

# PEREHDYTTÄMINEN HOTELLIN TURVALLISUUDEN KULMAKIVENÄ

Case: Kesähotelli Harju

Pia Marttinen  
Suvi Nieminen

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2014

Matkailun koulutusohjelma  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) Marttinen, Pia Nieminen, Suvi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 03.04.2014
	Sivumäärä 53	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi PEREHDYTYS HOTELLIN TURVALLISUUDEN KULMAKIVENÄ Case: Kesähotelli Harju		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Niskanen, Mika		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Hotellipalvelut Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli se, ettei tiedetä, osaako henkilöstö toimia työssään turvallisesti Kesähotelli Harjulla ja kuinka perehdytys on siihen vaikuttanut. Tarkoituksena oli siis selvittää, millaisen pohjan perehdytys luo hotellin turvallisuudelle. Toimeksiantaja oli Jyväskylän Hotellipalvelut Oy, jonka yksi toimipaikka on Kesähotelli Harju.</p> <p>Tutkimus toteutettiin case-tutkimuksena eli tapaustutkimuksena, jossa käytettiin kirjallisia lähteitä, haastatteluja ja havainnointia. Tutkimuksessa käytettiin myös opinnäytetyön tekijöiden omaa tietämystä kyseisessä hotellissa työskentelystä. Haastattelut tehtiin tammikuussa 2014 yrityksen esimiehelle ja vanhoille työntekijöille. Havainnointi suoritettiin kesällä 2013. Haastattelujen, havainnoinnin ja omien kokemusten pohjalta esille tulleita teemoja vertailtiin.</p> <p>Tutkimustuloksista ilmeni, että turvallisuuden nykytila Kesähotelli Harjulla oli kohtalainen. Tämä johtui siitä, ettei turvallisuusasioihin oltu kiinnitetty erikseen huomiota. Selvisi, että perehdytyksellä oli ratkaiseva merkitys hotellin henkilökunnan turvallisuusosaamiseen ja siten koko hotellin turvallisuuteen. Erityisesti huomiota tulisi kiinnittää perehdytyksen johdonmukaisuuteen ja perehdytysmateriaaleihin sekä pelastustilanteessa toimimiseen käytännössä. Myös tiedonkululla oli merkitystä turvallisen työtavan omaksumiseen.</p> <p>Tulosten perusteella tehtiin perehdytyksen parantamiseksi kehitysehdotuksia, jotka annettiin toimeksiantajalle. Toimeksiantajalle koottiin turvallisuusohjeet Kesähotelli Harjulla toimimiseen ja perehdyttämisen tarkistuslista johdonmukaisuuden varmistamiseksi. Vaikka tapaustutkimuksen tuloksia ei voida yleistää, voidaan tutkimustuloksia hyödyntää myös muissa hotelleissa ja palvelualan yrityksissä soveltuvin osin.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  Turvallisuus, yritysturvallisuus, turvallisuusjohtaminen, perehdyttäminen, tapaustutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) Marttinen, Pia Nieminen, Suvi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 03042014
	Pages 53	Language Finnish
		Permission for web publication ( X )
Title WORK ORIENTATION AS THE KEYSTONE OF HOTEL SAFETY Case: Summer Hotel Harju		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) Niskanen, Mika		
Assigned by Jyväskylän Hotellipalvelut Oy		
Abstract <p>The research problem of the thesis was that you do not know if the personnel can work safely in Summer Hotel Harju and how the work orientation has influenced it. The purpose was to find out what kind of basis the work orientation creates to the hotel safety. The commissioner of the thesis was Jyväskylän Hotellipalvelut Oy. Summer Hotel Harju is one office of Jyväskylän Hotellipalvelut Oy.</p> <p>The research was carried out as a case study in which written sources, interviews and observation were used. Thesis writers' own knowledge of working in the hotel was also used in the research. The interviews were done in January 2014 to the supervisor and former employees of the company. The observation was carried out during the summer of 2013. Themes emerged from the interviews, observation and own experience was compared between each other.</p> <p>The research results showed that the present state of safety in Summer Hotel Harju was tolerable. This was due to that safety issues had not been paid attention to. It turned out that the work orientation has a significant influence in the safety knowledge of the hotel personnel and thus to the entire hotel safety. Especially consistency of work orientation, orientation material and acting in rescue situation in practice should be paid attention to. Also flow of information had an impact on absorbing a safe working method.</p> <p>As a result, development suggestions to improve the work orientation were done and they were given to the commissioner. Safety instructions for working in Summer Hotel Harju and work orientation checklist were put together to the commissioner to ensure consistency. Even though case study results cannot be generalized, the research result can be utilized in other hotels and service companies if applicable.</p>		
Keywords Safety, security, company safety, safety management, work orientation, case study		
Miscellaneous		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kesähotelli Harju</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Mitä turvallisuus on?</b> .....	<b>5</b>
3.1	Turvallisuus matkailualalla .....	5
3.2	Turvallisuus majoitusliikkeissä.....	6
<b>4</b>	<b>Yritysturvallisuuden osa-alueet</b> .....	<b>8</b>
4.1	Henkilöturvallisuus .....	9
4.2	Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus.....	9
4.3	Paloturvallisuus, pelastustoiminta ja valmiussuunnittelu.....	10
4.4	Rikosturvallisuus .....	11
4.5	Tietoturvallisuus .....	12
4.6	Työturvallisuus.....	13
4.7	Ympäristöturvallisuus .....	16
4.8	Tuotannon ja toiminnan turvallisuus .....	16
<b>5</b>	<b>Henkilöstöjohtaminen</b> .....	<b>17</b>
5.1	Turvallisuusjohtaminen .....	17
5.2	Motivaatio .....	20
5.3	Perehdyttäminen.....	21
5.4	Tiedonkulun merkitys .....	23
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen</b> .....	<b>23</b>
6.1	Case-tutkimus .....	24
6.2	Teemahaastattelu.....	24
6.3	Havainnointi.....	25
<b>7</b>	<b>Tutkimuksen tulokset teemoittain</b> .....	<b>26</b>
7.1	Turvallisuuden nykytila.....	26
7.2	Perehdytys.....	27
7.3	Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus.....	28
7.4	Palo- ja pelastustoiminta .....	29
7.5	Työturvallisuus.....	30
7.6	Henkilö- ja rikosturvallisuus.....	33
7.7	Tietoturvallisuus .....	35
7.8	Tiedonkulku .....	35

