

Nina-Maria Rosenström

**PEREHDYTTÄMISOPAS TURVALLISUUTEEN BREAK SOKOS HOTEL
EDENIN VASTAANOTTOON**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Kevät 2014



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Nina-Maria Rosenström	
Työn nimi Perehdyttämisopas turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon	
Vaihtoehdotiset ammattiopinnot	Toimeksiantaja Break Sokos Hotel Eden
Aika Kevät 2014	Sivumäärä ja liitteet 40 + 7
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perehdyttämisopas turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon. Tarkoituksena oli luoda käytännöllinen ja mahdollisimman kattava apuväline perehdyttämiseen ja tukemaan vastaanoton henkilökuntaa turvallisuustietoisessa työskentelyssä. Tarkoituksena oli koota hotellin turvallisuuteen oleellisesti liittyvä tietous eri kansioista ja paikoista yhteen konkreettiseen kansioon. Lisäksi oppaan laatimisessa pyrittiin saamaan hotellin turvallisuuteen liittyvä suullinen tietous kirjalliseen muotoon.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään muun muassa sitä, mitä turvallisuus hotelleissa voi tarkoittaa, mitä rikosturvallisuuteen liittyviä uhkia hotelleissa esiintyy, miksi perehdytetään ja kuinka opas toteutettiin.</p> <p>Opas on toteutettu perehtymällä Break Sokos Hotel Edenin turvallisuuteen, S-ryhmälle laadittuihin ohjeistuksiin sekä aiheesta kirjoitettuihin teoksiin ja Internet-lähteisiin. Oppaan teossa hyödynnettiin myös toimeksiantajan suullisia tiedoksiantoja ja omia kokemuksia vastaanottovirkailijan tehtävistä. Oppaan suunnittelussa huomioitiin tavoite saada oppaasta helpokäyttöinen, monipuolinen ja täsmällinen.</p> <p>Opinnäytetyöprosessin tuloksena syntynyt opas sisältää yleisiä hotellin turvallisuuteen liittyviä asioita ja hotellin toimintaa koskevia toimintaohjeistuksia. Lopullista tuotosta oli arvioimassa toimeksiantaja. Opas on arkaluonteisen sisällön vuoksi luokiteltu salaiseksi eikä ole opinnäytetyön liitteenä.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Turvallisuus hotellissa, perehdytys, opas
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Tourism	Degree Programme Degree Programme in Tourism
Author(s) Nina-Maria Rosenström	
Title Security guidebook for Break Sokos Hotel Eden's Front Desk	
Optional Professional Studies	Commissioned by Break Sokos Hotel Eden
Date Spring 2014	Total Number of Pages and Appendices 40 + 7
<p>The purpose of this thesis was to create a guidebook to security for Break Sokos Hotel Eden. The objective with the guidebook was to provide the employees one concrete file where to find all material related to security at the hotel. Before this thesis was commissioned, materials could be found in different files and places but also in unwritten form. The guidebook was intended to be used also in work orientation for new staff members and trainees.</p> <p>The theoretical framework deals with questions such as: what is meant by hotel security, what kind of security risks exist in a hotel, how can work orientation be implemented and how this guidebook was made.</p> <p>The source material for the guidebook was mainly collected in Break Sokos Hotel Eden. Instructional materials created by S Group, other literature, Internet resources and the author's knowledge was also used as source materials.</p> <p>The guidebook includes common security issues and instructions related to security for Break Sokos Hotel Eden. The complete guidebook was evaluated by the commissioner. As the security material is classified as confidential, Security guidebook is not attached.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Security in hotel, work orientation, guidebook
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
3 HOTELLI JA TURVALLISUUS	6
3.1 Mitä turvallisuus hotelleissa voi tarkoittaa	6
3.2 Yritysturvallisuus hotelleissa	8
3.2.1 Henkilöturvallisuus	9
3.2.2 Palo- ja pelastustoiminta	11
3.2.3 Rikosturvallisuus	12
3.2.4 Tietoturvallisuus	16
4 PEREHDYTTÄMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ	18
4.1 Johtajuus osana perehdyttämistä	18
4.2 Perehdyttäminen	19
4.2.1 Miksi perehdyttää	21
4.2.2 Perehdyttämisen rakenne ja sisältö	22
4.3 Perehdyttäminen Break Sokos Hotel Edenin vastaanotossa	26
5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	28
6 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TEKEMINEN	31
7 POHDINTA	36
LÄHTEET	39
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Turvallisuus on keskeinen osa hotellipalvelun laatua, sillä kuka ei haluaisi yöpyä turvallisesti ja yksityisesti omassa hotellihuoneessaan. Hotellin vastaanotto sijaitsee useimmiten pääoven läheisyydessä, josta näkee hotelliin tulevat, sieltä lähtevät sekä myös hotellin sisällä liikkuvat ihmiset. On siis täysin loogista, miksi vastaanotolla on tärkeä rooli hotelliturvallisuuksessa. Hotellin vastaanoton työntekijöiden on otettava jokapäiväisessä työssään huomioon monipuolisesti erilaiset hotellin asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus- ja yritysturvallisuusnäkökulmat. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 127.) Työntekijän on ajateltava esimerkiksi tietoturva, miten tietoja käsitellään turvallisesti, tiedettävä miten ennaltaehkäistä ja toimia yllättävissä tilanteissa, kuten onnettomuuksissa ja tulipalossa, sekä kyettävä tunnistamaan mahdolliset maksamatta poistuvat asiakkaat. Lisäksi jatkuva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa tekee vastaanotossa työskentelemisestä haastavaa, sillä tilanteet vaihtelevat ja kehittyvät asiakkaiden mukaan. Vastaanotossa työskenteleminen tuo mukanaan erilaisia riskejä, kuten muun muassa väkivallan eri muotoja. Jo itsessään yksintyöskentely tuo omat riskinsä henkilöturvallisuuteen.

Opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdyttämispöytäkirja turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edeenin vastaanottoon. Oppaasta oli tarkoitus luoda käytännöllinen ja mahdollisimman kattava perehdyttämisen apuväline työyhteisön uusille työntekijöille ja työharjoittelijoille sekä tukemaan vastaanoton vakituista henkilökuntaa turvallisuustietoisessa työskentelyssä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli koota hotellin turvallisuuteen oleellisesti liittyvä tietous yhteen konkreettiseen kansioon, josta tarvittava tieto löytyy helposti ja täsmällisenä. Lisäksi oppaan laatimisella pyrittiin saamaan turvallisuuteen liittyvät kirjoittamattomat toimintaohjeet ja säännöt kirjalliseen muotoon ja näin varmistaa vastaanoton yhtenäisen käytännön turvallisuusasioissa. Opas sisältää yleisiä hotellin turvallisuuteen liittyviä asioita ja hotellin toimintaa koskevia toimintaohjeistuksia. Hotellin turvallisuutta koskevien tietojen ollessa salaisia opas ei ole opinnäytetyön liitteenä. Liitteessä on nähtävillä oppaan sisällysluettelo.

Raporttiosion aluksi esitellään toimeksiantaja. Sen jälkeen käsitellään hotellin turvallisuutta. Raportissa keskitytään J. E. Miittisen Yritysturvallisuuden käsikirjassa (2002) mainitsemista yritysturvallisuuden osa-alueista henkilöturvallisuuteen, paloturvallisuuteen ja pelastustoimintaan, rikosturvallisuuteen ja tietoturvalisuuteen. Luvussa selvitetään muun muassa, mitä rikosturvallisuuteen liittyviä uhkia hotelleissa esiintyy.

Toinen raporttiosio käsittelee perehdyttämistä. Yhteiset operatiiviset työohjeet eivät yksistään Kauhasen (2009, 152) mukaan riitä turvallisuudesta huolehtimiseen vaan turvallinen työskentely vaatii kokonaisvaltaista perehdyttämistä. Perehdytysosiossa kerrotaan muun muassa perehdyttämisen rakenteesta ja sisällöstä. Raporttiosion lopuksi kerrotaan esimerkiksi, miten perehdyttämisopas toteutettiin.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä oli teoriapohjainen tutkimus. Hotellin turvallisuuteen ja perehdyttämiseen liittyviä lähteitä tutkittiin mahdollisimman laajasti, jotta tuotoksesta tulisi mahdollisimman kattava ja toimeksiantajan tarpeen mukainen. Lähteinä toimivat kirjallisuus ja Internet. Koska Suomessa ei tiettävästi kollektiivista tilastointia tehdä majoitusliikkeiden riskeistä ja uhkista, hyödynnettiin J. Huhtalan Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta (2004) teoksen sisältävää lähdeaineistoa valtakunnallisesta kyselytutkimuksesta hotellialan henkilökunnan väkivaltariskeistä vuodelta 2002.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden laatimisessa ei käytetty mitään perinteistä tutkimusta. Teoriaosuudessa käsitellyjä asioita on sovellettu ja hyödynnetty tuotoksen tekemisessä. Tuotoksen lähteinä käytettiin S-ryhmän laatimia hotellin turvallisuuteen liittyviä toimintaohjeistuksia, alan kirjallisuutta ja Internet-lähteitä. Lisäksi toimeksiantajan suullisia tiedoksiantoja ja omia kokemuksia vastaanottovirkailijan tehtävistä hyödynnettiin tuotoksessa. Lopullista tuotosta oli arvioimassa toimeksiantaja.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Break Sokos Hotel Eden kuuluu S-ryhmän valtakunnalliseen Sokos Hotels -ketjubrändiin. Kylpylähotelli sijaitsee Nallikarin virkistys- ja matkailualueella Oulun Hietasaarella noin neljä kilometriä Oulun ydinkeskustasta meren rannassa. Lentokentälle matkaa tulee noin 20 kilometriä. Lähellä sijaitsee Oulun Kaupungin omistama Nallikarin leirintäalue, kuten myös Nallisport, Vauhtipuisto, Pohto, minigolf ja Ponipiha. Lisäksi Break Sokos Hotel Edenin naapuriin on kaavailtu kesällä 2016 avattavaksi Meri Oulun teatterikompleksi (Laine 2014). Hietasaareen ja Nallikariin pääsee keskustasta mukavasti kävellen tai pyöräillen pyöräteitä pitkin sekä kesäisin Potnapekalla, minijunalla. Lisäksi Nallikariin liikennöi paikallisbussi ympäri vuoden.

Lyhyt katsaus historiaan

Kylpylähotelli Break Sokos Hotel Eden avattiin Nallikarin Merikylpylä Oy:nä vuonna 1989. Hotelli pystyi tuolloin tarjoamaan majoitusta 99:llä kahden hengen huoneella ja yhdellä merinäköalallisella sviitillä. Kylpylä- ja hyvinvointiosasto toimivat ja tarjoilivat palvelujaan, kuten myös pari ravintolaa.

Holiday Club Resorts Oy osti kylpylähotellin vuonna 2001. Tuolloin liiketoiminta siirtyi Euroopan merkittävimmälle viikko-osakealan yritykselle. Oston myötä hotellin nimeksi tuli Holiday Club Oulun Eden. Kylpylähotellista tuli osa Holiday Club Spa Hotels -brändiä. Samana vuonna Holiday Club möi kiinteistön Dividum Oy:lle, jonka hallitsi kiinteistöä viitisen vuotta. Dividumin aikana alennettiin Edenissä laajennustyöt, jonka päätteeksi hotelli sai 67 uutta huonetta, kaksi sviittiä ja uusia kokoustiloja vuonna 2002. (Holiday Club Resorts 2014.) Omistajavaihdoksesta huolimatta Holiday Club jatkoi kiinteistössä liiketoimintaa.

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) matkailu- ja ravitsemisliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö Sokotel Oy osti Holiday Club Resort Oy liiketoiminnan Break Sokos Hotel Edenin osalta 28.4.2006 (SOK 2007, 27). Sokotel Oy operoi Suomessa viittätoista Sokos Hotellia ja kuutta Radisson Blu hotellia, muun muassa Oulun ydinkeskustassa sijaitsevaa Radisson Blu -hotellia (SOK 2013). Oulun kolmas S-ryhmän hotelli, Original Sokos Hotel Arina, on alueosuuskauppa Arinan omistuksessa.

Siirtymävaiheen jälkeen 3.5.2011 hotellin nimeksi muuttui Sokos Hotel Eden. Näin ollen hotellista tuli virallisesti osa Sokos Hotels –ketjua. Viimeinen nimimuutos tapahtui 15.5.2013, jolloin Sokos Hotels –ketjun brändiuudistus toi kylpylähotellille mukanaan Break-etuliitteen.

Kylpylähotelli nykyään

Break by Sokos Hotels –perheeseen kuuluva Break Sokos Hotel Eden tarjoaa konseptin mukaisesti asiakkaille virkistytymistä arjen rasituksista sekä ilon ja yhdessäolon kokemuksen riemua. Break-hotelli auttaa vierasta lataamaan akkunsa, jotta hän lähtee energisempänä kuin oli tullessa. Break Sokos Hotel Eden tarjoaa asiakkaille hyvät puitteet virkistytymiseen: upea sijainti meren rannassa ja lähellä keskustaa, hyvät ulkoilureitit ja aktiviteetit sekä hotellin monipuoliset palvelut.

Break Sokos Hotel Edenissä on tarjolla erilaisia huoneita riippuen toivomuksesta ja tarpeesta. Kokonaismajoitustarjonta on 170 huonetta ja 1145 vuodepaikkaa kahdessa eri rakennuksessa. Ensin rakennetussa siivessä sijaitsee 101 huonetta, josta yksi on merinäkölallinen juniorsviitti, ja loput Scandinavian Standard-luokan huoneita. Vuonna 2002 valmistuneessa uudessa rakennuksessa huoneita on yhteensä 69. Niistä 52 on parvekkeellisia Seaside Superior -luokan huoneita, 15 ranskalaisella parvekkeella olevia Scandinavian Standard-luokan huoneita ja kaksi merinäkölallista sviittia.

Break Sokos Hotel Eden pystyy tarjoamaan majoitusta monipuolisesti eri kohderyhmille. Suuria asiakasryhmiä ovat S-ryhmän asiakasomistajiin kuuluvat pariskunnat ja perheet, mutta myös työkseen matkustavat. Lemmikkien kanssa matkustaville on oma huonekerros tarjolla hotellin Seaside Superior-puolelta. Allergiatunnuksen saaneena hotellina tarjolla on myös Allergia- ja Astmalähtö kriteerit täyttäviä hotellihuoneita sekä yhdeksän huonetta liikuntarajoitteisille. Hotelli on täysin savuton.

Kokoustiloja tarvitsevalle Break Sokos Hotel Eden tarjoaa erikokoisia ja erilaisiin tarpeisiin olevia tiloja. Tilaussaunoja hotellilla on kaksi kappaletta, joista yksi on suomalainen sauna ja toinen höyrysauna.

Break Sokos Hotel Edenissä asiakkaita palvelee Break Sokos Hotel Edenin kaksi ravintolaa. Hotellin toisessa kerroksessa sijaitseva huikella merinäkölallalla varustettu ravintola Maisema tarjoaa aamiaisen lisäksi ruokailua noutopöydästä ja a la carte –listalta. Aularavintola Ara tar-

joaa puolestaan herkkuja, kuten salaattiannoksia, hampurilaisia ja pikkulämpimiä pikkunälkään sekä toimii kahvilana.

Break Sokos Hotel Edenin viihdekympylä on avoinna lähes vuoden jokaisena päivänä. Allasalueelta löytyy muun muassa useita porealtaita ja vesihieromapistettä, ulkoallas, kaksi vesiliukumäkeä ja pikkulapsille oma allas. Halutessaan voi osallistua ohjattuihin vesijumppa-, juoksu- ja rentoutusryhmiin. Lisäksi on tarjolla vauvauintia ja vesileikkejä vauvaiän ohittaneille lapsille. Viihdekympylän kävijöillä on käytössään kolme erilaista saunaa.

