma altistumisille hotellin alueella. Hotellissa on otettu käyttöön tehostettu pintojen pyyhkiminen

ja suojavaatteita on tarjolla, tosin niitä kutsutaan viimeiseksi keinoksi eikä niitä ole eritelty. Koronaviruksen kaltaisen terveyskriisin on huomioitu vaikuttavan ihmisten mielenterveyteen ja lisäävän stressiä, ahdistusta ja mahdollisesti myös väkivaltaa tai häirintää. Jos tällaista tapahtuu siitä, on ilmoitettava esimiehille. (Pemberton Valley Lodge 2021)

Yleisiä käytäntöjä työntekijöille on ylläpitää turvavälit, henkilökohtainen hygienia, yskimisen hygienia, olla koskematta kasvoja ja pysyä kotona, jos ilmenee oireita. Suunnitelmassa on myös tarkat ohjeet siitä, milloin pestä kädet. Yhteisten asioiden, käteisen ja korttien koskemisen jälkeen esimerkiksi. Kaikilta koronaan sairastuneilta tai altistuneilta työntekijöiltä vaaditaan 10–14 päivän karanteenia. Kaikki työntekijät saavat koulutuksen siitä, miten toimia pandemian aikana, informaatiota, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet sekä miten välttää riskejä. Asiakkaiden ohjeisiin kuuluu myös turvavälit ja hygienia. Jos asiakkaalla on vakavaan koronavirustartuntaan altistava tekijä, on suositeltavaa, että he eivät tule. Turvavälien noudattamista edistetään rajoittamalla työntekijöiden määriä ja porrastamalla työtehtävät eri tiloihin aina kun mahdollista, ja asettamalla rajan asiakasmäärille hisseihin ja kuntosalille. Uima-allasta saavat käyttää vain samassa seurueessa olevat. (Pemberton Valley Lodge 2021)



Kuva 4. Valley Lodge ulkoapäin (Pemberton Valley Lodge 2021)

Ruuan käsittely on myös käyty läpi Valley Lodgen varautumissuunnitelmassa. Asiakkaat voivat tilata ruokaa hotellin ravintolalta ja se pystytään toimittamaan täysin ilman kontaktia. Ravintolassa syömistä on myös jatkettu, mutta siihen on tehty erikoisjärjestelyjä. Tähän kuuluu istuimien uudelleenjärjestely, lisukkeiden poisto pöydistä, minimaalinen määrä henkilökuntaa ja keittiössä on tehostettu siivoaminen. Suunnitelman lopussa kerrotaan pyykeistä ja huoneiden siivoamisesta, ne tehdään terveysviranomaisten suositusten mukaan ja asiakkaat eivät saa olla huoneessa, kun siivoaminen tapahtuu. (Pemberton Valley Lodge 2021)

4.4 Marriott International

Marriott International on maailman suurin hotellyhtiö, joka perustettiin vuonna 1927. Sillä on yli 5800 hotellia 110 maassa ja huoneita yhteensä 1.1 miljoonaa. Siitä tuli maailman suurin vuonna 2016 ostettuaan Starwoods Hotellit. 30 hotellibrändiä kuuluu Marriottin alle ja näihin lukeutuu muun muassa JW Marriott, Ritz-Carlton, W Hotels ja Delta Hotels. Suomessa on kaksi Marriott-keijun hotellia, toinen niistä on Katajanokka ja toinen niistä on Marriott-hotelli Tampereella. Marriottin johdossa on edelleen Marriott-suvun perhettä ja sen arvoihin kuuluu monimuotoisuus, kestävyys ja positiivinen sosiaalinen vaikutus. (Marriott 2021; CNBC 2016; Tamperelainen 2018)