7.9	Motivaatio työpaikalla.....	36
7.10	Kehityskohdat .....	37
<b>8</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>39</b>
	<b>Lähteet .....</b>	<b>42</b>
	<b>Liitteet .....</b>	<b>47</b>
	Liite 1: Teemahaastattelukysymykset .....	47
	Liite 2: Havainnointitaulukko .....	48
	Liite 3: Perehdyttämisen tarkistuslista.....	50
	Liite 4: Turvallisuusohjeet .....	51
	<b>Kuviot</b>	
	Kuvio 1. Yritysturvallisuuden osa-alueet.....	8
	Kuvio 2. Yrityskulttuuri. ....	18
	Kuvio 3. Maslow'n tarvehierarkia.....	20

# 1 Johdanto

Turvallisuus tai sen puute on aina läsnä matkailussa. Matkailuun liittyy aina turvallisuusriskejä. Vaikka kaikkiin tilanteisiin olisi varauduttu ja tehty kaikki voitava, ei kaikkia onnettomuuksia ja tapaturmia voida mitenkään estää. Lento-, juna- tai auto-onnettomuuden mahdollisuutta ei voida koskaan kokonaan poistaa ja vaikka turvallisuusriskit olisi minimoitu, on aina olemassa mahdollisuus epäonniselle tapaturmalle tai luonnonmullistukselle.