Break Sokos Hotel Edenissä toimiva hyvinvointiosasto tarjoaa monipuolisesti hoito- ja hyvinvointipalveluita niin hotellin asukkaille kuin ulkopuolisille. Tarjolla on hieronta-, kosmetologi-, fysioterapia- ja parturipalveluita. Erilaisia paketteja on tarjolla myös työyhteisöjen hyvinvointia ajatellen.

EasyFit –liikuntakeskus avattiin Break Sokos Hotel Edenin tiloissa kesäkuussa 2013. EasyFit tarjoaa jäsenilleen kuntosalin lisäksi ryhmäliikuntaa, spinningiä ja Personal Trainer -palvelua. EasyFit on hotellin asukkaille lisämaksullinen, mutta hotellin oma kuntosali on hotellissa asuville ja viihdekympylälipun ostaneiden käytössä ilman erillisveloitusta.

Break Sokos Hotel Edenin operatiivisesta johdosta vastaa hotellijohtaja. Suoraan hänen alaisuudessaan toimivat eri osastojen esimiehet. Osastojen esimiehiä työvuoroissa edustavat palvelupäälliköt. Kesällä henkilökuntaa on noin 100 henkilöä, joista noin 65 henkilöä on vakituisesti Break Sokos Hotel Edenin palkkalistoilla (Karvola 2013).

Vastaanotto työpaikkana

Break Sokos Hotel Edenin vastaanotto on hotellin sydän. Vastaanoton sijainti hotellissa on hyvin keskeinen, joten yleensä kiirettä riittää. Vastaanoton työtehtäviin sisältyy hotellin toiminnan hoitamisen lisäksi lipunmyynti viihdekympylään ja hyvinvointiosaston hoitojen varaus. Lisäksi EasyFit –liikuntakeskuksen ilmoittautumispiste on vastaanoton läheisyydessä, joten myös tästä tulee kyselyitä.

Break Sokos Hotel Edenin vastaanotosta vastaa hotellipäällikkö. Hänen lisäkseen vastaanotossa työskentelee keskimäärin kymmenen henkilöä (maaliskuu 2014). Työvuoroja tehdään kolmessa eri vuorossa. Lisäksi vastaanotossa on työharjoittelussa usein yksi tai useampi matkailualan tuleva ammattilainen.

3 HOTELLI JA TURVALLISUUS

Turvallisuutta voidaan määritellä eri tavoin. Ehkä yleisimmin turvallisuus nähdään onnettomuuksien, tapaturmien ja muiden epäonnistumisten puuttumisena. VTT:n tutkijoiden tekemän uuden määritelmän mukaan ”turvallisuus on organisaation rakenteiden ja prosessien vuorovaikutuksesta syntyvä kyky ja tahto ohjata vaarojen tunnistamista ja niihin varautumisesta.” Kun turvallisuusjohtaminen on perinteisesti keskittynyt tarkastamaan organisaation rakenteita ja prosesseja, pitää uusi turvallisuuskäsitys ihmisiä turvallisuuden rakentajina eikä enää virheiden tekijöinä. Näin ollen henkilöstön, laadunvarmistuksen ja tuotannon kehittämisen tulisi olla entistä tiiviimmin liitettynä turvallisuuteen. Ilman organisaation kokonaisuutensa hallitsemista ei näin ollen ole myöskään turvallisuusjohtamista. (VTT 2008.)

Turvallisuus on tiiviisti yhteydessä pitkällä aikavälillä organisaation toiminnan tehokkuuteen ja henkilöstön hyvinvointiin, joten lopulta turvallisuudesta tulee osa työtä. Turvallisuuden tulisi liittyä organisaation myös siitä syystä, että turvallisuutta on vaikea nähdä. Siksi helposti oletetaan organisaation olevan turvallinen, kun mitään ei ole tapahtunut. (VTT 2008.)

3.1 Mitä turvallisuus hotelleissa voi tarkoittaa

Hotelleille on ensisijaisen tärkeää huolehtia omien asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta. Hotelliturvallisuus on aina ajankohtainen asia, sillä vuosien saatossa on yhä suurempia vaatimuksia asetettu hotellien turvallisuudelle. Syitä tähän ovat kansainvälistyminen, yhteiskunnalliset rakennemuutokset ja rajojen avautuminen valtioiden välillä. Näin ollen erilaisia turvallisuus- ja yritysturvallisuusnäkökohtia on huomioitava jokapäiväisessä työskentelyssä. Turvallisuustietoisesta ajatustavasta on tullut osa työntekijän ammattitaitoa. Koska turvallisuus yhdistetään osaksi laatua, tuo siitä huolehtiminen yritykselle kilpailuetua. (Alakoski ym. 2006, 127.) Tämän on huomannut esimerkiksi Ruotsissa toimiva Safehotels Alliance AB. Vuosituhannen vaihteessa perustetun yrityksen toiminnan tavoitteena on konsultoida hotelleja ja konferenssikeskuksia ympäri maailman turvallisuudesta ja kouluttaa näiden henkilökuntaa kohtaamaan mahdolliset tulipalot, onnettomuudet ja uhkaavat tilanteet. Lisäksi Safehotels tarjoaa yrityksille kolmea eri turvallisuussertifiointia, joiden suorittaminen auttaa turvallisuustietoisia asiakkaita löytämään heidät. (Safehotels Alliance 2013.)

Sokotel Oy, joka operoi Break Sokos Hotel Edenin toimintaa, on huomannut, miten tärkeää on huolehtia turvallisuudesta hotellitoiminnassa. Sokotel Oy on edistänyt turvallisuutta riskienhallinnalla ja turvallisuusjohtamisella omissa hotelleissaan jo vuosia. Sokotel Oy vastaanotti nimittäin vuoden 2009 lopulla kolmannen kerran jaettavan matkailu- ja ravintola-alan turvallisuuspalkinnon, jonka myönsivät Suomen Palopäälystöliitto ry, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, Finanssialan Keskusliitto ja Turvallisuus uutiset.fi. Turvallisuuspalkinto jaettiin yhteisölle, joka erinomaisesti edistää alan turvallisuustoimintaa, kuten ehkäisee onnettomuuksia, tai joko tapahtumasta tai toiminnasta, jolla on estetty tai rajoitettu vahinkojen määrää. Sokotel Oy on kehittänyt turvallisuustoimintaansa muun muassa henkilökunnan koulutuksella, omavalvonnalla, puoliautomaattisten defibrillaattoreiden hankkimisella kaikkiin omiin hotelleihinsa ja evakuointikonseptilla. (3T Ratkaisut Oy 2013.) Evakuointikonseptiin kuuluu muun muassa hotellin evakuointilaatikko, josta löytyvät muun massa evakuointiohjeet, hotellin kerros- ja yleisavaimet, megafoni, taskulamppuja ja huomioliivejä (Pirttikoski 2009).

Työväkivallan uhriksi joutuu vuosittain noin 140.000 henkilöä, joista suuri osa työskentelee terveydenhoitoalalla. Uhkailut ja uhkaavat tilanteet muodostavat pääosan väkivallasta. Suurena haasteena on puutteellinen tilastointi, koska työntekijä ei välttämättä ilmoita häneen kohdistuneesta lievistä väkivallasta eivätkä työnantajat aina toteuta työturvallisuuslain 10§:n mukaista velvoitetta arvioida työn uhkatilanteita ja vaaroja. Ilmoittamatta jättämisen taustalla voi olla muun muassa työntekijän pelko uhkailun tai väkivallan uusiutumisesta. Vuodesta 2011 lähtien lievät pahoinpitelyt ovat kuitenkin virallisen syytteen alaisia, kun ne kohdistuvat työtehtäviä suorittavaan henkilöön. (Sisäasiainministeriö 2012, 17, 35.)

Sokotel Oy:n eri yksiköissä tilastointi tapahtuu yhteisiä operatiivisia työohjeita noudattaen Sokotel Oy:lle. Asiakas-, henkilö- ja yritysturvallisuutta koskevat vaaratilanteet sekä turvallisuuspoikkeamat tulee työntekijän raportoida eteenpäin. Ennakoinnilla ja suunnittelulla luodaan edellytykset turvalliselle työskentelylle (Työturvallisuuskeskus, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto ry & PAM ry 2002, 5).

Puutteellinen tai puuttuva tilastointi vaikutti osaltaan myös opinnäytetyöhöni. Totesin saman kuin mistä Sisäasiainministeriö (2012, 17) kirjoitti, että yrityskohtaisia tietoja kerätään, mutta luvut ovat useimmiten salaisia. Näin myös Sokotel Oy:ssä. Yksikkökohtaiset tilastot ovat salaisia. S-ryhmän sisällä ei tehdä kollektiivista tilastointia. (Nuutinen 2013.) Myöskään Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ei tilastoi kollektiivisesti kerättyjä tilastoja majoitusliikkeisiin

kohdistuvista petos- ja omaisuusrikoksista (Hämäläinen 2013). Tilastokeskus julkaisee poliisilta saatua rikollistilastoa, mutta siinä ei eritellä, millä aloilla rikollisuus on tapahtunut (Suomen virallinen tilasto 2013). Poliisi ei tilastoi työssä tapahtunutta työväkivaltaa (Sisäasiainministeriö 2012, 17). Näin ollen henkilöturvallisuus –osio perustuu opinnäytetyössäni valtakunnallisen kyselytutkimuksen hotellialan henkilökunnan väkivaltariskeistä vuoden 2002 tuloksiin, jotka Huhtala vuonna 2004 julkaisi Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta –teoksena. Tästä kyselytutkimuksesta käytän tekstissäni nimeä turvallisuustutkimus. Teoksesta ei tosin selviä, kohdistettiinkö tutkimus kaikkiin Suomen majoitusliikkeisiin ja kuinka moni vastasi tutkimukseen.

Hotellin turvallisuus ei synny pelkästään siitä, että henkilöstö noudattaa tunnollisesti hotellin kehittämisiä ja käyttämiä työvälineitä, kuten yhteisiä operatiivisia työohjeita, vaan turvallisuus vaatii henkilöstöltä myös aktiivista työympäristön tarkkailua. Erityisesti vastaanoton henkilökunta joutuu jokapäiväisessä työssä ottamaan huomioon hotellin asiakkaiden ja henkilökunnan moninaiset turvallisuus- ja yritysturvallisuusnäkökulmat. Koska hotellin vastaanotto sijaitsee useimmiten hotellin pääsisäänkäynnin läheisyydessä, josta näkee hotelliin tulevat, sieltä lähtevät sekä myös hotellin sisällä liikkuvat ihmiset, on täysin loogista, miksi vastaanotolla on tärkeä rooli tarkkailussa ja yleensäkin hotelliturvallisudessa.

3.2 Yritysturvallisuus hotelleissa

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan turvallisuuden eri osa-alueiden kokonaisvaltaista hallintaa. Yritysturvallisuutta voidaan jakaa osa-alueisiin monella tapaa. Juha E. Miettinen mainitsee yritysturvallisuudelle kolmetoista eri osa-aluetta, jotka ovat kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus, paloturvallisuus ja pelastustoiminta, vakuuttaminen, poikkeusoloihin varautuminen, ympäristönsuojelu, matkustusturvallisuus, rikosturvallisuus, työsuojelu, ulkomaan toimintojen yritysturvallisuus, tuotannon ja muun toiminnan yritysturvallisuus, tietoturvallisuus ja yritysturvallisuuden johtaminen. (Miettinen 2002, 11 – 12, 14.)

Miettisen mainitsemien osa-alueiden avulla yritys pyrkii suojaamaan henkilöstöä, asiakkaita ja muita mahdollisia sidosryhmiä, tietoja, omaisuutta ja toimintaympäristöä vahingoilta, väärinkäyttöiltä ja rikolliselta toiminnalta, jotta yrityksen toiminta ei katkeaisi. Yritysturvallisuus on kiinteästi mukana yrityksen toiminnassa, joten se vaikuttaa yrityskuvaan, yrityksen tuotteiden

ja palveluiden laatuun sekä tukee yrityksen liiketoiminnan tulostavoitteita. (Miettinen 2002, 11.)

Hotellin vastaanotossa työskentelevä tunnistaa useita Miettisen mainitsemia yritysturvallisuuden osa-alueita. Esimerkiksi kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen liittyy osana avainhallintaa. Siihen sisältyy hotellin toimintaohjeet, jos asiakas on hukannut huoneavaimensa ja kysyy uutta, tai jos tuntematon henkilö kysyy hotellin yleisavainta vastaanotosta lainaksi. Hotellissa mikään avain ei saa hukkaa tai joutua väärän henkilön haltuun, joten hotellin turvallisuudelle avainhallinta ja –kontrolli ovat tärkeässä osassa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta.

Rajatakseni tätä opinnäytetyötä keskityn Miettisen mainitsemista yritysturvallisuuden osa-alueista henkilöturvallisuuteen, paloturvallisuuteen ja pelastustoimintaan, rikosturvallisuuteen ja tietoturvallisuuteen. Nämä osa-alueet tukevat parhaiten opinnäytetyön toiminnallista osuutta.

3.2.1 Henkilöturvallisuus

Yritysturvallisuuden osa-alueista henkilöturvallisuus ja työsuojelu keskittyvät tarkastelemaan ihmistä. Merkittävämpänä erona on työsuojelun keskittyminen pääsääntöisesti ennaltaehkäisemään ihmisten työstä aiheutuvia fyysisiä ja psyykkisiä vaivoja ja sairauksia sekä onnettomuuksia. Henkilöturvallisuudella yritys pyrkii vähentämään niin tahattomia kuin tahallisia riskejä toiminnalleen. Keinoja tähän ovat esimerkiksi henkilön taustatietojen tarkistus, henkilöstön, vieraiden ja yhteistyökumppanien fyysisen koskemattomuuden suojaaminen ja työ- ja yhteistyösopimukseen liittyvät salassapito- ja vaitiolosopimukset. (Miettinen 2002, 15, 103.)

Erilaiset uhkaukset ja uhkatilanteiden käsittely ovat yksi henkilöturvallisuuteen liittyvä osa-alue. Palvelualoilla on aina riski uhkatilanteisiin, joten tämä on mahdollinen myös hotellissa. 2000-luvulla erityisesti naiset ovat kokeneet yhä enemmän väkivaltaa, pääosin uhkailua ja uhkaavia tilanteita tai sen uhkaa työpaikoillaan. Vaikean tilanteen taustalla voi olla esimerkiksi uhkaavasti, aggressiivisesti tai hyökkäävästi käyttäytyvä asiakas (Miettinen 2002, 113). Usein käyttäytymisen taustalla on asiakkaan mielenterveysongelmat sekä lisääntynyt alkoholin ja muiden päihteiden käyttö. Työntekijä voi myös joutua keskelle asiakkaiden välisistä välienselvittelyä. (Huhtala 2004, 126; Sisäasiainministeriö 2012, 17.)

Työssä kohdattu väkivalta on naisiin kohdistuvan väkivallan yleisin muoto. Runsas viisi prosenttia aikuisista naisista ja kaksi prosenttia miehistä joutui työväkivallan uhriksi vuonna 2008. Väkivaltaa esiintyy eri muodoissa, kuten henkisenä uhkailuna, fyysisenä uhkailuna, fyysisenä kiinnijäämisenä, uhkailuna lyömä-, pisto- tai viiltoaseella tai uhkailuna ampuma-aseella. Syitä väkivallan kasvulle ovat yksintyöskentelyn lisääntyminen, pidentyneet aukioloajat ja 24/7 yhteiskunta. (Huhtala 2004, 93 – 99; Sisäasiainministeriö 2012, 17.)