Marriottilla on sivuillaan varautumissuunnitelma nimellä "Commitment to Clean". Se seuraa WHO:n sekä CDC:n (Centers for Disease Control and Prevention) ohjeita ja suosituksia ja käyttöönottaa niitä hotelleissaan. Turvallisen ympäristön luomiseen on käytetty yrityksen sisäisiä ja ulkoisia asiantuntijoita, ja Marriott lupaa aktiivisesti seurata ja kehittää suunnitelmaansa. Maskit ovat pakollisia kaikissa yleisissä sisätiloissa sekä työntekijöille että vieraille Pohjois- ja Etelä-Amerikassa sekä Karibiassa. Yleisiä tiloja siivotaan sairaalatasoisen desinfiointiaineilla ja välineillä. Näihin kuuluu sähköstaattiset sumuttimet pinnoille ja ilman puhdistuslaitteet tuhotakseen viruksia huoneilmasta. Huonekaluja on siirretty turvavälien kehottamiseksi ja vastaanottotiskeille aiotaan lisätä väliseiniä lisäsuojaksi. Sekä hotellihuoneisiin että yleisiin tiloihin on myös laitettu käsidesipulloja kaikkien käytettäväksi. Ruuan käsittelyyn hygieenisesti henkilökunta on saanut opetusta, ja heidän pitää itse tehdä tarkistuksia ohjeiden mukaan, joiden noudattamista seuraa ulkopuoliset valvomisikäynnit. Tämän lisäksi Marriott myös suunnittelee uusia käytäntöjä sisällä syömiseen ja buffetteihin. (Marriott 2021)

Muuttuneen maailmantilanteen vuoksi, Marriott on myös alkanut tarjoamaan joustavampia sopimuksia peruutusten suhteen. Tämän mukaan ennen heinäkuuta 2020 tehdyt varaukset toimivat kuten silloin luvattiin, mutta sen jälkeen ja ennen kesäkuuta 2021 tehdyt varaukset voi perua 24 tuntia ennen saapumista ilman lisämaksua. Kesäkuusta 2021 alkaen palataan hotellien omiin tavallisiin peruutussääntöihin. (Marriott 2021)

4.5 Nordic Choice Hotels

Nordic Choice Hotels on yli 200 hotellin ketju, joka toimii kaikissa Pohjoismaissa paitsi Islannissa sekä Baltian maissa. Vuonna 2019 sen myynti oli 12.1 miljardia Norjan kruunua. Suomessa se omistaa esimerkiksi Kämp Hotellin. Myös Nordic Choice Hotelsin arvoihin

kuuluu monimuotoisuus, tasa-arvo ja kestävyys. Näistä asioista kertoo luvut heidän vuoden 2019 raportissaan, kuten se että työntekijöistä n.30 % on ei pohjoismaista taustaa ja esimiehistä 40–60 % on naisia riippuen maasta ja johtotehtävästä. Kestävyystavoitteissaan Nordic Choice Hotels on onnistunut poistamaan käytöstä kaikki kertakäyttöiset muovit ja vähentämään sekä hiilijalanjälkeä että ruokajätettä. (Nordic Choice Hotels 2019)

Suomen Nordic Choice Hotelleilla on varautumissuunnitelma nähtävillä nettisivuillaan, jota päivitetään Suomen terveystieteiden mukaisesti. Samankaltainen on saatavilla myös ainakin englannin- ja ruotsinkielisillä sivuilla, mutta tässä työssä keskityn suomenkieliseen suunnitelmaan. Hotelleissa huolehditaan käsihygieniasta pesemällä ja desinfioimalla, kosketuspintoja puhdistetaan säännöllisesti ja turvavälit on mainittu. Kaikissa asiakaskontakteissa on käytetty maskeja elokuusta 2020 asti. Turvavälisuositukseksi on annettu metri. Henkilökunta ei tule töihin oireellisena. Myös peruutusosoikeuksiin on tehty muutoksia pandemian vuoksi, tavallisia varauksia voi muuttaa palvelumaksusta, mutta jos sen joutuu tekemään rajoitusten vuoksi sen voi siirtää maksuttomasti enintään 11 kuukauden päähän. (Nordic Choice Hotels 2021)

Huoneen siivoaminen tapahtuu jokaisen vieraan jälkeen, erityishuomio kohdistuu ovien kahvoihin, valojen katkaisimiin sekä pesualtaisiin. Lasit, pyyhkeet ja petivaatteet vaihdetaan aina. Huoneen siivoja käyttää hanskoja, jotka vaihdetaan huoneiden välissä. Jos tartunta tai altistuminen paljastuu, kaikki hänen käyttämänsä tilat siivotaan ja desinfioidaan huolellisesti. Tällä ketjulla on myös havainnollistava video siitä, kuinka he siivoavat huoneet. (Nordic Choice Hotels 2021)