Turvallisuuden merkitys matkailupalveluissa on korostunut viime vuosien tapahtumien vuoksi. Ihmisistä riippumattomat turvattomuustekijät, kuten luonnonkatastrofit, ovat saaneet erityistä huomiota. Myös ihmisten aiheuttamat uhat, kuten terrorismi on lisääntynyt jopa turistikohteissa. Vaikka nämä ääriesimerkit eivät juuri kosketa Suomea, on palveluiden turvallisuuteen kiinnitettävä huomiota myös kotimaassa. Esimerkiksi rikollisuus ja tulipalot ovat uhkia myös meillä.

Henkilöstön turvallisuusosaaminen on pohja palveluyrityksen turvallisuudelle. Työpaikalla noudatettava työturvallisuus edistää yrityksen turvallisuutta, koska asiat tehdään oikein. Oikein tehdystä työstä turvallisuuden tunne välittyy myös asiakkaalle. Erityisesti hotellissa, joka on asiakkaalle vieras paikka, tällä on suuri merkitys. Turvallisuusasioissa perehdyttämisen merkitystä ei voi vähätellä, ja perehdyttämistä voidaankin pitää turvallisuusosaamisen kulmakivenä. Henkilöstön turvallisuusosaaminen alkaa perehdyttämisestä.

Perehdytyksen merkityksestä majoitusliikkeen turvallisuuteen ei ole tehty aiemmin tutkimuksia. Kiinnostus turvallisuusasioihin ja miellyttävän työpaikan toiminnan kehittämiseen synnyttivät idean opinnäytetyön tekemisestä Kesähotelli Harjulle. Molemmat tutkimuksen tekijät ovat työskennelleet Kesähotelli Harjulla kesällä 2012 ja 2013. Pohdittaessa aiheita yhdessä toimeksiantajan kanssa turvallisuusasiat nousivat ajankohtaiseksi ja tärkeäksi aiheeksi, ja päädyttiin selvittämään, millä mallilla Kesähotelli Harjun turvallisuus on.

Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui se, ettei tiedetä, osaako henkilöstö toimia työssään turvallisesti ja kuinka perehdytys on siihen vaikuttanut. Tutkimuksen tarkoituksena oli siis selvittää, millaisen pohjan perehdytys luo hotellin turvallisuudelle. Tutkimus toteutettiin case-tutkimuksena, jossa käytettiin kirjallisia lähteitä, haastatteluja ja havainnointia, tutkijoiden oman tietämyksen lisäksi.

## **2 Kesähotelli Harju**

Kesähotelli Harju on yksi toimeksiantajat Jyväskylän Hotellipalvelut Oy:n toimipisteistä. Yritys on yksityisessä omistuksessa. Jyväskylän keskustassa sijaitsevan Kesähotelli Harjun lisäksi yrityksellä on Kesähotelli Rentukka Kortepohjassa ja ympärivuotisesti toimiva Hotel Pension Kampus keskustassa. (Perehdytysmateriaali 2013.)

Hotelli toimi ennen nimellä Kesähotelli Amis, mutta vuonna 2010 nimi vaihtui Kesähotelli Harjuksi. Hotelli toimii Jyväskylän Koulutuskuntayhtymän omistamissa ammattiopiston asuntolan tiloissa kesäkuun alusta elokuun alkuun. Harjun Kesähotellissa on yhteensä 90 huonetta: 9 yhden hengen huonetta, 2 kolmen hengen huonetta ja loput kahden hengen huoneita. Kaikissa huoneissa on sänkyjen lisäksi oma suihku ja wc sekä minikeittiö, johon kuuluu jääkaappi ja keittotaso. Hotelli on melko vaatimaton, mutta myös edullinen. (Perehdytysmateriaali 2013.)

Kesähotelli Harjussa työskentelee kesäisin yhteensä 10 osa-aikaista henkilöä. Vastaanottovirkailijoita on neljä, keittiössä aamiaishoitajia kaksi ja kerroshuollossa siivoojia neljä. Kyseessä on siis pieni ja tiivis työyhteisö. Tarvittaessa lisätyövoimaa kerroshuoltoon tulee Kesähotelli Rentukasta. Henkilöstövuokrausfirmaa ei ole koskaan käytetty. Yrityksen omistajat tekevät vuoroja tarpeen mukaan. Henkilöstö koostuu nuorista, 16–30-vuotiaista, ja he tulevat eri koulutustaustoista. Henkilöstö perehdytetään työtehtäviinsä. Aiempaa työkokemusta arvostetaan. Toiminta pyritään pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja nuorekkaana.