Valtakunnallisen turvallisuustutkimukseen vastanneista majoitusliikkeistä kolmasosa ilmoitti työntekijöidensä joutuneen henkisen uhkauksen kohteeksi asiakaspalvelutilanteen yhteydessä. Uhkailun muotoina tarkoitettiin muun muassa uhkauksia työntekijän työsuhteen jatkumiseen tai päättymiseen, ellei tämä toimi asiakkaan toivomalla tavalla, vihjailuja seksuaalisista taipumuksista ja työntekijän epärehellisyydestä työnantajaa tai työtovereita kohtaan ja henkilökohtaisuuksiin menemisestä. Yhtä yleistä kuin henkinen uhkailu oli fyysinen kiinnikäyminen työntekijöihin, kuten myös uhkailu lyömä-, pisto- tai viiltoaseella. Lyömä-, pisto- tai viiltoasetta oli käytetty noin joka toisessa tilanteessa. (Huhtala 2004, 93 – 97.)

Fyysistä uhkailua, kuten esimerkiksi kansainvälisen elekielen käyttöä, uhkaavia asentoja, halventavaa nimittelemistä, sanallisia vihjailuita sekä esineitten heittäilyä ja särkemistä, oli jokaisessa hotellissa kohdattu asiakkaiden taholta. Jopa kolmasosa fyysisestä uhkailusta toteutuu muodossa tai toisessa, joten fyysisen uhkailun tapahtuessa tästä tulisi heti ilmoittaa työtovereille ja esimiehelle. (Huhtala 2004, 94.)

Jopa turvallisuudestaan huolehtiva majoitusliike voi joutua esimerkiksi pommiuhan kohteeksi. Riippumatta uhkasta on siihen suhtauduttava vakavasti, ja siihen tulisi hotellissa varautua ohjeisiin tutustumalla sekä tilannetta harjoittelemalla ja valmistautumalla. Etukäteen voi tutustua esimerkiksi tuntomerkkilomakkeeseen. Vaikeassa asiakaspalvelutilanteessa rauhallisuus ja asiallisuus on valttia.

Yksintyöskentely

Jo vuoden 1988 Hotelli- ja ravintolahenkilökunnan Liiton (nykyinen PAM ry) tutkimuksen mukaan 93,2 prosenttia vastaajista ilmoitti tekevänsä joko koko työvuoron tai osan siitä yksinään. Eniten vastaajissa huolta aiheutti yksintyöskentely yöllä, koska silloin on vaikeinta saada nopeasti apua hätätilanteessa ja useimmiten tapauksen silminnäkijät puuttuvat. Turvallisuustutkimuksessa 87,1 prosenttia vastaajista ilmoitti yksintyöskentelyn aiheuttavan jännitystä, huolta ja pelkoa. (Huhtala 2004, 14.)

Yritykset perustelevat yksintyöskentelyä taloudellisilla syillä. Jos taloudelliset syyt estävät useamman kuin yhden henkilön työskentelyn työvuoron aikana, tulee yrityksen huolehtia siitä, että riskialan työntekijän ”4 perusoikeutta” toteutuvat. Nämä eivät ole pakollisia vaan vakaavia suosituksia. Nämä perusoikeudet ovat mahdollisuus suojautua, paeta, hälyttää ja saada nopeasti apua sekä tallentaa uhkaava tilanne (kameravalvonta). (Huhtala 2004, 14 – 15, 134.)

Yksintyöskentelevän perehdyttämisen on oltava kokonaisvaltainen, koska työntekijän on pystyttävä turvallisen työskentelyn lisäksi toimimaan mahdollisissa poikkeustilanteissa. Lisäksi yksintyöskentelijällä tulee olla valmius toimia esimerkiksi väkivaltatilanteissa sekä ilmastointi-, vesijohto-, sähkö- ja laitehäiriöissä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 39.)

3.2.2 Palo- ja pelastustoiminta

Palo- ja pelastustoiminta voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Tähän yritysturvallisuuden osa-alueeseen kuuluvat ”kaikki ne ennalta ehkäisevät toimenpiteet, joilla pyritään hallitsemaan erilaisia yrityksen ja yleisemmin myös yhteiskunnan toimintaan liittyviä onnettomuusriskejä (esimerkiksi tulipalo, kaasu- tai nestevuoto, myrkyllinen päästö tai purkaus, räjähdys, säteily- tai muu onnettomuus), jotka voivat aiheuttaa henkilö- tai omaisuusvahinkoja.” (Miettinen 2002, 16, 197.)

Hotellin turvallisuuden valvontatehtävä on useimmiten vastaanoton vastuulla. Hotellin paloturvallisuuden järjestämisestä on ohjeita vuoden 2004 alusta alkaen voimaan tulleissa pelastuslaissa ja -asetuksessa (Pelastuslaki 468/2003, Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003). Ne sisälsivät uusia säännöksiä ja tarkennuksia muun muassa omatoimisesta varautumisesta tarkoittaen pelastussuunnitelmaa, onnettomuuksien ehkäisystä, palovaroittimista ja poistumisteistä. (Alakoski ym. 2006, 129.)

Pelastuslaki ja -asetus luo konkreettisesti majoitusliikkeen harjoittajalle useita velvollisuuksia. Esimerkiksi majoitusliikkeen harjoittajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että palovaroittimet tai muu laite, joka mahdollisimman aikaisin ilmoittaa alkavan palon ja hälyttää siitä huoneessa olevia, löytyy huoneista. Lisäksi harjoittajan on huolehdittava uloskäytävien ja niille johtavien teiden esteettömyydestä ja kulkukelpoisuudesta. Tarvittaessa tulisi nämä uloskäytävät ja poistumisreitit merkitä ja valaista asianmukaisesti. Pelastussuunnitelma on laadittava lain mukaan

hotelleihin, asuntoloihin, lomakyliin, leirintäalueille ja muihin vastaaviin majoitustiloihin, joissa on yli kymmenen majoituspaikkaa. (Alakoski ym. 2006, 129 – 130.)

Hotellien tavallisimpia tulipalojen syttymissyitä ovat sähkölaitteet ja tupakointi. Koska hotellipalot sattuvat useimmiten yöllä, ovat ne erityisen uhkaavia, kun asiakkaat nukkuvat ja työvuorossa saattaa olla vain yksi henkilö. Koska palon leviämisen estämisessä ensimmäiset kolme minuuttia ovat tärkeimmät, ja kun todellista palotilannetta ei voi harjoitella, korostuu alkusammutusvälineiden, teknisten apuvälineiden ja kuulutusjärjestelmän käytön harjoittamisen tärkeys kuten myös perehtyminen palon etenemisen periaatteisiin. Palovarointinjärjestelmän keskusyksikkö sijaitsee usein hotellin vastaanotossa, joten henkilöstön pitäisi myös oman ammattitaitonsa vuoksi tietää, kuinka toimia tulipalotilanteessa. (Alakoski ym. 2006, 129, 133.)

3.2.3 Rikosturvallisuus

Rikosturvallisuudessa on kysymys yrityksen henkilöstön, omaisuuden ja tietoihin kohdistuvan rikollisen toiminnan ennalta ehkäisevien asioiden tarkastelusta. Rikosturvallisuuteen voidaan katsoa kuuluvan muun muassa varkaudet, ryöstöt, murrot, ilkivalta ja vahingonteko, kidnappaus ja kiristys. (Miettinen 2002, 16, 256.)

Mikään yritys ei käytännössä onnistu estämään rikoksia täydellisesti, joten yritysten on hyväksyttävä sopivaksi katsomansa rikosriskitaso toiminnassaan (Miettinen 2002, 255). Kaikki rikokset, joita hotellissa tapahtuu, olisi hyödyllistä dokumentoida, kuten myös rikostapahtumien tarkat ajankohdat. Tämä on hyödyllistä riskien ennakoinnin ja torjunnan kannalta. Jos määrättyinä kuukausien tai viikkojen aikana tapahtuu tiettyjä rikoksia, olisi hyödyllistä miettiä niiden syitä ja toimenpiteitä, joiden avulla nämä voidaan minimoida. Usein auttaa pelkästään miehityksen lisääminen. (Huhtala 2004, 38.)

Varkausrikollisuus

Majoitus- ja ravitsemisalan yritykset ovat varkaitten potentiaalisia kohteita. Rahalaitokset käsittelevät käteistä rahaa huolellisemmin ja ovat paremmin suojattuja omaisuusrikollisuutta vastaan kuin majoitus- ja ravitsemisalan yritykset. Hotellin omaisuudesta eniten kiinnostusta,

ja näin ole eniten varkauksia, kohdistuu rahaan, esineisiin, alkoholituotteisiin, tupakkaan, elintarvikkeisiin, tietotekniikkaan ja viihde-elektroniikkaan. (Huhtala 2004, 16 – 18.)

Anastusrikollisuuden aiheuttamat taloudelliset menetykset ovat majoitusliikkeille kertatapah- tumina suhteellisen pienet verrattuna petos- ja kavallusrikollisuuteen. Anastusrikollisuudessa ei kuitenkaan ole kysymys pikkuasiasta, koska pelkästään vähittäiskaupan puolella tappiot olivat Suomessa vuonna 2000 yli miljardi markkaa. Summa vastaa noin 16,8 miljoonaa euroa. Hotelli- ja muita petoksia tekevät yleensä asiakkaat, kun taas kavallusten takana on lähes aina henkilökunnan jäsen. Useammin kavaltaja on nainen kuin mies. (Huhtala 2004, 18 – 19.)

Ryöstörikollisuus

Turvallisuustutkimuksen mukaan ryöstöt ovat majoitusliikkeissä kolme kertaa vähäisempää kuin petokset. Samaiseen kyselytutkimukseen vastanneista hotelleista joka neljäs oli kokenut ryöstön. (Huhtala 2004, 39, 55.)

Ryöstö aiheuttaa kohteena olevalle yritykselle ja uhrille sekä välittömiä että taloudellisia me- netyksiä. Ryöstössä on tyypillistä, että käytetään ampuma- tai viihtoasetta osoittaen ryöstön kohteena olevaa työntekijää. Vaikka ryöstö kestää keskimäärin vain 45 sekuntia, on ryöstöti- lanne uhrille hyvin stressaava, kun taustalla on pelko omasta hengestä. Trauma voi olla syvä ja pitkäkestoinen, jos työntekijä kokee tilanteen äärimmäisen uhkaavaksi tai hän haavoittuu tilanteessa. Fyysiset vammat paranevat useimmiten nopeammin kuin henkiset, joten sairaus- lomasta ja henkisestä terapiasta voi tulla pitkäkestoinen. (Huhtala 2004, 21 – 22, 40.)

Suurissa liikehotelleissa valtaosa laskuista maksetaan luottokorteilla, joten ryöstäjän kannalta hotellin kassan ryöstäminen ei ole enää kovin kannattavaa. Lisäksi erilaiset turvateknilliset investoinnit, tiettyjen kaluston ja irtaimiston sekä toimintatapojen uudelleenjärjestelyt, varti- ointisopimukset, aikaviivetallokerot ja kameravalvonta ovat lisänneet rikollisten kiinnijää- misriskiä. (Huhtala 2004, 21 – 23.)

Yrityksen on tärkeä muistaa henkilökunnan turvakouluttaminen, koska hotelliryöstöt tapah- tuvat usein yöllä, jolloin henkilökuntaa on vähän. Hotellin erilaiset turvateknilliset ratkaisut eivät korvaa ammattitaitoista henkilöstöä uhkien ennaltaehkäisyssä ja minimoimisessa. (Ala- koski ym. 2006, 134.)

Petosrikollisuus

Turvallisuuskyselyyn vastanneista majoitusliikkeistä noin 75 prosenttia ilmoitti kärsineensä petosrikollisuudesta. Huhtala mainitsee keskimääräiseksi summaksi 607,70 euroa, mikä oli hotellipetosten keskimääräinen arvo 1990-luvun puolivälissä. Summa on todellisuudessa korkeampi, koska huonehinnat ovat nousset. Lisäksi rahan arvo on muuttunut kahdenkymmenen vuoden aikana. Petoksella on suhteellisen suuri taloudellinen vaikutus. (Huhtala 2004, 64.)

Merkkejä hotellipetosrikollisuudesta voidaan havaita monilla tavoin, koska hotellipetosta suunnittelevat ja toteuttavat toimivat yleensä samalla tavalla. Merkkejä petoksesta voi havaita ennen asiakkaan saapumista tehdyn huonevarauksen yhteydessä, asiakkaan saapumishetkellä, hotellissa asumisen aikana sekä lähtöpäivän tapahtumien ja puheitten yhteydessä. Varmenustoimenpiteisiin on heti ryhdyttävä, kun työntekijä havaitsee petosmerkin tai –merkkejä. (Huhtala 2004, 56.)

Hotelleilla on omia toimintatapoja, joilla pyritään estämään hotellipetosten syntyminen. Yleisiä tapoja ovat esimerkiksi kiinnittämällä tarkempaa huomiota majoitusilmoituksen tietoihin, perimällä yöpymisen maksu etukäteen ja minibaarin avaimen luovuttaminen ainoastaan panttia vastaan. Oman hotellin toimintamallia kerrottaessa on erityisen tärkeää noudattaa hienotunteisuutta ja kohteliaisuutta. (Alakoski ym. 2006, 93 – 94.)

Turvallisuustietoinen palveluasenne vaatii perinteisen asiakaspalveluosaamisen ja turvallisuustietoisien toimintamallin välistä tasapainoa tarkoittaen, että asiakkaiden puhetta kuunnellaan tarkemmin, seurataan näiden käyttäytymistä eri tilanteissa, erilaisten ristiriitojen havainnoimista ja kiinnitetään huomiota tavallisesta kohtaamistilanteesta poikkeaviin tapahtumiin. Periaatteena on, että palvelutyö tehdään avoimesti ja turvallisuustoimet tehdään kaikessa hiljaisuudessa, jotta varmuus mahdollisesta epäilystä vahvistuu. (Huhtala 2004, 66, 87.)

Murtorikollisuus

Murtorikollisuus ja vahingonteko ovat yhtä yleisiä majoitusliikkeissä turvallisuuskyselyn mukaan. Lähes 60 % kyselyyn vastanneista majoitusliikkeistä oli joutunut murron kohteeksi. Murron jäljet näkyvät rikkilyötyinä ikkunoina, rikottuina huonekaluina, väännettyinä lukkolaitteina tai jauhesammuttimen tyhjentämisenä, kun taas varkaudet jäävät osin huomaamatta ja näin ollen selvittämättä. Erityisen hyvin tulisi hotellin valvoa niitä tiloja, joissa säilytetään

alkoholia, savukkeita, tietokoneita, viihde-elektroniikkaa, kalliita kuntoiluvälineitä ja muuta verrattain helposti ja nopeasti rahaksi muutettavissa olevaa omaisuutta. Rakennukseen kohdistuessa toistuvasti murtoja on asia otettava vakavasti ja haettava asiantuntijoilta neuvoa. Arvotavaran kadotessa ja murtojälkien ollessa vähäiset tai puuttuvat kokonaan on syytä ottaa huomioon nykyisen tai entisen henkilökunnan osuus tapaukseen. (Huhtala 2004, 27, 35 – 36.)

Vahingonteko

Epäselvä riitatilanne asiakkaan ja henkilökunnan välillä tuotteesta tai palvelusta saattaa olla hävitysvimman alku. Siksi vuorovaikutus- ja kommunikointitaidolla on tärkeä merkitys, jotta reklamaatiotilanne saadaan asianmukaisesti hoidettua. (Huhtala 2004, 28.)