Ruokailu järjestetään tilanteen mukaisia suosituksia noudattaen, jonoja välttämällä ja tarvittaessa metrin välit merkitään. Ravintolan ollessa auki desinfiointi on tehostettua, etenkin pintoihin, maksupäätteisiin ja ruokalistoihin. Henkilökunta käyttää kertakäyttökäsineitä ruuan kanssa ja asiakkaille niitä on tarjolla ottimia varten. Kokouksissa toimitaan samoin pintojen desinfiointin suhteen ja turvavälit määritellään tilanteen mukaisesti. Kokoustilan koko vaikuttaa siihen, kuinka paljon siihen voi saapua ihmisiä ja miten turvaväli määritellään. (Nordic Choice Hotels 2021)

4.6 Ohjeet hyvälle varautumissuunnitelmalle

Yksi asia mitä katsoa varautumissuunnitelmassa on puheet konkreettisista toimituksista mitä tehdä ja seurata eikä ainoastaan yleispätevät lupaukset, joiden toteutumista on vaikea seurata. Esimerkkejä konkreettisista toimituksista, joita sekä johdon ja asiakkaiden on helppo seurata on maskien pitäminen. Tämän käytännön on omistanut kaikki vertailtavat hotellit

jollakin tasolla. Tehostettu desinfiointi on myös helposti seurattavissa, kuten hyvä riskien hallinta edellyttää. Esimerkki asiasta, jota on vaikea seurata, josta useimmat hotellit kirjoittivat, on turvavälit. Lähes kaikki vertailtavat hotellit mainitsivat pitävänsä huolta turvaväleista, mutta harva kertoi oikeista toimista ylläpitää niitä. Valley Lodge ja Marriott ovat rajoittaneet asiakasmääriä, porrastaneet työvuoroja ja uudistaneet järjestystä ylläpitääkseen turvavälejä. Kun taas Scandic on asentanut pleksilasin ja työntekijät voivat muistuttaa asiakkaita turvaväleista ja Nordic Choice Hotels on maininnut turvavälisuositukseksi metrin ja että kokouksissa se menee tilanteen mukaan. Nämä toimet eivät ole yhtä selkeitä eivätkä yhtä helposti seurattavia kuin aiemmin mainitut, ja asiakkaiden olisi hyvä kuulla minkä mukaan turvavälit tarkalleen menevät kokouksissa. Keinojen auki selittäminen ja niiden konkretisoiminen parantaa suunnitelman uskottavuutta ja läpinäkyvyyttä. Henkilökunnan huomioimisessa tai siitä kirjoittamisessa on myös eroja. Useammassa on ollut mainittuna erilaisia hygieniakoulutuksia, mitkä ovat hyvä asia. Glass Resort mainitsi myös porrastetut vuorot ja minimoitu kontakti vuoron aikana, mikä kuulostaa hyvältä idealta. Tällainen läpinäkyvyys voi olla eduksi, kun asiakkaat luottavat siihen, että henkilökunta myös toimii vastuullisesti.

Varautumissuunnitelmissa on paljon yhdistäviä tekijöitä mitä kaikki, tai lähes kaikki vertailtavat hotellit ovat maininneet. Kaikki hotellit ovat maininneet jotain suojavaatteista, tehostetusta desinfioinnista, henkilökunnan toimista ja ruokailun erikoisjärjestelyistä. Kaikki paitsi Glass Resort ovat maininneet turvavälit, mutta sekin sanoo pyrkivänsä minimoituihin kontakteihin lisäämällä sähköisten avainten ja check-in/outin käyttöä. Suojavaatteissa erikoishuomiota voi antaa Glass Resortille, jolla on maskeja myytävillä myös asiakkaille sekä Valley Lodgelle ja Marriottille, joilla joko ei ole maskipakkoa tai se on vain tietyillä alueilla. Tehostetussa desinfioinnissa kaikki kuvailivat usein koskettuja pintoja, joihin kiinnittää erityishuomiota kuten ovenkahvat ja maksupäätteet. Marriott erottui edukseen kertomalla siitä, että puhdistusaineensa ovat sairaalatasoa ja että heillä on myös ilmaa puhdistavia laitteita.