### 3 Mitä turvallisuus on?

Suomenkielinen sana turvallisuus on laaja ja sisältää englanninkieliset termit safety ja security. Heinonen, Keinänen ja Paasonen (2013, 7) määrittelevät käsitteen safety liittyvän tahattomien onnettomuuksien ja tapaturmien estämiseen, kuten palo- ja työturvallisuuteen. Security liitetään taas tahallisiin vahingontekoihin, kuten rikollisuuden ehkäisemiseen.

Matkailuportaali Hotelmulen artikkelin mukaan termi safety kuvaa ihmisistä johtumattomien tekijöiden aiheuttamaa uhkaa hengelle tai omaisuudelle. Securityllä taas kuvataan turvallisuuden kokemusta, tunnetta ilman pelkoa ja ahdistusta esimerkiksi ryöstetyksi tulemisesta. (Concerns for Safety and Security in Housekeeping Operations 2009.)

Caldwell ja Williams (2012, 1) kuvaavatkin, kuinka security on mielentila tai olotila ilman pelkoa uhasta ja voidaan rinnastaa myös mielenrauhaan. Caldwellin ja Williamsin mukaan turvallisuus on yksilöllinen, subjektiivinen kokemus. Lisäksi ympäristön muutokset muokkaavat turvallisuus-käsitettä. Siksi henkilön omat taustat ja kokemukset vaikuttavat siihen, miten suurena henkilö kokee tietyn uhan.

Englanninkielisiä termejä safety ja security ei voi täysin pitää erillään, minkä vuoksi suomenkielinen turvallisuus-termi on kattavampi. Turvallisuuden kokemiseksi on kummankin osan oltava kunnossa.

#### 3.1 Turvallisuus matkailualalla

Matkailupalvelu koostuu matkailijasta ja matkailuyrityksestä työntekijöineen, matkailualueen sisäisestä ja ulkoisesta toimintaympäristöstä sekä koko palveluketjusta lähtöpai-kasta kohteeseen ja takaisin. (Mitä on matkailun turvallisuus? N.d.) Palvelun kokonais-turvallisuuteen vaikuttavat kaikki nämä osatekijät ja niiden toiminta.

Matkailualalla turvallisuus on ennen kaikkea sitä, että asiakas voi nauttia matkailuelä-myksestä vailla ylimääräistä pelkoa ja vahingoittumisen vaaraa. Työntekijän kannalta



turvallisuudessa on kyse työturvallisuudesta ja -terveydestä, kuten työtapojen ja -välineiden sopivuudesta käyttötarkoitukseensa ja toiminnan häiriöttömyydestä. Matkailualan yrittäjälle turvallinen toiminta parantaa tai ylläpitää yrityksen mainetta asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien mielessä ja siten auttaa taloudellisissa pyrkimyksissä. (Mitä on matkailun turvallisuus? N.d.)

Matkailun edistämiskeskus MEKin vuonna 2004 julkaiseman Matkailu vuonna 2020 -skenaarioreportin mukaan turvallisuushakuisuuden lisääntyminen on yksi neljästä matkailun kannalta tärkeimmästä megatrendistä. Muita megatrendejä olivat kansainvälisten kriisien lisääntyminen, elämishakuisuuden lisääntyminen ja globalisaation vahvistuminen. (Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota 2004.) Mannermaa (2004, 43-46) määrittelee megatrendin ”suureksi kehitysaalloksi, jolla on selvä suunta”. Sillä on suuri vaikutus elämäämme ja toimintaympäristöömme sekä suuri toteutumistodennäköisyys. Se on usein globaali ilmiö, jonka perimmäisiä syitä on vaikea määritellä ja jonka muutoksen uskotaan jatkuvan samaan suuntaan tulevaisuudessakin. Skenaarioreportin mukaan erityisen tärkeänä nähdään se, koetaanko matkailu turvalliseksi, mikä ei suoraan tarkoita sitä, onko se todellisuudessa turvallista vai turvatonta. Matkailun turvallisuuden kokemiin nähtiin olevan yhteydessä erityisesti maailmantalouden kehittymisen kanssa. (Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota 2004.)