Harjoitettua ilkivaltaa tai hävitysvimmaa ovat kokeneet valtakunnallisen kyselytutkimuksen mukaan lähes 60 prosenttia majoitusliikkeistä. Esimerkkejä ovat seinien töhriminen, ikkunoiden rikkominen, ulkorakennuksen polttaminen, koneen, laitteen tai esineen tuhoaminen sekä johtojen katkaiseminen sähkö- tai valvontalaitteista. Tuhopoltto voidaan käsitellä joko vahingontekona tai omana rikoslajina. Taloudelliset tappiot vandalismista on arvioitu olevan samaa luokkaa kuin anastusrikollisuuden kohdalla eli keskimäärin 1000 – 10.000 euroa. (Huhtala 2004, 27.)

Kavallus

Turvallisuustutkimukseen vastanneista hotelleista noin kahdeksan prosenttia ilmoitti tulleen- sa ainakin yhden kavalluksen kohteeksi. Kavallus on vakava rikos, josta aiheutuu varsin suuria tappioita yritykselle, ellei sisäinen kontrolli ole suotavalla tasolla. (Huhtala 2004, 71.)

Kynnys ilmoittaa kavalluksesta on korkea. Kavalluksia on eri asteisia, joista lievempiin kuuluvat muun muassa oman aseman väärin käyttäminen, oman hyödyn hankkiminen yrityksen kustannuksella, varkaus, ”pimeä” myynti ohii kirjanpidon ja asiakirjaväärennökset. Lievissä kavalluksissa kavalluksen euromäärä, kavaltajan henkilö ja asema sekä mahdollinen takaisinmaksu- tai muu sopimus yrityksen ja kavaltajan välillä vaikuttavat, ilmoitetaanko kavallus viranomaisille. (Huhtala 2004, 21, 67.)

Väärennysrikollisuus

Väärennysrikollisuuden taustalla on pyrkiminen saamaan ansaitsematonta taloudellista etua muodossa tai toisessa. Turvallisuustutkimukseen vastanneista hotelleista joka kolmannessa oli tapahtunut väärennysrikoksia. Hotellissa väärennyksen kohteena on useimmiten asiakirja, kuten majoituskortti. Koska majoituskortti on laillinen asiakirja, väärin henkilö- tai muiden tietojen kirjoittaminen siihen tulkitaan asiakirjaväärennökseksi ja rangaistavaksi. Asiakirjaväärennöksiä esiintyy muun muassa suosituskirjeissä, vouchereissa, nimikorteissa ja valtakirjoissa. (Huhtala 2004, 73.)

Väärennetyllä setelillä tai varastetulla maksukortilla, kuten luottokortilla, oli yritetty maksaa kaikissa turvallisuuskyselyyn vastanneissa hotelleissa. Lisäksi kaikissa hotelleissa on yritetty hotellikustannusten laskuttamista keksitystä yrityksestä ja tapahtunut maksamatta poistumisia. (Huhtala 2004, 74, 84.)

3.2.4 Tietoturvallisuus

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla pyritään varmistamaan tiedon koskemattomuus. Tämä tarkoittaa tietojen eheyden, luottamuksellisuuden ja saatavuuden suojaamista tahattomasti tai tahallisesti aiheutetuilta uhilta ja vahingoilta. (e-Jollas 2014.) Eheydellä tarkoitetaan tietojen pysymistä tiedon omistajan määritelmässä muodossa tietojen käsittelyn ja elinkaaren eri vaiheissa. Luottamuksellisuus tietoturvallisuudessa tarkoittaa sitä, että tiedot ovat vain niiden saatavilla, jotka ovat tietoihin oikeutettuja. ”Yrityksen tarvitsemat tiedot ovat sen käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan ja että tietoja voidaan käyttää niin pitkä aika kuin on tarpeen” tarkoitetaan saavutettavuudella. (Miettinen 2002, 129.)

Tietoturvallisuus ei ole ainoastaan yksittäinen suojaamistempu. Se muodostuu useista toisiinsa kytköksissä olevista osa-alueista, kuten esimerkiksi ohjelmistoturvallisuudesta, laitteistoturvallisuudesta, tietoaineturvallisuudesta yksityisyyden suojasta (tietosuojasta), tietojenkäsittelyn turvallisuudesta ja tietoliikenteen turvallisuudesta. (Miettinen 2002, 130.)

Hotelleille on tärkeää voida taata asiakkaalle turvallinen yöpyminen ja yksityisyys omassa huoneessa. Hotellin vastaanotto toimii tärkeässä portinvartijan roolissa. Sivulliselle ei paljasteta asiakasta tai hänen asumistaan koskevia tietoja. Esimerkiksi asiakkaan henkilöllisyyttä tai

huoneennumeroa ei saa kertoa. Asiakkaalla on oltava intimitteettisuoja ja kotirauha hotellissa yöpyessään. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä velvoittaa työntajaa huolehtimaan myös työntekijöiden intimitteettisuojusta ja turvallisuudesta. Henkilökunnan tietoja, kuten puhelinnumeroita tai osoitteita, ei kerrota kyselijöille. (Alakoski ym. 2006, 127 – 128.)

Schengenin sopimus velvoittaa hotellia keräämään jokaisesta majoittuvasta asiakkaasta yksityiskohtaista ja tarkempaa tietoa matkustajailmoituksen muodossa sekä säilyttämään ilmoitukset huolella. Hotellin asiakkaista on tarvittaessa ainoastaan virantoimituksessa olevalla poliisilla, rajavartio- ja tulliviranomaisilla sekä pelastus- ja terveydensuojeluviranomaisilla oikeus saada tietoa. Tällöin henkilökunnan pitää varmistaa, että tietoa kysyvällä on lakiin perustuva oikeus tietojen saamiseksi. (Alakoski ym. 2006, 127 – 128.)

4 PEREHDYTTÄMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

Ihmiset ovat tärkeitä yrityksen toiminnalle. Missä määrin, miten nopeasti ja millaisena organisaation perustehtävä tai kilpailustrategia toteutuu ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien rajoissa, riippuu ihmisistä. Yrityksen toiminnan kivijalan muodostavat puolestaan organisaatiossa työskentelevät ihmiset. Moni yritys näkee henkilöstön tärkeimmäksi menestystekijäksi ja osaamisen puolestaan merkittävimmäksi kilpailuedun lähteeksi. Jos henkilöstöllä on osaamisessa puutetta tai työn laatu on huono, heijastuu tämä usein yrityksen toiminnan häiriönä. Siksi kyvykkään väen sitouttaminen yrityksen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen on yrityksille elintärkeää. (Viitala 2013, 8, 10.)

Voimavarana henkilöstö on yritykselle kaikesta huolimatta hauras. Jokainen voi tahollaan miettiä, mitä tapahtuu yrityksen toiminnalle, jos yrityksen koko henkilöstö vaihtuisi kerralla. Haastetta riittävään ja osaavaan henkilöstöön yrityksissä tuo työikäisen väestön määrän arvioitu väheneminen noin viidellä prosentilla vuoteen 2030 mennessä. (Viitala 2013, 8, 10.)

4.1 Johtajuus osana perehdyttämistä

Ohjauksesta käytetään usein termiä johtaminen. Johtamisen tarkoituksena on saada työntekijät toimimaan halutulla ja sovitulla tavalla. (Eräsalo 2008, 12 – 13.) Johtaminen jaetaan perinteisesti asioiden johtamiseksi (management) ja ihmisten johtamiseksi (leadership) eli johtajuudeksi. Perusero näiden kahden käsitteen välillä on, että johtajuudessa on kysymys monimuotoisesta vuorovaikutusprosessista johtavan ja johdettavien välillä. Asioiden johtaminen tarkoittaa puolestaan toiminnan ja toimintaprosessien hallintaa ja niihin liittyvää päätöksentekoa. Usein suhtautuminen muutokseen mielletään asioiden ja ihmisten johtamisen erottavana tekijänä. Uudet ideat, suunnat ja muutoksen edistäminen ymmärretään johtajuuteen, kun taas asioiden johtamisessa tähdätään järjestykseen, pysyvyyteen ja vakauteen. Nämä kulkevat käsi kädessä menestyvässä toiminnassa. (Lämsä & Hautala 2005, 207.)

Johtaminen on yrityksessä kokonaisvaltainen prosessi koostuen useista eri osa-alueista. Jos jokin osa-alueen johtaminen on puutteellista, tuntuu se kaikkialla. Johtamisprosessissa pääpaino tulisi olla yhteisöllisen kyvykkyyden järjestämisessä, toisin sanoen pääpainona on ihmisten toiminta. Tavoitteena on paras mahdollinen osaaminen. (Eräsalo 2008, 12 – 13.)

Synonyymit henkilöstöjohtaminen ja henkilöstövoimavarojen johtaminen tarkoittavat ”kaikkia niitä yrityksen toimintoja, joita tarvitaan henkilöstövoimavarojen määrän säätelyyn, tarvittavan osaamisen varmistamiseen ja henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation ylläpitoon.” Viitala ottaa myös esiin Bratton & Goldin määritelmän vuodelta 1999, jonka mukaan ”henkilöstövoimavarojen johtaminen on osa johtamisprosessia, joka keskittyy ihmisten johtamiseen organisaatiossa.” (Viitala 2013, 22.)

Henkilöstöjohtamisessa johtajuudella on keskeinen asema. Luomalla ja ylläpitämällä yrityskulttuuria johtaja johtaa. Lisäksi johtajat ja esimiehet muun muassa valitsevat, palkitsevat, laittavat kehittymään, ohjaavat, irtisanovat ja kannustavat työntekijään. Kaikki nämä edellä mainitut esimerkit sisältyvät johonkin henkilöstöjohtamisen osa-alueeseen. Niitä ovat henkilöstösuunnittelu, henkilöstön hankinta, perehdyttäminen, osaamisen kehittäminen, suorituksen seuranta ja palkitseminen, työhyvinvoinnin edistäminen, irtisanominen ja uudelleen sijoittaminen sekä päivittäisjohtaminen. Yrityksen henkilöstöstrategia muodostuu eri osa-alueista, jotka puolestaan muodostavat henkilöstövision. (Viitala 2013, 21, 24.)

4.2 Perehdyttäminen

”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehdyttäjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.” Perehdyttäminen käsitteenä ei ole yksiselitteinen, vaan sen sisältö on muuttunut aikojen kuluessa. Eri organisaatioissa perehdyttäminen merkitsee, ja tulee tulevaisuudessakin merkitsemään, eri asioita. (Kupias & Peltola 2009, 17, 19.)

Työhön perehdyttämistä kutsutaan myös työnopastukseksi (Helsilä 2002, 52). Juutti on vuonna 2002 määritellyt työnopastuksen sellaiseksi järjestelmälliseksi toiminnaksi, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan (Kupias & Peltola 2009, 18). Työnopastus on osaltaan ennaltaehkäisevää työsuojelua, sillä työnopastuksen tehtävänä on työn vaarojen poistaminen ja vähentäminen (Eräsalo 2008, 67). Työnopastus on Viitalan mukaan osa yrityksen kokonaisvaltaista perehdyttämisjärjestelmää, mihin sisältyy myös työhön tulo, vastaanotto ja

yritys- ja työsuhteperehdyttäminen (Viitala 2013, 193). Työnopastaminen on näin ollen Viitalan (2013, 194) mielestä varsinaiseen työhön perehdyttämistä.

Perehdyttämisestä vastaa esimies. Hän huolehtii työntekijän osaamisesta ja koko työyhteisön osaamisen kehittamisestä. Vaikka esimies vastaa perehdyttämisestä, hän voi halutessaan siirtää koko perehdyttämisvastuun, tai osan siitä, jollekin muulle taholle, kuten toiselle perehdyttäjälle työyhteisössä tai työtoverille. Perehdyttäjän tulisi hallita työkokonaisuudet riittävän hyvin. Lisäksi perehdyttäjän tulisi haluta perehdyttää, kannustaa ja rohkaista sekä antaa kiitosta ja korjaavaa palautetta tilanteen mukaan. Ei ole mitenkään tavatonta, jos perehdyttäjiä on useampi henkilö. (Eräsalo 2008, 60, 66; Kupias & Peltola 2009, 53, 94 – 95.) Perehdyttäminen kannattaa systematisoida vähänkin suuremmassa yrityksessä (Helsilä 2002, 52).

Perehdyttämisen tulisi olla laadukkaasti suunniteltu. (Kupias & Peltola 2009, 11). Perehdyttämisessä on tärkeää huomioida perehdyttämisen vähimmäistarve. Koska työntekijä edustaa asiakkaan silmin yritystä ja sen arvomaailmaa, on tärkeää selvittää, mitä jokaisen työntekijän tai henkilön, joka yrityksen nimissä tai tiloissa toimii, tulee yrityksestä tietää ja millaista toimintaa häneltä odotetaan. Yrityksen omalla työntekijällä on erilainen perehdyttämistarve kuin esimerkiksi ulkoistettua palvelua suorittavalla kerroshoitajalla. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämisen tulisi olla vuorovaikutteista. Saaduista kokemuksista ja opeista tulisi voida keskustella perehdyttäjän tai esimiehen kanssa, koska perehdytettävä peilaa uusia asioita jo aiemmin kokemuksiinsa. Arvokkaita ovat perehdytettävän kysymykset ”Miksi?”, koska näin yritys voi kyseenalaistaa vallitsevia käytäntöjä ja tarkistaa toimintaa kriittisesti. (Eräsalo 2008, 62.) Pärijätäkseen kilpailussa organisaatio vaatii kehittymistä eikä kehittymistä tapahdu tekemällä samoin kuin ennen (Helsilä 2002, 54).

Usein yrityksissä ajatellaan työn opettavan tekijää eikä perehdyttämistä ole perehdyttämiskansiota lukuun ottamatta. Erehdysten ja oppimisen kautta ajatellaan työntekijän oppivan. Työntekijä kehittyy kuitenkin omien tulkintojensa pohjalta eikä oppiminen välttämättä vastaa yritysjohtoon tarkoituksia. (Eräsalo 2008, 60.) Perehdyttämiseen kannattaa panostaa myös siksi, että perehdytetty henkilö pääsee paljon nopeammin työskentelemään tuloksellisesti kuin henkilö, jota ei perehdytetä (Viitala 2013, 193).

Perehdytykselle ei ole olemassa yhtä tiettyä kestoja, vaan se vaihtelee suuresti tehtävästä riippuen. Työnopastus voi kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukautta. Yleensä vuoden jälkeen työhönotosta arvioidaan henkilön pystyvän antamaan täyden työpanoksen työtehtä-

vässään. Perehdyttämävaiheessa yrityksestä voi antaa kirjallista aineistoa, kuten vuosikertomuksen, tiedotteita, tuote-esitteitä tai turvallisuus-esitteitä. Näin perehdyttävällä on mahdollisuus omakohtaisesti tutustua yritykseen hänelle sopivassa tahdissa. Kirjallinen materiaali ei kuitenkaan korvaa suullista vuorovaikutustilannetta. (Helsilä 2002, 52; Kauhanen 2009, 152.)

4.2.1 Miksi perehdyttää

Syyt perehdyttämisen taustalla vaihtelevat sen mukaan, miten yritys määrittelee perehdyttämisen ja kenelle perehdyttäminen kohdistetaan. Esimerkiksi Kupiaksen ja Peltolan esiin otama alku- ja yleisperehdyttäminen on hyvä tehdä perusteellisesti uudelle työntekijälle työsuhteen alussa aivan kuten myös työnopastus. Pitkältä sairauslomalta palaava työntekijä, jolla ehkä on työtehtävät unohtuneet tai ne ovat muuttuneet, tarvitsee erilaista painotusta perehdyttämiseen. Perehdyttävän voisi määritellä olevan yksilö uuden työn alussa. Kyseessä voi olla kokonaan uusi organisaatio, tai yksilö jatkaa entisessä työpaikassa uudessa roolissa. Perehdyttämisen ei aina tarvitse koskea pelkästään yrityksen uusia työntekijöitä. Jotta perehdyttäminen keskittyisi olennaisiin asioihin, voidaan hyödyntää osaamiskartoitusta. (Kupias & Peltola 2009, 18, 89.)