Joukosta voi erottua myös edukseen, jos kertoo innovatiivisista ratkaisuista varautumissuunnitelmassa. Jokaisella vertailtavalla hotellilla oli jotain, mitä yksikään muu ei ollut tehnyt, mutta mikä kuulostaa niin hyvältä idealta, että sen voisi ottaa yleisemmin käyttöön. Glass Resort on omaksunut digitaalisuuden osaksi varautumissuunnitelmaansa. Check-in/out pystyy hoitamaan etänä, avaimet ovat digitaalisia ja vastaanottoon voi ottaa yhteyttä huoneen tabletilla. Tämä vähentää kontakteja ja useampien ihmisten avainten kosketusta. Scandicilta löytyy kätevästi kartta hotelleista, jotka ovat auki poikkeusoloista huolimatta. Pemberton Valley Lodge oli ainoa, joka oli huomionut pandemia-ajan negatiiviset vaikutukset ihmisten mielenterveyteen ja kuinka se voi kiristää työilmapiiriä ja aiheuttaa

vaaratilanteita. He olivat myös avanneet tehostetun pyykinpesuprosessin, mitä muut eivät tehneet, mikä voisi olla hyvä tehdä sillä asiakkaat käyttävät samoja petivaatteita ja pyyhkeitä. Marriott International ei ollut ainoa, joka järjesti koulutuksia henkilökunnalleen, mutta se oli ainoa, joka teki satunnaistarkastuksia työntekijöiden toimintaan ulkopuolisten tarkastajien kautta. Nordic Choice Hotelsilla on sivuillaan demonstroiva video siitä, miten huoneet puhdistetaan, mikä lisää läpinäkyvyyttä ja havainnollistaa toimia hyvin.

WHO:n ja THL:n yhteisiä ohjeita ovat maskit, turvavälit, kontaktien minimointi, käsien peseminen, yskimishygienia ja oireiden tunnistaminen. Tämän lisäksi WHO mainitsee sisätilojen välttämisen ja THL koronatestauksen ja rokotteen hankkimisen. Kuten aiemmin mainittua kaikki hotellit ovat huomioineet maskit, turvavälit, oikeaoppimisen yskimisen ja käsihygienian. Vain Glass Resort mainitsee koronatestauksen ja kontaktien minimoinnin. Vain kolmella hotellilla on toimintasuunnitelma tartuntaa tai altistumista varten.

Taulukko 2. Hotellit vertailtuna, tiedot perustuvat luvun 4 lähteisiin

Hotelli	Glass Resort	Scandic Hotels	Pemberton Valley Lodge	Marriott International	Nordic Choice Hotels
Suojavaatteet	Maskit ja hanskat, myytävillä myös asiakkaille	Kyllä, maskit työntekijöillä, suositeltavaa asiakkaille	Kyllä, mutta ”viimeisenä keinona”	Maskipakko vain Amerikoissa	Maskit ja hanskat
Tehostettu desinfiointi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä, sairaalataso tarvikkeilla	Kyllä
Turvavälit	Minimoitu kontakti, turvavälejä ei mainittu	Kyllä, pleksilasi ja henkilöunkunta muistuttaa asiakkaita	Kyllä, porrastetut työvuorot ja rajoitetut asiakasmäärät	Kyllä, järjestystä uudistettu tätä edistääkseen	Kyllä, mutta kokouksissa ”tilanteen mukaan”
Joustavat peruutukset	Ei mainittu	Ei mainittu	Ei mainittu	Kyllä, 24 tuntia ennen ilman maksua	Kyllä, voi lykkätä ilman lisämaksua
Henkilökuntahuomioitu	Kyllä, porrastetut vuorot ja minimoitu kontakti	Kyllä, ei saa tulla töihin oikeellisena	Kyllä, hygieniakoulutus ja karanteeni altistuneille	Vain Amerikojen maskit ja ruuan käsitteilykoulutus mainittu	Ei töihin oikeellisena
Ruokailu huomioitu	Kyllä, pöytiin tarjoilu ja kuljetus, ei buffetia	Kyllä, buffet porrastettu ja huoneisiin voi tilata	Kyllä, kontaktiton kuljetus ja uudelleenjärjestely	Kyllä, hygieniakoulutuksia ja ulkoisia tarkastuksia	Jonoja välttämään ja asiakkaille tarjotaan hantseja
Toimintasuunnitelma tartunnalle	Kyllä, ohjataan testiin	Ei mainittu	Kyllä	Ei mainittu	Kyllä, huolellinen siivous
Erikoishuomioitavaa	Digitaalisuuden hyödyntäminen	Tieto avoimista hotelleista	Mielenterveys, pyykki	Ulkopuoliset tarkastukset	Demonstroiva video