Perehdytyksen syynä voi olla yrityksen tavoite saada työntekijä mahdollisimman nopeasti tehokkaaseen työntekoon. Tähän liittyy tiiviisti myös työntekijän auttaminen, jotta hän pääsisi organisaation ja työyhteisön jäseneksi sekä tuntemaan itsensä tervetulleeksi uuteen työhön. Perehdyttämisen tavoitteena voi olla myös selvittää yrityksen toimintaa ohjaavat arvot sekä mitä ne tarkoittavat, kuten minkälaista toimintaa tavoitellaan ja mikä on hyväksyttävää, mikä puolestaan ei. Perehdyttämisen tavoitteena voi olla luoda myönteinen asennoituminen yritystä ja sen päämääriä kohtaan. Kun työntekijä tuntee yrityksen omakseen, sitoutuu hän työntekijänä yritykseen. Tärkeää on myös myönteinen suhtautuminen työhön ja työtovereihin. (Eräsalo 2008, 60 – 61.)

Yrityksen kannattaa panostaa perehdyttämiseen. Helsilän (2002, 54) mukaan perehdyttämisestä erottaa hyvän yrityksen vähemmän hyvästä. Tehokas ja laadukas perehdyttäminen on yritykselle kilpailuetu, jolla tuodaan esiin erityislaatuista osaamista. Hyvä perehdyttäminen selkeyttää uuden työntekijän roolia työyhteisössä, mikä lisää perusturvallisuutta ja vaikuttaa viihtyvyyteen. Perehdyttämisen vaikutusta työntekijään ei voi väheksyä. Perehdyttämällä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan ja siihen, miten hänen osaamisensa kehittyy.

Nämä kaikki vaikuttavat yrityksen tulokseen. Perehdyttämiseen kannattaa panostaa heti eikä myöhäisemmässä vaiheessa, koska ei edes merkittävä koulutuspanos myöhäisemmässä vaiheessa korjaa jo muodostettuja käsityksiä yrityksestä ja sen esimiehistä. Huonosta perehdyttämisestä seuraa turhautuneita ja vähän motivoituneita henkilöitä. Koska jo rekrytointivaiheessa tavoitteena on saada paras työntekijä tehtävään, vahvistaa hyvä perehdyttäminen onnistunutta rekrytointia. (Eräsalo 2008, 60; Helsilä 2008, 52, 54.)

4.2.2 Perehdyttämisen rakenne ja sisältö

Perehdyttämisen painopiste on osaamisen kehittämisessä. Osaaminen kehittyy parhaiten, jos huomioidaan perehdyttävän aiempi osaaminen ja liitetään uusi asia hänen aikaisempaan kokemusmaailmaansa. Miten perehdyttäminen rakennetaan, riippuu organisaation toimintavasta tai konseptista ja tulokkaan työtehtävistä. (Kupias & Peltola 2009, 88.)

Yrityksessä tulisi olla perehdytykselle yleissuunnitelma, jossa ilmenevät perehdyttämisen yleiset periaatteet. Suunnitelman tulisi sisältää kaikki ne asiat, joita jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää. Perehdyttämisen laajuus ja syvällisyys vaihtelevat riippuen tulevista tehtävistä ja perehdytystarpeesta. Samanlainen perehdyttäminen kaikille on resurssien tuhlausta. (Eräsalo 2008, 64; Helsilä 2002, 52.)

Perehdyttämiselle on useita lähestymistapoja. Perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina ja jakaa eri tavalla eri osa-alueisiin. Esimerkiksi Eräsalo (2008, 64 – 66) kuvaa perehdyttämisen osa-alueiksi organisaatioympäristöön, organisaatioon, työympäristöön ja työhön perehdyttämiseen. Tämän Eräsalon esiin ottaman tavan lähestyä perehdyttämistä ja mitä eri osiot sisältävät, esittelen liitteessä 1.

Eräsalon lailla myös Kauhanen esittää perehdyttämisen eri osa-alueina. Kauhasen jakaa perehdyttämisen työyhteisöön, työpaikkaan ja omaan työhön perehdyttämiseen. Työyhteisön perehdyttämisessä perehdyttävä oppii tuntemaan työyhteisön, sen toiminta-ajatuksen, vision, liikeidean sekä sen arvot ja tavat. Työpaikkaan perehdyttämisessä puolestaan keskitytään työpaikan ihmisiin, asiakkaisiin ja työtovereihin, jotta nämä tulevat tutuiksi. Oma työ ja siihen liittyvät odotukset henkilö oppii tuntemaan työnopastuksessa. (Kauhanen 2009, 151.)

Eräsalo esittää vaihtoehtoisen tavan jakaa perehdyttäminen eri osa-alueisiin. Eri osa-alueita voivat olla rekrytointi, työsuhteen solmiminen, työn aloittaminen, yleisperehdytys, työnopastus ja seuranta. (Eräsalo, 2008, 65.) Hieman Eräsaloa muistuttavalla tavalla Kupias ja Peltola (2009, 102) jakavat rekrytointiprosessin eri vaiheisiin. Kupiaksen ja Peltolan mainitsemat prosessin vaiheet ovat ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, töihin tulo, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyttyä, työsuhteen aikana ja työsuhteen päättyminen. Myös Viitala (2013, 193) nostaa perehdyttämisessä esiin sen alkamisen jo valittujen henkilöiden kohdalla jo valintamenettelyvaiheessa, jolloin hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja työstä. Liitteessä 2 esitän oman yhteenvedon perehdyttämissuunnitelmaksi Eräsalon ja Viitalan mainitsemista perehdyttämisen osa-alueista ja niiden sisällöistä.

Hyvin vaikea on selvittää, millainen on hyvä perehdytys, koska siihen vaikuttaa niin monet asiat, kuten esimerkiksi perehdyttämisen rakenne ja puitteet, perehdyttäjä ja perehdyttämiskonsepti. Kupias ja Peltola mainitsevat muutamia hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteitä. Yksi näistä tunnuspiirteistä on perehdytyksen vuorovaikutteisuus. Hyvä perehdyttäjä tukee omilla toimillaan oppimista ja osaamisen kehittymistä. Perehdyttäjä on hyvä ohjaaja, joka osaa antaa hyvää palautetta. Hyvä perehdyttäminen opettaa perehdytettävää ja antaa tälle tietoa, mistä löytyy tarvittaessa lisätietoa sekä antaa perehdytettävälle hyvän pohjan jatkaa työskentelyä itsenäisesti. Perehdyttämisen seuraamuksena voi koko työyhteisö alkaa tarkastelemaan ja kehittämään omaa toimintaansa. Näin ollen hyvän perehdytyksen tunnuspiirteenä voi olla myös työyhteisön toiminnan tehostuminen sekä perehdytettävän jatkuva oppimisprosessi ja jatkossa itsenäisesti työskenteleminen. (Kupias & Peltola 2009, 112 – 113.)

Riippumatta, millainen perehdytys on, perehdyttämistä ohjaa lainsäädäntö, jota työnantaja on velvollinen noudattamaan. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) sisältävät monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Lakien lisäksi myös eri alojen työehtosopimuksissa on maininta perehdyttämisestä erityisesti palkkaan liittyvissä pykälissä. Perehdytyksen taustalla voi olla vastuun lisääminen toimenkuvassa, mikä vaikuttaa palkkaan. Lisäksi työehtosopimukseen voi kuulua määräys työnantajan velvollisuudesta selvittää työntekijälle alan järjestöt ja neuvottelusuhteet, työpaikan luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutetun nimet ja yhteystiedot, kuten esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa mainitaan. (Eräsalo 2008, 6; Kupias & Peltola 2009, 26.)

Yrityksen johto ja henkilöstöammattilaiset valvovat lainsäädännön ja työsuojeluviranomaiset työlainsäädännön toteuttamista työpaikalla. Vastuu lainsäädännön noudattamisesta on esmiehellä. Työpaikkojen luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut seuraavat työlainsäädännön toteutumista. Jos työnantaja laiminlyö työturvallisuusmääräyksiä, kuten työturvallisuutta ja siihen perehdyttämistä, voidaan työnantaja tuomita sakkoihin. Laiminlyöntiä voi seurata tapaturma, mikä puolestaan usein johtaa sairauslomaan ja sairausajan palkkaan sekä korvaavan työntekijän rekrytoimiseen. Työnantajalle aiheutuu näin ollen lisäkustannuksia, mutta myös korvausvelvoite vamman aiheutuessa tahallisesta huolimattomuudesta. Jos yritys ei noudata lainsäädännössä olevaa perehdytysvelvoitetta, näkyy tämä myös saamatta jääneenä työpanoksena. Työnantajan työntekijälleen ottama vakuutus ei poista työnantajan vastuuta. (Eräsalo 2008, 63; Kupias & Peltola 2009, 27.)

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan yleisesti siitä, että ”työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä.” Lisäksi työntekijän mahdollisuutta kehittää kykyjään ja edetä työurallaan pitäisi työnantajan edistää. Säännöllisesti käytävät kehityskeskustelut ovat monessa työpaikassa työnantajan ja työntekijän mahdollisuus keskustella näkemyksistään ja kokemuksistaan. Perehdyttämisessä palautekeskustelu sisältää samoja asioita kuin kehityskeskustelu. (Kupias & Peltola 2009, 21 – 22.)

Työturvallisuuslaki sitoo kaikkia työnantajia ja työntekijöitä. Lakia noudattaessa on huomioitava työntekijä, työ, työolosuhteet ja muu työympäristö. Työnantajan velvollisuutena on opastaa työntekijää ja antaa hänelle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä, kuten koneista, laitteista ja asiakkaista. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa työnantajan laatimia ohjeita ja määräyksiä. Lisäksi työnantajan tulee huomioida työpisteen ergonomia. (Kupias & Peltola 2009, 23; Työturvallisuuskeskus 2007, 3.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee vähimmäisvelvoitteen perehdyttämiselle. Sen mukaan perehdyttäviä asioita ovat muun muassa:

- ”Työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet
- Työturvallisuusohjeet ja –määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa: työasennot ja –liikkeet, suojainten ja apuvälineiden käyttö, kalusteiden ja työvälineiden säädöt, työasu ja –jalkineet, työovereiden apu, elpymisliikunta
- Varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely; miten hälytetään ja saadaan apua
- Toiminta tapaturma- ja sairaskohtauksissa
- Työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta.” (Eräsalo 2008, 62 – 63.)

Työturvallisuuslaki ei koske pelkästään työntekijän fyysisistä vaan myös henkistä turvallisuutta. Esimerkiksi työpaikkakiusaaminen on yksi esimerkki yhteen työyhteisön jäsenen kohdistuvasta henkisestä ja fyysisestä väkivallasta. Jos kiusaamista työyhteisössä tapahtuu, tulee työnantajan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Työturvallisuuslakia täydentävät tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvolaki velvoittaa edistämään työpaikan tasa-arvoa miesten ja naisten välillä, kun taas yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän muun muassa iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kielen, uskonnon, vammaisuuden, vakaumuksen tai mielipiteen vuoksi. (Kupias & Peltola 2009, 24 – 25.)

Lain yhteiskuntatoiminnasta yrityksissä (YT-laki) tarkoituksena on edistää viestintää, kuten yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työpaikalla. YT-laki määrää työnantajan neuvottelemaan työntekijöiden kanssa, kun henkilöstön asemaan on tapahtumassa vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Vaikka työnantajalla on lakisääteinen velvoite seurata työolosuhteita, selvittää esiintyviä vaaroja ja arvioida niiden aiheuttamia riskejä, hyvät työolot eivät aina maksa ylimääräistä. Yrityksen tuottavuus ja työturvallisuus paranevat, kun työvälineet ovat kunnossa ja työpaikan ollessa siisti ja järjestyksessä. Hyvistä työoloista hyötyvät kaikki. Työnantaja hyötyy muun muassa alempina kustannuksina, kun sairaspöissaolot, tapaturmat ja hukka-aika vähenevät. Työntekijät viihtyvät paremmin työssään ja säilyvät terveempänä, ja yhteiskunta hyötyy muun muassa verotuloilla. (Lankinen 2014.)

4.3 Perehdyttäminen Break Sokos Hotel Edenin vastaanotossa

Break Sokos Hotel Edenissä perehdytyksessä on mukana useita henkilöitä, mutta hotellipäällikkö vastaa perehdyttämisestä. Liitteessä 2 olevan Eräsalon ja Viitalan perehdyttämissuunnitelman osa-alueiden mukaan hotellipäällikkö vastaa itsenäisesti rekrytointivaiheesta ja työsuhteen solmimisesta. Usein hän ottaa vastuulleen myös työn aloittamisvaiheen, mutta usein tässä vaiheessa perehdyttämiseen osallistuu palvelupäällikkö, vuorovastaava tai joku muu kokenut työyhteisön jäsen tai useampia jäseniä. Yleisperehdytys tapahtuu työyhteisön jäsenten yhteistyöllä. Eräsalo (2008, 116) mainitsee johtamisessa esimiehen tarvitsevan joukkojensa avun tuloksiin pääsemiseksi. Tämä pitää Break Sokos Hotel Edenin vastaanoton perehdyttämisessä paikkansa, koska jokainen työyhteisön jäsen toimii perehdyttäjänä.

Break Sokos Hotel Edenin vastaanoton perehdyttämisessä ei tällä hetkellä ole varsinaisesti selkeää perehdyttämissuunnitelmaa tai -ohjelmaa käytössä vaan asioita opetetaan sitä mukaa, kun niitä tulee eteen. Tämä koskee myös perehdyttämistä turvallisuuteen. Tunnistan kuitenkin käytössä olevaksi perehdytyskonseptiksi Kupiaksen ja Peltolan mainitseman vierihoitoperehdyttämisen. Siinä perehdytettävä seuraa kokeneemman työntekijän toimintaa oppien samalla itse. Perehdyttäminen tapahtuu hiljalleen työn tekemisen yhteydessä. Vierihoitoperehdyttämisen hyvinä puolina on mahdollisuus tehdä perehdyttämisestä yksilöllistä ja perehdyttäjällä on mahdollisuus paneutua perehdytettävän auttamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 36 – 37.)

Koska perehdyttäminen tehdään työn ohessa ja hotellin vastaanotossa on yleisesti kiireistä, koen perehdyttämisen Break Sokos Hotel Edenin vastaanotossa haastavaksi niin perehdytettävälle kuin perehdyttäjälle. Haasteelliseksi perehdyttämisen tekee kiire, jonka vuoksi perehdyttäminen usein keskeytyy. Jos perehdyttämiseen ei ole aikaa tai perehdyttäjällä ei ole henkilökohtaista osaamista tai innostusta perehdyttämiseen, kärsii perehdytys tästä. Perehdytettävä alkaa oppimaan omatoimisesti, mikä tuo mukanaan omat ongelmansa. Perehdyttäjän suuri vaikutus perehdyttämisen laatuun onkin vierihoitoperehdyttämisen huono puoli. (Kupias & Peltola 2009, 36 – 37.)