Hyvässä varautumissuunnitelmassa olisi hyvä tulla esille mihin se perustuu kuten WHO tai paikallinen terveysjärjestö, ja että sitä päivitetään tilanteen kehittymisen mukaan. Näin on myös helppo seurata, että seurataan aluekohtaisia suosituksia. Suunnitelmassa oli

myös hyvä mainita mitä tehdään käytännön tasolla, näin sekä esimiesten että asiakkaiden on helppo seurata mitä tehdään. On parempi sanoa esimerkiksi, että huoneet desinfioidaan jokaisen asiakkaan jälkeen ja asiakasmääriä on rajoitettu turvavälien varmistamiseksi, kuin vain että siivousta on tehostettu ja turvaväleistä huolehditaan. Tällainen perusteellisuus ja läpinäkyvyys parantaa varautumissuunnitelmaa ja saa sen kuulostamaan aidolta.

Kaikissa varautumissuunnitelmissa puhutaan turvaväleistä, mikä on tärkeää. Mutta olisi hyvä puhua myös kontaktien minimoinnista ja miten se onnistuisi hotellissa niin paljon kuin mahdollista. Tämä onnistuu digitaalisten ratkaisujen, huoneeseen tilatun ruuan ja henkilökunnan työaikojen porrastamisen kautta. Alueilla, jotka ovat perustasolla leviämässä voi vähemmätkin varotoimenpiteet riittää.

Voisi ajatella, että varautumissuunnitelmaan kannattaa laittaa vain asiakasta koskevat asiat, mutta on hyvä kirjoittaa myös työntekijöiden varotoimenpiteistä, koska tartunta voi tulla myös henkilökunnalta asiakkaalle tai henkilökunnan sisällä. Henkilökunnan kouluttamien heille uuteen tilanteeseen, työvuorojen porrastaminen ja suojavaatteiden tarjoaminen ovat hyviä keinoja huomioida työntekijät. Koulutuksia voi antaa yleisesti COVID-19 varautumisesta, siivoamisesta, uudesta teknologiasta, ravintolatyöntekijöille hygieniasta tai siitä mitä tehdä, jos löytyy tartunta tai altistuminen. Monilla hotelleista ei ollut toimintasuunnitelmaa tartuntaa varten, ainakaan julkisesti. Sekin olisi hyvä olla niin kaikki tietäisivät miten toimia ja asiakkaat voisivat luottaa siihen, että hätätilanteessa on osaamista. Toimintasuunnitelmaan voi sisältyä esimerkiksi tartunnasta/altistumisesta tiedottaminen, kuljetuksen järjestäminen lähimmälle testauspaikalle ja tartunnan saaneen henkilön käyttämien tilojen huolellinen puhdistaminen.

Turvallisuustoimien lisäksi asiakkaat voivat haluta tietää peruutusehdoista ja haluta joustavat sellaiset etenkin poikkeusaikoina. Monet ihmiset varaavat hotelleja kuukausia etukäteen, mutta tilanteet voivat muuttua sinä aikana. Jo varautumissuunnitelmassa olisi hyvä lukea siitä onko peruutusoikeuksiin tehty muutoksia pandemian vuoksi. Jos ne ovat samanlaiset kuin tavallisesti se voisi lukea siellä, jotta potentiaalisen asiakkaan ei tarvitse etsiä sitä tietoa muualta.

Jos keksii keinon kohentaa hotellin turvallisuutta, joka on innovatiivinen ja uniikki hotellille siitä kannattaa kirjoittaa varautumissuunnitelmaan. Tällöin erottuu joukosta edukseen. Esimerkkejä tästä on digitaalisuuden hyödyntäminen hotellissa havainnollistavien videoiden tai sähköisen check-in/out:n kautta. Tai turvallisuuteen voi kiinnittää lisähuomiota ulkoisten

tarkastajien kautta sekä huomioimalla asiakkaiden ja henkilökunnan mielenterveyden erityisolosuhteissa.