Hyvää kiireellisyydessä on se, että perehdytettävät saavat heti oikeanlaisen kuvan, millaista on työskennellä hotellin vastaanotossa vuorovaihteisissa asiakaspalvelutilanteissa ja osana suurempaa palvelukokonaisuutta. Mielestäni hyvässä perehdyttämisessä on mahdollisuus tärkeitä asioita, kuten turvallisuutta, läpikäydessä tehdä se ilman keskeytyksiä. Tuolloin perehdyttämi-

sestä tulee kokonaisvaltaisempaa. Perehdytettävä pääsee paremmin sinuksi uuden asian kanssa.

Haasteelliseksi perehdyttämisen tekee Break Sokos Hotel Edenin vastaanotossa myös moninaiset työtehtävät, joihin kuuluvat niin sanotusti perinteisten vastaanottotöitten lisäksi myös muun muassa viihdekympylän lipunmyynti, hyvinvointiosaston palveluiden markkinointi ja ajanvaraus sekä EasyFit –kuntokeskuksen tuntemus. Lisäksi työntekijän ammattitaitoon liittyy useiden eri varaus- ja käyttöjärjestelmien hallitseminen. Työn hallinta ja laadukas tuote tai palvelun tarjoaminen vaatii työhön perehdyttämistä (Kauhanen 2009, 152). Koska vastaanotossa työskentelevän tulee osata ja hallita hyvin monipuolisesti eri tehtäviä, asettaa tämä omat haasteensa Break Sokos Hotel Edenin perehdyttämiseen. Perehdyttäminen ei ole ainoastaan aikaavievä prosessi vaan vaatii myös henkilöstöresursseja. Koska tämän hetkessä maailman laajuudessa heikossa taloudellisessa tilanteessa ylimääräisiä taloudellisia resursseja ei ole tarjolla, perehdyttäminen toteutetaan hyvin pitkälle vierihoitoperehdytyksenä samalla kannustaen perehdytettävää omatoimisuuteen.

Yleistä perehdyttämispasta vastaanoton uusille työntekijöille ei hotellin vastaanotossa ole, mutta näkisin sille olevan tarvetta. Koska varsinaisten työntekijöiden vaihtuvuus vastaanotossa on pientä, näkisin perehdyttämispajaan kohderyhmäksi enemmän vastaanottoon työharjoitteluun tulevat kuin työssä jo työskentelevät. Opinnäyteyöni avulla toimeksiantaja saa kuitenkin käyttöönsä perehdytysoppaan turvallisuuteen, mitä voi hyödyntää perehdyttämisessä. Oppaaseen sisältyy perehdyttämislomake, jota pystytään käyttämään perehdyttämisen apuna. Lomake selkeyttää laajojen ja tärkeiden kokonaisuuksien perehdyttämistä Break Sokos Hotel Edenin kaltaisessa hotellissa, jossa perehdyttäminen usein keskeytyy asiakaspalvelutilanteiden vuoksi perehdyttämisen tapahtuessa työn ohessa.

Kirjallista materiaalia perehdytykseen on tarjolla niin turvallisuuteen kuin yleisesti vastaanotossa työskentelyyn. Sokos Hotels -ketju on julkaissut useita käsikirjoja henkilöstön avuksi, kuten vastaanoton, aamiaisen, kokouksen ja siivouksen käsikirjat. Lisäksi SOK:n riskienhallinta on julkaissut esimerkiksi henkiloturvallisuusoppaan, mikä sisältää tärkeää tietoutta turvallisuudesta. S-ryhmään kuuluvana Break Sokos Hotel Eden pystyy tarjoamaan uusille työntekijöille verkkokoulutusta Jollas Instituutista (e-Jollas), jolloin opiskelu tapahtuu omalla työpaikalla. E-Jollaksella on esimerkiksi turvallisuudesta oma koulutusosionsa. Osion päätteeksi mitataan oppimista testillä, jonka läpipääsemiseen vaaditaan tietty määrä oikeita vastauksia.

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön aiheena oli perehdytysoppaan laatiminen turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon. Toimeksiannon ja opinnäytetyön taustalla oli tarve koota kaikki vastaanoton turvallisuuteen liittyvä materiaali yhteen konkreettiseen kansioon sekä kirjoittaa ylös suullisessa muodossa olevat turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet ja säännöt.

Toiminnallinen opinnäytetyö on väline yhdistää toiminnallisuus, teoreettisuus, tutkimuksellisuus ja raportointi (Vilka 2010, 2). Toiminnallisessa opinnäytetyössä toiminnallisuus näkyy arjen tekona tarkoittaen, että sillä tavoitellaan ohjeistamaan tai opastamaan toimintaa käytännössä. Opinnäytetyö voi myös tavoitella toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toteutumistapa voi vaihdella kohderyhmästä toiseen, kuten esimerkiksi olla kirja, kansio, vihko, opas, portfolio, kotisivu, cd-rom tai tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Toiminnallisen opinnäytetyön toiminnallinen osuus oli perehdyttämisoppaan laatiminen, ja toteutustavaksi valittiin kansio.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisuus näkyy viitekehyksessä eri käsitteinä, määritelmänä ja malleina. Tutkimuksellisuus tulee työssä esiin tutkivana tekemisenä ja tutkimuksen tekona, jonka tuloksena syntyy tuote tai tuotos. Teoreettisuus ja tutkimuksellisuus näkyvät opinnäytetyössä toimintasuunnitelman tekona. Toimintasuunnitelmassa selvitetään, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään, koska opinnäytetyössä idean ja tavoitteiden tulee olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Pääasia toimintasuunnitelmassa on, että itse tietää mitä on tekemässä. Lähes yhtä tärkeää on osoittaa kykenevänsä johdonmukaiseen päättelyyn ideassa ja tavoitteissa. Raportointi näkyy tutkimuksen sanallistamisessa. (Vilka & Airaksinen 2003, 26 – 27; Vilka 2010, 2 – 3.)

Kaikkia opinnäytetyöprosessin aikana esiin tulevia ideoita, pohdintoja tai muutoksia, koskien ideaa, tavoitetta ja toteuttamistapaa, ei voi muistaa. Opinnäytetyöpäiväkirjaa voi jokainen opinnäytetyötä tekevä käyttää eräänlaisena henkilökohtaisena muistina itselleen toimivamman tavalla. Päiväkirja voi sisältää muun muassa ideoita, pohdintoja ja opinnäytetyöaiheesta löytynyttä kirjallisuutta, kuten artikkeleita ja lehtileikkeitä. (Vilka & Airaksinen 2003, 19 – 20.)

Opinnäytetyön työprosessi muuttuu työn edetessä opinnäytetyöraportiksi. Raportti on toiminnallisessa opinnäytetyössä teksti, josta selviää mitä, miksi ja miten on tehty. Lisäksi raportista selviää, millainen työprosessi on ollut, millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on tultu, sekä arvioidaan omaa prosessia, tuotosta ja oppimista. Opinnäyteraportissa lukija voi päätellä, miten opinnäytetyössä on onnistuttu. Lisäksi raportti kertoo persoonallisesta kasvusta ja ammatillisesta osaamisesta. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

Laadukas raportti syntyy Vilkan ja Airaksisen mukaan pidemmän ajan kuluessa vaiheittain. Niin sanottua punaista lankaa ei saisi kadottaa pitämällä kirjoittamisessa liian pitkää taukoa. Tuolloin kirjoitusprosessi on aloitettava taas alusta. Työprosessiin liittyvät alusta loppuun asti vuorovaikutteisesti tutkiminen ja kirjoittaminen eikä prosessin ja produktin dokumentoinnin vaatimuksia sovi unohtaa. Sitä mukaa kun alussa olevat luonnokset saavat rakentua aiheeseen liittyvällä materiaalilla, niistä kehittyä konsepteja ja lopulta sisällöllisten, kielellisten ja ulkoasuisten muokkausten kautta viimeistellyitä tekstejä. Tehtävät muistiinpanot tulee aina olla tulkinnaltaan täsmällisiä eivätkä saa olla muunneltuja tai vääristeltyjä. Käytettävien lähteiden tulee olla laadukkaita ja soveliaita. (Vilka & Airaksinen 2003, 67 – 68, 70, 76.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedon keruulla tavoitellaan Vilkan (2010, 5) mukaan ”tietoa, jolla tekijä itse voi toiminnallista osuutta/tuotosta perustellusti tämentää, rajata, kehittää, uudistaa sekä luoda kohdetta ja käyttäjää paremmin palvelevaksi.” Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teoriapohjaista tutkimusta. Tiedonkeruu keskittyi kirjallisuuteen ja Internet-lähteisiin.

Tiedonkeruun tavoitteena oli tutustua mahdollisimman kattavasti eri aineistoihin, jotta tuotoksesta tulisi mahdollisimman kattava. Tiedonkeruun suuri haasteena oli hotellien turvallisuuden liittyvän aineiston löytäminen, koska turvallisuusmateriaalit luokitellaan yrityksissä yleensä salaisiksi. J.E. Miittisen Yritysturvallisuuden käsikirja (2002) sai keskeisen aseman raportissa ja vaikutti osaltaan myös perehdyttämisoppaan rakenteeseen. Toisena haasteena oli löytää uusia tilastoja majoitusliikkeisiin kohdistuvista petos- ja omaisuusrikoksista. Koska Suomessa ei tiettävästi ole tahoja, joka kollektiivisesti keräisi tietoa majoitusliikkeisiin kohdistuvista petos- ja omaisuusrikoksista, perustuu raportti Huhtalan (2004) Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta -teokseen. Se pohjautuu valtakunnalliseen kyselytutkimukseen hotellialan henkilökunnan väkivaltariskeistä vuodelta 2002.

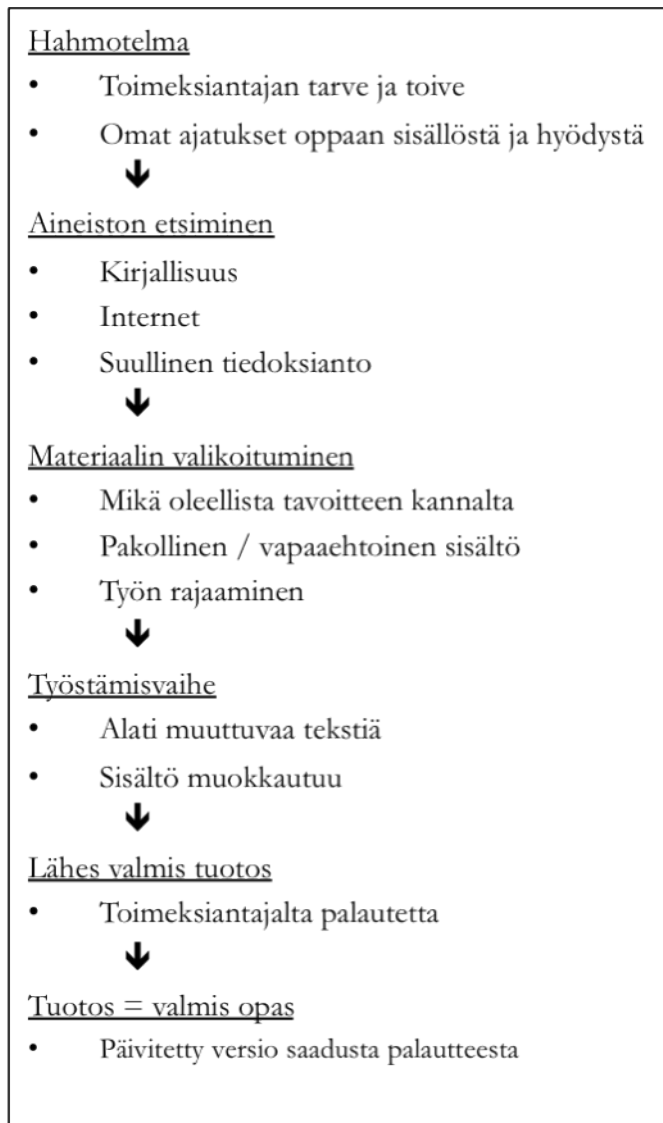
Rajattaessa opinnäytetyötä otettiin huomioon toimeksiantajan tarve, itse tuotos, sen kohde-ryhmä ja mihin paikkaan tuotos tehtiin. Opinnäytetyön raportin lähtökohtana oli, että se tukee mahdollisimman paljon opinnäytetyön toiminnallista osiota. Miettisen mainitsemista yritysturvallisuuden osa-alueista rajattiin raportti sisältämään henkilöturvallisuus, rikosturvallisuus, tietoturvallisuus sekä paloturvallisuus ja pelastustoiminta, joita hyödynnettiin itse tuotoksessa. Edellä mainitut osa-alueet tukivat parhaiten toimeksiantajan tarvetta, tuotosta ja omaa käsitystä siitä, mitä opas tulee sisältämään.

Opinnäytetyöprosessiin oli varattu hyvin aikaa. Tiedonkeruuta tapahtui yhtä aikaa raporttiin ja tuotokseen. Koska prosessi oli pitkäkestoinen, tuli päiväkirjan pitämisestä tärkeä osa opinnäytetyön dokumentointia ja itse työprosessia. Ilman päiväkirjaa olisi ollut haastavaa muistaa prosessin aikana esiin tulleita ideoita tai pohdintoja. Näin jälkeempäin työprosessia analysoitaessa päiväkirjaa olisi aktiivisemminkin pitänyt. Välillä sen olemassaolo unohtui.

Koska opinnäytetyöprosessi kesti pitkään, katosi tekstiin niin sanottu punainen lanka useamman kerran, aivan kuten Vilkka ja Airaksinen (2003, 67) varoittivat. Kirjoitusprosessi alkoi useamman kerran alusta. Syynä tähän oli viikkoja kestävässä tauoissa. Pitkän tauon jälkeen oli vaikea aloittaa ja keskittyä kirjoittamiseen. Toisaalta teksti kypsyi taukojen välissä. Tauot auttoivat näkemään tekstin eri silmin, joten tekstiä tuli muokattua lukuisia kertoja. Koska raportin aiheina olleet perehdyttäminen ja turvallisuus hotellissa olivat kiinnostavia aiheita ja halusin oppia näistä lisää, työprosessi ei tuntunut missään vaiheessa tuskaiselta, vaan olin innoissani mahdollisuudesta oppia opinnäytetyöprosessin aikana uutta alalta, parantaa omaa ammattitaitoani ja oppia itsestäni uutta kirjoittajana.

6 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TEKEMINEN

Perehdyttämisopas oli tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotos. Sen tekeminen oli pitkä prosessi. Se alkoi restonomi-opintojen alkutaipaleella keväällä 2011, kun päätin tehdä perehdyttämisoppaan Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon. Prosessi päättyi lähes kolme vuotta myöhemmin varsinaisen opinnäytetyön tuotoksen, perehdyttämisoppaan, valmistumiseen. Tämän perehdyttämisoppaan tekovaiheita kuvataan kuviossa 1.



KUVIO 1. Perehdyttämisoppaan tekovaiheet

Hahmotelma

Tuotoksen ensimmäisen vaiheen, hahmotelman, taustalla oli opinnäytetyön toimeksianto. Opinnäytetyöprosessin alussa tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille. Oppaan oli tarkoitus sisältää muun muassa hotellin esittelyä ja vastaanoton toimintatapoja sekä turvallisuutta. Syksyllä 2012 toimeksiantaja esitti toiveen perehdyttämisoppaan rajaamisesta turvallisuuteen, koska siihen oli ensisijainen tarve. Turvallisuuteen liittyvät tiedot olivat vastaanotossa hajallaan eri paikoissa sekä eri kansioissa ja vihkoissa. Toimintaohjeita ja sääntöjä oli myös suullisessa muodossa, mikä mahdollisti useat eri käytännöt ja väärinkäsitysten syntyminen. Toimeksiantaja toivoi turvallisuuteen liittyvien toimintaohjeiden ja sääntöjen laatimista kirjalliseen muotoon. Lisäksi toimeksiantaja toiveena oli, että opasta voidaan käyttää perehdyttämisen apuvälineenä.