5 Pohdinta

Lopuksi käydään läpi tuloksia, niiden hyödyllisyyttä ja työn onnistumista. Kirjoitan myös omasta oppimisestani opinnäytetyön tekemisen aikana ja haasteista, joita tuli vastaan. Tulokset ovat ohjeita siitä, mitä hyvässä perusteellisessa varautumissuunnitelmassa voisi olla. Työtä oli mielenkiintoista tehdä ja alati muuttuva koronavirustilanne aina toi jotain uutta kirjoitettavaa. Tämä muuttuva tilanne tulee myös vaikuttamaan varautumissuunnitelmiin ja siihen mitä niiden tulisi sisältää, mutta työni ainakin tuo hyviä vinkkejä pahimpaan tilanteeseen ja mahdollisesti nouseviin tartuntoihin. Uskon sen olevan hyödyllinen hotelleille, joilla suunnitelmaa ei vielä ole tai jotka haluaisivat tehdä siitä perusteellisemmän. Myös hotellityöntekijät tai matkailun opiskelijat voivat hyötyä näistä vinkeistä, jos he joskus sattuisivat kirjoittamaan varautumissuunnitelman. Asiat kuten perusteellisuus, henkilökunnan huomiointi ja läpinäkyvyys voivat olla tärkeitä asioita myös muille riskien hallinnan suunnitelmille.

Tehdessäni opinnäytetyötä olen oppinut paljon pandemiasta itsestään sekä sen vaikutuksesta matkailualaan. Uutisista on tietenkin kuullut paljon alan ahdingosta, mutta kun näki lukuja siitä, kuinka monet yritykset ovat lopettamisen partaalla sitä tajusi vielä lisää. Riskien hallinnasta ja matkailuturvallisuudesta opin paljon nyt kun olen lukenut niin monien eri hotellien suunnitelmia, joista päädyin viiteen. Opin myös siitä, miten toimia tilanteiden muuttuessa nopeaa, kun suunnitelmat menivät täysin uusiksi.

Haasteena opinnäytetyön tekemisessä aivan alussa oli aiheen vaihtuminen useampaan kertaan. Aluksi minulla oli toimeksiantaja ja täysin eri aihe, mutta koronaviruksen takia he eivät voineetkaan julkaista asiaa, josta olisin tehnyt tutkimusta. Sen jälkeen aihe muuttui heidän reaktioonsa koronavirukseen, mutta sitäkin jouduin vaihtamaan, joten päädyin nykyiseen aiheeseen, jossa pystyin hyödyntämään teoriaosaa riskien hallinnasta ja koronaviruksesta. Toinen haaste oli tiedon hakeminen ja sen nopea vanheneminen näin ajankohtaisessa ja verrattain uudessa tilanteessa. Aina tuli uutta informaatiota joko itse viruksesta, siltä suojautumisesta, muunnoksista, jotka muuttivat tilannetta tai rokotteista, jotka toivat muutosta. Tiedon määrä oli hyvä, sillä löysin teoriaa, mutta toisaalta aina tuntui siltä, että jotain pitäisi lisätä. Aikataulussa pysyminen oli kolmas haasteeni, päädyin tekemään työtä pidemmän aikaa kuin alun perin suunniteltua aiheen vaihdosten ja samaan aikaan työskentelemisen vuoksi.

Lähteet

Answerlab 2020. Common flavors of benchmarking. Luettavissa: <https://www.answerlab.com/insights/common-flavors-of-benchmarking>. Luettu: 3.11.2020

AHLA 2021. State of the Hotel Industry 2021. Luettavissa: <https://www.ahla.com/covid-19s-impact-hotel-industry>. Luettu: 16.2.2021

Asiakastieto 2020. Arctice Oy. Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/arctice-oy/19291063/rekisteritiedot>. Luettu: 16.9.2020

BBC 2021. Coronavirus vaccines. Luettavissa: <https://www.bbc.com/news/world-56025355>. Luettu: 14.2.2021

Booking.com 2020a. About. Luettavissa: <https://www.booking.com/content/about.en-gb.html>. Luettu: 4.11.2020

Booking.com 2020b. Keeping your property safe and clean. Luettavissa: <https://partner.booking.com/en-gb/help/guides/keeping-your-property-safe-and-clean>. Luettu: 27.10.2020

Business Finland 2020. Matkailu on välttämätöntä myös korona aikana. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/blogs/2020/matkailu-on-valttamatonta--myos-korona-aikana/>. Luettu: 28.10.2020

Business Insider 2020. Travel Industry Job Losses. Luettavissa: <https://www.businessinsider.com/coronavirus-travel-industry-job-losses-197-million-wttc-2020-8?r=US&IR=T>. Luettu: 28.10.2020

Business News Daily 2021. Benchmarking benefits. Luettavissa: <https://www.businessnewsdaily.com/15960-benchmarking-benefits-small-business.html>. Luettu: 20.5.2021

CNBC 2016. Marriott world's largest hotel chain. Luettavissa: <https://www.cnbc.com/2016/09/23/marriott-buys-starwood-becoming-worlds-largest-hotel-chain.html>. Luettu: 19.5.2021

CNN 2020. Safety is now the sexiest word in travel. Luettavissa: <https://edition.cnn.com/travel/article/hotel-health-partnerships-coronavirus/index.html>. Luettu: 28.10.2020

Glass Resort 2020a. Tarina. Luettavissa: <https://glassresort.fi/fi/tarina>. Luettu: 15.9.2020

Glass Resort 2020b. Lasihuoneistot. Luettavissa: <https://glassresort.fi/fi/lasihuoneistot>. Luettu: 15.9.2020

Glass Resort 2020c. Glass Resort ravintola. Luettavissa: <https://glassresort.fi/fi/glass-resort-ravintola>. Luettu: 15.9.2020

Glass Resort 2020d. Varautumissuunnitelma. Luettavissa: https://glassresort.fi/application/files/2915/9904/9711/Glass_Resort_Varautumissuunnitelma.pdf. Luettu: 16.9.2020

Glass Resort 2020e. Yhteys. Luettavissa: <https://glassresort.fi/fi/yhteys>. Luettu: 15.9.2020

Helsingin yliopisto 2020. Tutkimusetiikka. Luettavissa: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/tutkijan-palvelut/tutkimusetiikka>. Luettu: 22.9.2020

Helsingin Sanomat 2020. Hotelliketju Scandic alkaa vuokrata hotellihuoneita opiskelijoille. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006617765.html>. Luettu: 16.2.2021

Levin Iglut 2020. Lasi-iglut majoitus Levi. Luettavissa: <https://leviniglut.net/fi/lasi-iglut-majoitus-levi/>. Luettu: 5.10.2020

Marriott 2021a. Travel with confidence during Covid-19. Luettavissa: <https://clean.marriott.com/>. Luettu: 19.5.2021

Marriott 2021b. About Marriott. Luettavissa: <https://www.marriott.com/marriott/aboutmarriott.mi>. Luettu: 19.5.2021

National Geographic 2020. How Coronavirus could become pandemic. Luettavissa: <https://www.nationalgeographic.com/science/2020/02/how-coronavirus-could-become-pandemic-and-why-it-matters/>. Luettu: 16.9.2020

Nordic Choice Hotels 2021. Safe stay. Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.fi/safe-stay/>. Luettu: 20.5.2021

Nordic Choice Hotels 2019. Annual report 2019. Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/globalassets/global/corp-pages/nch-annual-report-2019.pdf>. Luettu: 20.5.2021

Pemberton Valley Lodge 2021a. Luettavissa: <https://www.pembertonvalleylodge.com/->. Luettu: 20.5.2021

Pemberton Valley Lodge 2021b. Green Hotel. Luettavissa: <https://www.pembertonvalleylodge.com/about/green-hotel/>. Luettu: 20.5.2021

Pemberton Valley Lodge 2021c. Public Covid Safety Plan. Luettavissa: https://www.pembertonvalleylodge.com/media/388771/pvl_public_covid_safety_plan.pdf. Luettu: 20.5.2021

Project Manager 2017. Risk management process steps. Luettavissa: <https://www.projectmanager.com/blog/risk-management-process-steps>. Luettu: 28.9.2020

Santas Hotels 2020. Iglu hotelli Rovaniemi. Luettavissa: <https://santashotels.fi/hotellit/iglu-hotelli-rovaniemi/>. Luettu: 5.10.2020

Scandic Hotels Group 2021a. About us. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/about-us/>. Luettu: 19.5.2021

Scandic Hotels 2021b. Helsinki Marski. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/hotellit/suomi/helsinki/marski-by-scandic>. Luettu: 19.5.2021

Scandic Hotels 2021c. Majoitu turvallisesti. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/asiakaspalvelu/usein-kysytyt-kysymykset/covid-19-coronavirus>. Luettu: 19.5.2021

Scandic Hotels Group 2018. 2018 Annual Report. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/annualreports/2018/en/>. Luettu: 19.5.2021

Snowman World 2020. Lumen ja jään maailma. Luettavissa: <https://www.snowmanworld.fi/fi>. Luettu: 15.9.2020

Stapenhurst, T. 2009. The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners. Elsevier. Oxford.