Hahmotelmaan vaikutti toimeksiantajan tarpeen ja toiveen ohella omat ajatukset oppaan sisällöstä ja hyödyistä. Toimeksiantaja antoi oppaan sisällön suhteen vapaat kädet. Hahmotelman lähtökohtana oli, mitä itse toivoisin vastaanotossa työskentelevänä oppaan sisältävän. Tavoitteena oli selkeä, monipuolinen ja täsmällinen opas. Tärkeä lähtökohta oli myös hyödynäkökulma, koska halusin opasta todella käytettävän hotellin vastaanotossa. Kirjasin omia ajatuksia ja ideoita sitä mukaa, kun niitä tuli mieleen tätä varten perustettuun päiväkirjaan.

Tutustuin ammattikorkeakoulujen julkaisukirjaston Theseus.fi –sivustolta löytyviin opinnäytetöihin, jotka liittyivät perehdyttämiseen hotellin vastaanotossa tai sen turvallisuuteen. Ne perehdyttämisoppaat, jotka käsittelevät yrityksen turvallisuutta, olivat kuitenkin luottamuksellisia eivätkä näin olleet löydettävissä Theseus.fi –sivustolla. Onnekseni pääsin tutustumaan Original Sokos Hotel Valjuksen turvallisuus- ja perehdyttämisoppaaseen, jonka Hannu Karsu oli syksyllä 2012 kirjoittanut opinnäytetyönään Kajaanin ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmasta. Tämä oppaaseen tutustuminen antoi vaikutteita, millainen on Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon tulevan oppaan rakenne.

Aineiston etsiminen

Perehdyttämisopas oli suunniteltu toteutettavan konkreettisenä kansiona. Vaikka sen sisältö koostui pääosin Break Sokos Hotel Edenin turvallisuustietoudesta, koin etten saa haluamaani opasta koottua ilman teoriaa. Omaan kokemukseeni hotellin vastaanottovirkailijana en voinut pelkästään luottaa. Tavoitteena ollut hotellin turvallisuuteen liittyvä tietouden kokoaminen perehdyttämisoppaaksi tarkoitti eri lähteisiin tutustumista.

Aineiston keräämisessä oli tavoitteena tutustua mahdollisimman monipuolisesti eri lähteisiin. Aineistoa etsin tuotokseen ja raporttiin yhtä aikaa usean vuoden aikana oman työn ohessa. Raporttiin löytyneitä kirjallisia lähteitä, kuten J.E. Miettisen ja J. Huhtalan teoksia, tuli hyödynnettyä myös tuotoksessa, kuten myös eri Internet-lähteitä. Lisäksi tuotoksessa tuli käytettyä SOK:n riskienhallinnan julkaisemia luottamuksellisia julkaisuja, kuten Henkilöturvallisuusopasta ja yksintyöskentelyohjeistusta. Myös Sokotel Oy on julkaissut turvallisuuteen liittyvää tietoutta, joihin tutustuin. Lisäksi S-ryhmän intraverkkoa, Sintraa, ja S-ryhmän oppimis- ja koulutuskeskuksen Jollas Instituutin (e-Jollas) julkaisemia verkkokoulutuksia, hyödynsin. Paloturvallisuuteen ja pelastustoimintaan liittyvissä asioissa aineistoa löytyi hotellin pelastussuunnitelmasta.

Paljon Break Sokos Hotel Edenin turvallisuustietoutta oli kirjoittamattomina sääntöinä. Ne olivat vuosien kuluessa muuttuneet käytännöiksi. Niin kauan kun suullisessa muodossa olevia ohjeistuksia ja sääntöjä työpaikalla on, niin kauan on myös riski eri käytäntöihin ja väärinkäsityksiin. Tiesin hallitsevani paljon hotellin turvallisuustietoutta, mutta epä tietoisuutta herätti, riittikö tietous ja oliko se paikkansapitävää. Päätin luottaa omaan osaamiseen ja toimeksiantajan taustatukeen. Toimeksiantaja antoi koko opinnäytetyöprosessin aikana suullisia tiedoksiantoja, joiden avulla tuotosta täydennettiin tavoitteen mukaiseksi. Tavoitteena oli täsmällistä tietoa sisältävä opas.

Materiaalin valikoituminen

Toimeksiantaja antoi vapaat kädet oppaan tekemiseen ja sisältöön. Lähteet valikoituivat paljon sen mukaan, mitä itse oppaan käyttäjänä siltä odottaisin ja vaatisin. Tavoitteena oli kattava, helppokäyttöinen ja selkeä opas, joita kaikki vastaanotossa työskentelevät voivat jollakin tapaa hyödyntää. Halusin tuotoksen sisältävän monipuolisesti erilaisia toimintaohjeita, kuten esimerkiksi, miten toimia ryöstössä, tulipalossa ja uhkaavassa asiakaspalvelutilanteessa sekä miten ennaltaehkäistä petoksia. Näin ollen tärkeäksi tuotoksen lähteeksi valikoitui Huhtalan (2004) teos. Muita tärkeitä lähteitä olivat SOK:n riskienhallinnan ja Sokotel Oy:n sisäiset julkaisut sekä Break Sokos Hotel Edenin pelastussuunnitelma.

Tuotoksen rakenne ja sisällysluettelo sai eniten vaikutteita Juha E. Miettisen Yritysturvallisuuden käsikirjasta. Miettisen mainitsemista yritysturvallisuuden tärkeimmistä osa-alueista kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus, tietoturvallisuus, poikkeusoloihin varautuminen, työsuojelu, paloturvallisuus ja pelastussuunnitelma sekä rikosturvallisuus olivat

Break Sokos Hotel Edenin turvallisuutta ajatellen oleellimmat osa-alueet, jotka muodostivat tuotoksen niin sanotun pakollisen sisällön. Mieltisen mainitsemia yritysturvallisuuden osa-alueita käyttämällä opas sai selkeän rakenteen.

Työstämisvaihe

Työstämisvaiheen aikana teksti muuttui koko ajan. Työstämisvaiheen alussa tuotoksen eri osiot hakivat sisältöä ja yksityiskohtia. Käytettäviä lähteitä tuli mietittyä, kuten myös tekstin tyyliä. Tämä oli se kaikista eniten aikaa vievä vaihe, koska tekstiä tuli muokattua suhteellisen rajusti useamman kerran. Aktiivinen työstämisvaihe kesti noin kuukauden. Alitajunnassa tuotos etsi kuitenkin lopullista muotoaan lähes koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Jo lähteiden valikoitumisvaiheessa minulle selkeni, mitä tuotos tulee sisältämään. Ensimmäisessä versiossa otsikkoina olivat kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus, tietoturvallisuus, poikkeusoloihin varautuminen, paloturvallisuus ja pelastussuunnitelma, työsuojelu sekä rikosturvallisuus. Näiden otsikoiden alle täydentyi niihin kuuluvia turvallisuusasioita sitä mukaa, kun niitä työprosessin aikana tuli esiin tai muistin. Nämä otsikot säilyivät lopulliseen versioon saakka. Työstämisvaiheessa käytössä oli yksi tekstiversio, joka jatkuvasti muokkautui. Perehdyttämisoppaan sisältö on nähtävillä liitteessä 3.

Tuotoksessa käytettiin asiakirjoittamisen ulkoasua mukaan lukien tekstin asettelua, fonttia, otsikointia ja numerointia. Näin lukeminen olisi helpompaa ja tuotos olisi ulkonäöllisesti yhtenäinen. Tärkeä yksityiskohta oli selkeä sisällysluettelo. Oppaan käyttöä helpottaakseen eri osiot päätettiin erottaa toisistaan välilehdillä. Tekstiä on elävöitetty itse ottamalla valokuvilla, muun muassa hälytyslaitteista. Lisäksi tärkeitä toimintaohjeita ja yhteystietoja on tekstissä kehystetty.

Melkein valmis tuotos

Tuotos oli heti opinnäytetyöprosessin alusta alkaen tarkoitus saada testivaiheeseen Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon ennen sen lopullista valmistumista. Aikataulullisista syistä tämä ei täysin onnistunut vaan palautteen antoi toimeksiantaja. Koska aineistona käytettiin omaa turvallisuustietoutta kirjoittaessa Break Sokos Hotel Edenin suullisia turvallisuussääntöjä ja -ohjeistuksia ylös, oli tärkeää saada toimeksiantaja läpikäymään tuotos ja tarkistamaan tietojen paikkansapitävyys ennen tuotoksen valmistumista ja sen luovuttamista toimeksiantajalle.

Toimeksiantaja tutustui lähes valmiiseen tuotokseen. Toimeksiantaja oli tuotoksen sisältöön ja rakenteeseen tyytyväinen. Antamassaan palautteessa toimeksiantaja ehdotti tuotokseen tehtäväksi muutamia tarkennuksia. Toimeksiantajan toivoi tuotoksessa painotettavan voimakkaammin poikkeamailmoituksen täyttämisen tärkeyttä niin sanotusti normaalista poikkeavissa tilanteissa. Lisäksi toimeksiantaja toivoi tarkennusta hotellin kuulutusjärjestelmän kuvaukseen ja lisättävän tuotoksen paloturvallisuus-osioon aiheettoman palohälytyksen tuomat lisäkustannukset hotellille.

Tuotos

Toimeksiantajan annettua lähes valmiista tuotoksesta palautetta tuotokseen tehtiin toimeksiantajan ehdottomat muutokset. Muun muassa maininta poikkeamailmoituksen täyttämisestä lisättiin eri toimintaohjeisiin. Korjausten jälkeen tuotos oli osaltani valmis. Tuotos luovutettiin toimeksiantajalle maaliskuussa 2014 konkreettisen kansion lisäksi USB-muistitikulla tuotoksen päivittämisen helpottamiseksi.

Toimeksiantaja oli perehdyttämisoppaaseen kaikin puolin tyytyväinen. Saadun palautteen perusteella oppaan sisältö on hyvä. Lisäksi turvallisuusasiat otetaan tuotoksessa selkeästi ja yksityiskohtaisesti esiin. Toimeksiannon taustalla oli toimeksiantajan tarve saada käyttöönsä perehdyttämisopas turvallisuuteen. Toimeksiantaja on tyytyväinen, että nyt käytössä on toimiva ja käytännönläheinen opas perehdyttämisen apuvälineenä.

Tekijänä olen tuotokseen tekijänä tyytyväinen. Tuotoksesta tuli monipuolisempi ja kattavampi kuin mitä ennen oppaan aloittamista osasin ajatella. Siksi uskon oppaasta olevan hyötyä niin uusille työntekijöille kuin vastaanotossa vakituisesti työskenteleville. Lisäksi olen tyytyväinen siihen, että sain kirjalliseen muotoon hotellin suulliset ohjeistukset ja säännöt. Kirjallisena niitä on työyhteisössä helpompi tarkastaa ja kyseenalaistaa. Tuotosta olisi voitu rajata enemmän jättämällä esimerkiksi poikkeusoloihin varautuminen tai työsuojelu pois. Esille otamat yritysturvallisuuden osa-alueet ovat Break Sokos Hotel Edenin turvallisuudelle kuitenkin oleelliset, joten jättämällä yhden tai useamman osa-alueen pois koin tekeväni oppaasta puutteellisen. Kaikki yritysturvallisuuden osa-alueet liittyvät palapelin lailla toinen toisiinsa.

7 POHDINTA

Turvallisuus on oleellinen osa hotellipalvelun laatua. Koska hotellin vastaanotto sijaitsee useimmiten pääoven läheisyydessä, on vastaanotossa työskentelevillä keskeinen asema huolehtia hotellin turvallisuudessa. Erilaiset hotellin asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus- ja yritysturvallisuusnäkökulmat, joita vastaanotossa työskentelevän tulee huomioida ja hallita, vaativat yhteisiä operatiivisia työohjeita ja kokonaisvaltaista perehdyttämistä.

Opinnäytetyön tavoite ja tuotos oli perehdyttämisopas turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edenin vastaanottoon. Toimeksiantajan toiveen mukaisesti opas rajattiin koskemaan hotelliturvallisuutta, koska turvallisuusoppaaseen oli tarvetta. Opas sisältää yleisiä hotellin turvallisuuden liittyviä asioita ja hotellin toimintaa koskevia toimintaohjeistuksia. Tavoitteena oli koota kaikki oleellinen vastaanoton turvallisuuteen liittyvä materiaali yhteen konkreettiseen kansioon, josta tieto oli helposti löydettävissä. Oppaan tarkoituksena oli myös vastaanoton kirjoittamattomien turvallisuussääntöjen saaminen kirjalliseen muotoon. Tavoitteena oli helppokäyttöinen, hyvä ja kattava opas, jolle vastaanotosta löytyy käyttöä. Opas tehtiin vastaanotossa vakituisesti työskentelevien tueksi turvallisuusasioihin sekä uusien työntekijöiden ja työharjoittelijoiden perehdyttämisen apuvälineeksi.

Opinnäytetyöprosessin tutkimusmenetelmänä oli teoriapohjainen tutkimus. Tarkoituksena oli tutkia ja perehtyä monipuolisesti eri lähteisiin, jotta tuotoksen laatiminen onnistuisi. Prosessissa yhtenä haasteena oli raporttiosion aineisto. Perehdyttämisosion haasteena oli löytää opinnäytetyöhön sopiva perehdyttämisen näkökulma ja lähestymistapa. Näkökulman löytäminen vaikeutti perehdyttämisen yleisyys osana teoreettista viitekehystä jo valmistuneissa perehdyttämisoppaissa, mutta myös perehdyttämisen useat eri näkökulmat. Toisella tavalla haastavaa oli aineiston löytyminen hotelliturvallisuudesta. Useat tahot, kuten yritykset, luokittelevat turvallisuustietoa sisältävät aineistot salaisiksi. Lisäksi yritys löytää uusia tilastoja majoitusliikkeisiin kohdistuvista petos- ja omaisuusrikoksista kariutui turvallisuusmateriaalin salaiseksi luokittelun lisäksi siihen, ettei Suomessa tiettävästi ole tahoja, jotka kollektiivisesti keräisi tietoa majoitusliikkeisiin kohdistuvista petos- ja omaisuusrikoksista.

Opinnäytetyön toinen suuri haaste oli pitkäkestoinen kirjoitusprosessi. Kirjoitustaukojen ve-nyessä jopa kuukauteen työn punainen lanka katosi useamman kerran. Jos opinnäytetyöpro-ssessi alkaisi uudestaan, kirjoittaisin lyhyemmän ajan huomattavasti intensiivisemmin kuin mi-tä nyt tein. Tauot olisivat lyhyempiä sekä täyttäisin opinnäytetyöpäiväkirjaa aktiivisemmin ja tunnollisemmin kuin tämän prosessin aikana.

Opinnäytetyöprosessi helpottuisi ja aikaa säästyisi, jos työ rajattaisiin selkeästi heti alkuunsa. Koska sain toimeksiantajalta vapaat kädet tuotoksen tekoon, keräsin prosessin alussa aineis-toa kaikkialta, ja sitä kertyikin mukavanlaisesti. Alussa oli vaikea hahmottaa, mistä tuotoksen laatimisen aloittaisi ja mitä yritysturvallisuuden alueita tuotoksen tulisi sisältää. Toimeksianta-jan kanssa käydyn keskustelun päätteeksi perehdyttämiso- ja ohjeistus rajattiin käsittämään turvalli-suuden.