Small Business 2021. Dangers benchmarking. Luettavissa: <https://smallbusiness.chron.com/dangers-benchmarking-60139.html>. Luettu: 20.5.2021

Suomen turvallisuusministeriö 2020. Pandemia. Luettavissa: <https://stm.fi/valmius-asiat/pandemia>. Luettu: 4.11.2020

Tamperelainen 2018. Tampereen Marriott-hotelli. Luettavissa: <https://www.tamperelainen.fi/paikalliset/1389502>. Luettu: 19.5.2021

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö. Luettavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Luettu: 20.5.2021

THL 2020a. Ajankohtaista koronaviruksesta. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>. Luettu: 16.9.2020

THL 2020b. Koronavirus COVID-19. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>. Luettu: 16.9.2020

THL 2020c. Matkustaminen ja koronaviruspandemia. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/matkustaminen-ja-koronaviruspandemia>. Luettu: 16.9.2020

THL 2020d. Suositus kasvomaskien käytöstä kansalaisille. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/suositus-kasvomaskien-kaytosta-kansalaisille>. Luettu: 5.10.2020

Travel Daily News 2019. Safety at Hotels. Luettavissa: <https://www.traveldailynews.com/post/safety-at-hotels-key-points-that-ensure-the-development-of-a-hotels-safety-culture>. Luettu: 27.10.2020

TTL 2020. Koronavirus ohje palvelualalle. Luettavissa: <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-palvelualalle>. Luettu: 5.10.2020

Ulkoministeriö 2020. Matkustaminen. Luettavissa: <https://um.fi/matkustaminen>. Luettu: 27.10.2020

WHO 2020a. Covid19. Luettavissa: <https://covid19.who.int/>. Luettu: 16.9.2020

WHO 2020b. Travel Precautions. Luettavissa: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/travel-precautions>. Luettu: 27.10.2020

WHO 2020c. Risk management. Luettavissa: <https://www.who.int/foodsafety/risk-analysis/risk-management/en/>. Luettu: 28.9.2020

WTTC 2020. The future of travel & tourism in the wake of covid-19. Luettavissa: <https://wtcc.org/Research/To-Recovery-Beyond>. Luettu: 8.2.2021

UNWTO 2020. Luettavissa: <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>. Luettu: 14.2.2021

THL 2021. Rokotukset. Luettavissa: https://www.thl.fi/episeuranta/rokotukset/koronarokotusten_edistyminen.html. Luettu: 14.2.2021

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2021. Koronavirusrokotteet. Luettavissa: <https://stm.fi/koronavirusrokotteet>. Luettu: 14.2.2021

Yle 2021. Virusmuunnos vastaan maailma ja Marin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11748055>. Luettu: 14.2.2021

Yle 2020a. Rovaniemen matkailun elpyminen. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11546262>. Luettu: 16.9.2020

Yle 2020b. Historiansa pahin kriisi runnoo matkailualaa. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11610454>. Luettu: 28.10.2020

Yle 2020c. Koronavirus vaikuttaa hotelli- ja ravintola-alaan. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11251578>. Luettu: 16.2.2021

Yle 2020d. Koronavirus aiheutti kotkalaisyritykselle miljoonatappiot. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11643524>. Luettu: 16.2.2021

Liitteet

Liite 1. Glass Resort varautumissuunnitelma

https://glassresort.fi/application/files/3516/1373/2349/Glass_Resort_Safety_Plan.pdf

Liite 2. Scandic Hotels varautumissuunnitelma

<https://www.scandichotels.fi/asiakaspalvelu/usein-kysytyt-kysymykset/covid-19-coronavirus>

Liite 3. Pemberton Valley Lodge varautumissuunnitelma

https://www.pembertonvalleylodge.com/media/388771/pvl_public_covid_safety_plan.pdf

Liite 4. Marriott International varautumissuunnitelma

<https://clean.marriott.com/>

Liite 5. Nordic Choice Hotels varautumissuunnitelma

<https://www.nordicchoicehotels.fi/safe-stay/>