Opinnäytetyöprosessi oli hyvä oppi itselleni perehdyttämisen ja hotelliturvallisuuden maail-maan. Koen ammatillisesti kehittyneen prosessin aikana ja oppineen paljon uutta perehdyt-tämisestä ja yritysturvallisuudesta, kuten perehdyttämistä ohjaavasta lainsäädännöstä ja yritys-turvallisuuden eri osa-alueista. Lisäksi koen tuntevani itseni paremmin kirjoittajana tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen. Mielenkiintoista oli raportin perehdyttämisosiossa pohtia työ-yhteisön perehdyttämistä, verrata sitä teoriaan sekä viedä raporttiosiossa käsittelemä ja op-pima tieto tuotokseen. Näissä koen onnistuneen hyvin.

Opinnäytetyöprosessin aikana minulle konkreettisesti selkeni, miten monipuolisesti vastaan-oton työntekijöiden on otettava huomioon erilaiset turvallisuus- ja yritysturvallisuusnäkö-kulmat. Olen aina tiennyt, että vastaanotossa on hallittava paljon erilaisia turvallisuusasioita, mutta silti määrä yllätti. Työntekijän on ajateltava muun muassa tietoturva ja sitä, miten tie-toja käsitellään turvallisesti, tiedettävä miten ennaltaehkäistä petoksia ja miten toimitaan uh-kailutilanteessa.

Osana tätä opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista aloin miettimään omaa toimintaa tur-vallisuusasioissa, kuten miten käsittelen käteistä, huomaanko mahdollisten hotellipetoksen merkkejä ja niin edelleen. Lisäksi mietin, miten voin osaltani parantaa henkilökunnan, asiak-kaiden ja koko hotellin turvallisuutta. Pohdinnan tuloksena totesin, että turvallisuutta voi parantaa pienillä muutoksilla, kuten esimerkiksi olemalla huolellisempi, tarkkailemalla ympä-ristöä aktiivisemmin ja noudattamalla yhteisiä turvallisuuskäytäntöjä. Siksi toivon oppaan vä-

littävän oppini Break Sokos Hotel Edenin vastaanotossa työskenteleville sekä herättävän jokaisen lukijan miettimään turvallisuusasioita ja kyseenalaistamaan omaa toimintaa.

Jos arvioin perehdyttämistä turvallisuuteen Break Sokos Hotel Edenissä, sitä voi kehittää muutamilla pienillä teoilla. Nyt perehdyttämisessä apuna on vastavalmistunut opas, jota kannattaa hyödyntää. Tutustumiskierroksen hotellin pelastus- ja turvallisuusjärjestelyihin, kuten hotellin poistumisteihin ja ensisammutusvälineiden sijaintiin, liittäisin osaksi perehdytystä. Jotta turvallisuus olisi esillä muutoin kuin perehdyttämisvaiheessa, ehdottaisin jokaiselle kuukaudelle omaa turvallisuusteemaa. Teema esitellään yhteisessä osastopalaverissa. Jokainen työntekijä tutustuu työn ohessa kuukauden teemaan lukemalla siihen liittyvän osion perehdyttämisosasta sekä miettimällä aiheeseen liittyviä varoitusmerkkejä ja toimintaohjeita.

Turvallisuuden perehdyttäminen ja uhkiin varautuminen helpottuisi majoitusliikkeissä, jos tiedettäisiin nykyiset uhkat. Esimerkiksi S-ryhmä kokoaa yksikkökohtaisesti tietoa omiin majoitusliikkeisiin kohdistuneista uhkista. Kaikki niin sanotusti normaalista poikkeava on henkilökunnan raportoitava eteenpäin. Yksikkökohtaisesti kerätty tieto ei vastaa kuitenkaan todellisuutta eikä anna tarkkaa tietoa majoitusliikkeiden todellisista uhkista; vaan kerätyllä tiedolla pyritään ennaltaehkäiseviin toimiin. Edellinen valtakunnallinen tutkimus tehtiin vuonna 2002, jonka jälkeen on tapahtunut paljon. Muun muassa Euroopan unioniin on liittynyt uusia jäsenmaita ja Schengen-alue on laajentunut. Vapaa liikkuvuus mahdollistaa järjestäytyneen rikollisuuden leviämisen. Siksi uusi valtakunnallinen kysely majoitusliikkeiden turvallisuusriskeistä olisi erinomainen jatkotutkimuksen aihe.

Mielestäni saavutin tälle opinnäytetyölle asettamat tavoitteet hyvin. Tavoitteena oli koota perehdyttämisopas turvallisuuteen. Opas on luovutettu toimeksiantajan käyttöön maaliskuussa 2014. Jos opinnäytetyön onnistumisen arviointikriteerinä on valmistunut tuotos, niin tämä opinnäytetyö voidaan arvioida onnistuneeksi. Miten paljon opasta tullaan lopulta vastaanotossa käyttämään, on vaikea arvioida tässä vaiheessa. Tuotoksen todellinen onnistuminen selviää myöhemmin, kun opas on ollut pidemmän aikaa toimeksiantajan käytössä. Toimeksiantajan palautteen perusteella tuotoksella on kaikki mahdollisuudet olla aktiivisessa käytössä perehdyttämisen apuvälineenä. Toivottavasti toimeksiantaja huolehtii tuotoksen päivityksestä, jotta opasta voidaan vastaanotossa käyttää vuosia tästä eteenpäin.

LÄHTEET

- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restmark Oy.
- E-Jollas 2014. Tietoturvaverkkokoulutus. Luettu 24.1.2014.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restmark.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstö. Tampere: Tammi.
- Holiday Club Resorts Oy 2014. Katsaus historiaan. <http://www.holidayclubresorts.com/fi/Yritys/Historia/>. Luettu 25.3.2014.
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hämäläinen, S. 2013. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n lakimies ja varatuomari. Tiedonanto sähköpostilla 19.11.2013.
- Karvola, T. 2013. Break Sokos Hotel Edenin hotellijohtaja. Tiedonanto sähköpostilla 4.12.2013.
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro.
- Kupias, P. & Peltola, P. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia.
- Laine, L. 2014. Meri Oulu uuteen paikkaan Edenin viereen 2016. Kaleva 26.2.2014 56/2014, 5.
- Lankinen, T. 2014. Turvallisuuden tarkistuslista. Hotellit ja ravintolat. Työterveyslaitos. http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvaluuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/hotellit_ja_ravintolat.pdf. Luettu 1.2.2014.
- Lämsä, A. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Miettinen, J. E. 2002. Yritysturvaluuden käsikirja. Jyväskylä: Kauppakaari.
- Nuutinen, S. 2013. Sokotel Oy:n kenttäpäällikkö. Kentän tuki ja hankinnat. Tiedonanto sähköpostilla 22.10.2013.
- Pirttikoski, R. 2008. Turvaluus tärkeä matkailuvaltti. Kaleva. 4.12.2009. <http://www.kaleva.fi/uutiset/talous/turvaluus-tarkea-matkailuvaltti/250866/>. Luettu 8.12.2013.
- Safehotels Alliance 2013. Safehotels. <http://www.safehotels.se/>. Luettu 5.12.2013.

Sisäasiainministeriö 2012. Turvallisempi huomina. Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 26/2012. http://www.intermin.fi/download/34893_262012_STO_III_fi.pdf?1e94b949a3b4d088. Luettu 1.2.2014.

SOK 2007. Vuosikertomus 2006. https://www.s-kanava.fi/c/document_library/get_file?uuid=4d75ab16-5913-4a9f-a0e7-b3fbda24f970&groupId=15238. Luettu 26.2.2014.

SOK 2013. Sokotel Oy. Liiketoiminta kahdella brändillä, ravintolatoimintaa lukuisilla. <https://www.s-kanava.fi/web/s/sokotel/liiketoiminta>. Luettu 11.7.2013.

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

Työturvallisuuskeskus, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. 2002. Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa. Muistilista työväkivallan hallinnan selvittämistä ja kehittämistyöhön hotelli- ja ravintola-alalle. http://www.tyoturva.fi/files/77/toim_ennalta.pdf. Luettu 24.1.2014.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf. Luettu 26.2.2014.

VTT 2008. Turvallisuuden kehittyminen edellyttää yrityksiltä ajattelutavan muutosta. 09.04.2008. <http://www.vtt.fi/uutta/2008/20080409.jsp>. Luettu 5.12.2013.

3T Ratkaisut Oy 2013. Kolmas matkailu- ja ravintola-alan turvallisuuspalkinto Sokotel Oy:lle. Julkaisu www.turvallisuusuutiset.fi -sivustolla 24.11.2009. <http://www.turvallisuusuutiset.fi/sitenews/view/-/nid/3759/ngid/2>. Luettu 8.12.2013.

LIITTEET

LIITE 1: Perehdyttämissuunnitelma 1

LIITE 2: Perehdyttämissuunnitelma 2

LIITE 3: Perehdyttämisoppaan sisältö

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA 1

1. Omaan työhön perehdyttäminen:

- Oman työn sisältö: perusrutiinit, toiminnot, strategiset tavoitteet
- Vastuukysymykset, valtuudet, velvollisuudet, laatukriteerit
- Yhteys muihin työtehtäviin ja –kokonaisuuksiin
- Työtavat ja –tehtävät, ohjeet
- Koneiden, laitteiden ja välineiden käyttö
- Työn turvallinen tekeminen (Työturvallisuuslaki 738/2002)
- Majoitus- ja ravitsemisala: työehtosopimuksessa sovittu selvitys alan järjestöistä ja neuvottelusuhteista, työpaikan luottamusmiehistä ja työsuojeluvaltuutetuista sekä yhteistietojen antaminen

2. Lähimpään työympäristöön perehdyttäminen

- Oma työosasto ja –yksikkö
- Osasto- ja yksikkökohtaiset tavoitteet
- Yhteistyösuhteet
- Henkilöstö
- Mahdolliset tiimit sekä niiden roolit ja valtuudet

3. Organisaatioon perehdyttäminen

- Yrityksen eri yksiköt (kotimaassa, ulkomailla)
- Yrityksen arvot, visio, strategia
- Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeideat sekä niiden toteutus
- Organisaation rakenne, hallinto
- Asiakaskunta
- Yhteistyöverkostot ja -suhteet

4. Organisaatioympäristö

- Koko toimiala
- Vallitseva kilpailutilanne. (Eräsalo 2008, 64 – 66.)

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA 2

1. Rekrytointivaihe:

- Yleinen tietous yrityksestä
- Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet

2. Työsuhteen solmiminen:

- Työsopimus
- Töistä ja työn alkamisesta sopiminen

3. Työn aloittamisvaihe:

- Organisaation tavoitteet ja toimintatavat
- Ulkoinen toimintakenttä
- Tulevaisuuden näkymät
- Työyhteisön jäsenet
- Tilat ja järjestelmät
- Työyhteisön käytännöt
- Työsuhdetta määrittävät periaatteet ja säännöt (esimerkiksi palkka, palkanmaksupäivä, palkanmaksuun liittyvät rutiinit, työajat ja aikataulut, poissaolosäännökset, vastuut, laiminlyönneistä tulevat seuraamukset, tietoturva-asiat, ruokailu- ja taukotilat sekä muut sosiaaliset tilat, työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut)
- Perehdyttämisohjelman läpikäyminen, sen tavoitteet ja eteneminen

4. Yleisperehdytys:

- Työnopastus
 - Työpaikan olosuhteet, työympäristö, lähimmät kollegat
 - oikeat käyttötavat koneille, laitteille, työvälineille ja aineille
 - työturvallisuusmääräykset (työpaikan siisteys ja turvallisuus)
 - oikeat ja turvalliset käyttötavat mahdollisesti tarvittaville henkilökoh-
taisille suojaimeille, suojavaatetukselle ja suojalaitteille sekä niiden säi-
lytys ja huolto
 - työn sisältö, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat
 - työtä koskeva neuvonta, opastus ja tietolähteet
 - työn ergonomia
 - oppimis- ja kehittämismahdollisuudet jatkossa
 - seuranta (palaute oppimisesta, arviointikeskustelu). (Eräsalo 2008, 64
– 65; Viitala 2013, 193.)

PEREHDYTTÄMISOPPAAN SISÄLTÖ

1. JOHDANTO

2. TURVALLISUUS SOKOS HOTELLEISSA

2.1. Turvallisuuden asiakaslupaukset

2.2. Turvallisuus Sokotel Oy:ssä

3. KIINTEISTÖ- JA TOIMITILATURVALLISUUS

3.1. Rakenteellinen turvallisuus

3.1.1. Kulkureitit ja ovien lukitseminen

3.1.2. Hälytyslaitteen kytkeminen päälle ja sulkeminen

3.1.3. Avainhallinta ja lukitus

3.1.4. Valaistus

3.1.5. Portit ja aidat

3.1.6. Siisteys

3.2. Turvallisuusvalvonta

3.2.1. Vartiointi

3.2.2. Videovalvonta

3.2.3. Kulunvalvonta

3.2.4. Hälytysjärjestelmä

3.2.5. Sähkökatkos

3.2.6. Kuulutus

4. HENKILÖTURVALLISUUS

4.1. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

4.2. Vaikeat asiakaspalvelutilanteet

4.2.1. Näkökohtia mietittäväksi oikean toimintaohjeen löytymiseksi

4.2.2. Uhkailu ja fyysinen yhteenotto

4.3. Yksintyöskentely

5. TIETOTURVALLISUUS

- 5.1 Tietoaineisto
- 5.2. Tietoaineiston hävittäminen
- 5.3. Turvallinen työskentely
 - 5.3.1. Laitteet, ohjelmisto ja niiden käyttö
 - 5.3.2. Internet
 - 5.3.3. Salasanat
 - 5.3.4. Tietojärjestelmän tuki
- 5.4. Henkilötietojen käsittely hotellissa
 - 5.4.1. Asiakasrekisteri
 - 5.4.2. Tietojen luovutuksen kieltäminen
 - 5.4.3. Majoitusilmoitus

6. POIKKEUSOLOIHIN VARAUTUMINEN

- 6.1. Yleinen vaaranmerkki
- 6.2. Väestönsuoja
- 6.3. Pommiuhka

7. PALOTURVALLISUUS JA PELASTUSTOIMINTA

- 7.1. Pelastussuunnitelma
- 7.2. Ensisammutus
 - 7.2.1. Palotilanteessa sammuttimen kanssa
 - 7.2.2. Palotilanteessa sammutuspeitteen kanssa
- 7.3. Paloilmoitusjärjestelmä
- 7.4. Varautuminen palohälytykseen
- 7.5. Palohälytys
 - 7.5.1. Toimintaohje palohälytyksen soidessa
 - 7.5.2. Toimintaohje tulipalossa
 - 7.5.3. Toimintaohje virheilmoituksessa (ei tulipaloa)
- 7.6. Poistumistiet
- 7.7. Evakuointi
- 7.8. Sairaskohtaus, tapaturma
 - 7.8.1. Tajuton henkilö
 - 7.8.2. Elvytys
 - 7.8.3. Kuolemantapaus

8. RIKOSTURVALLISUUS

8.1. Petosrikollisuus

8.1.1. Varoitusmerkkejä petoksesta

8.1.2. Ennakointi petosten minimoimiseksi

8.2. Varkaus

8.3. Ryöstö

8.4. Murto

8.5. Vahingonteko

8.6. Väärennysrikollisuus

8.6.1. Käteinen

8.6.2. Maksukortti

8.6.3. Laskutus

8.7. Turvallinen rahankäsittely vastaanotossa

8.8. Arvokuljetukset

9. TYÖSUOJELU

9.1. Poikkeamailmoitus (RES TURVA)

9.2. Työterveyshuolto

9.3. Vakuutukset

9.4. Luottamushenkilöt

LÄHTEET

LIITTEET