Vaikka suurin osa turisteista toivoo matkaltaan turvallisuutta ja varmuutta, joillekin matkailijoille turvallisuus tai pikemminkin sen puute on syy matkakohteen valinnalle. Osa matkailijoista valitsee matkakohteekseen tarkoituksella sota-alueen tai muun kriisialueen seikkailunhalun vuoksi. Tästä ilmiöstä käytetään termejä sotaturismi, makaaberi-, vaara-, sankari- tai rambomatkailu. Seikkailumatkailu ja eloonjäämismatkailu ovat myös termejä, joita käytetään matkailusta vaarallisissa olosuhteissa. Vaaran ja pelon tunteiden kokeminen voi olla matkailijalle syy valita erityinen matkakohde. (Toivonen 2002.)

### **3.2 Turvallisuus majoitusliikkeissä**

Majoitusliikkeen toiminnassa on tekijöitä, jotka tulee erityisesti ottaa huomioon turvallisuuskartoitusta tehtäessä ja toimintatapoja suunniteltaessa.

Niitä on mm. se, että asiakkaat ovat vieraassa paikassa eivätkä tunne poistumisteitä. Huoneessa tulisi olla esillä toimintaohjeet hätätilanteen varalle ja selkeä poistumisohje. Ongelmia voi aiheuttaa myös se, että ihmiset ovat nukkumassa hotellissa, eikä esimerkiksi palohälyttimeen välttämättä herätä. Myös järkevä toiminta erityistilanteessa voi olla vaikeaa juuri heräämisen jälkeen. (Turvallisuus 2004.)

Pelastushenkilöstölle hotelli voi aiheuttaa kohteena erityistoimenpiteitä mm. siksi, että paikalla on usein paljon ihmisiä useissa kymmenissä huoneissa. Lisäksi, jos kiinteistössä on juhlia tai erityisiä muita tiloja, kuten ravintola, yökerho tai suuri kokoustila, voi paikalla olla vielä normaaliakin suurempi määrä ihmisiä, jolloin evakuointi ja pelastustyöt hankaloituvat entisestään. (Turvallisuus 2004.)

Henkilökunnan tulisi olla koulutettua hätätilanteiden varalle. Tehokas alkusammutus voi säästää suurelta vahingolta, ja hyvin järjestetty opastus pelastaa jopa ihmishenkiä. Hotellissa olisi hyvä olla hätätilanteiden varalle kuulutusjärjestelmä, jossa automaattinen tai ainakin harjoiteltu hätäviesti riittävän monella kielellä. (Turvallisuus 2004.) Henkilökunnan koulutukselle omat haasteensa asettaa alalla yleinen vuokratyövoiman käyttö. Vuokratyöntekijöiden perehdytyksessä ei välttämättä käydä läpi kuin työn suorittamisen kannalta olennaisimmat asiat, minkä vuoksi osa turvallisuusopeista voi jäädä saamatta. Tämä on uhka niin hotellin henkilöstölle, omaisuudelle kuin asiakkaillekin. (Vuorinen 2006.) Sama riski koskee muita lyhytaikaisia työsuhteita, kuten kesätyötä.

Työturvallisuuden kannalta majoitusalan erityispiirteisiin kuuluu työväkivallan jatkuva uhka. Huhtalan (2004, 92-99) mukaan kolmannes hotelleista on ilmoittanut henkilöstön-  
sä joutuneen henkisen väkivallan uhriksi ja saman verran fyysisen väkivallan uhreiksi. 58 %:ssa hotelleista oli syntynyt vakavia väkivaltatilanteita asiakkaiden välillä, mikä vaikuttaa osaltaan henkilöstönkin turvallisuuden kokemiseen.

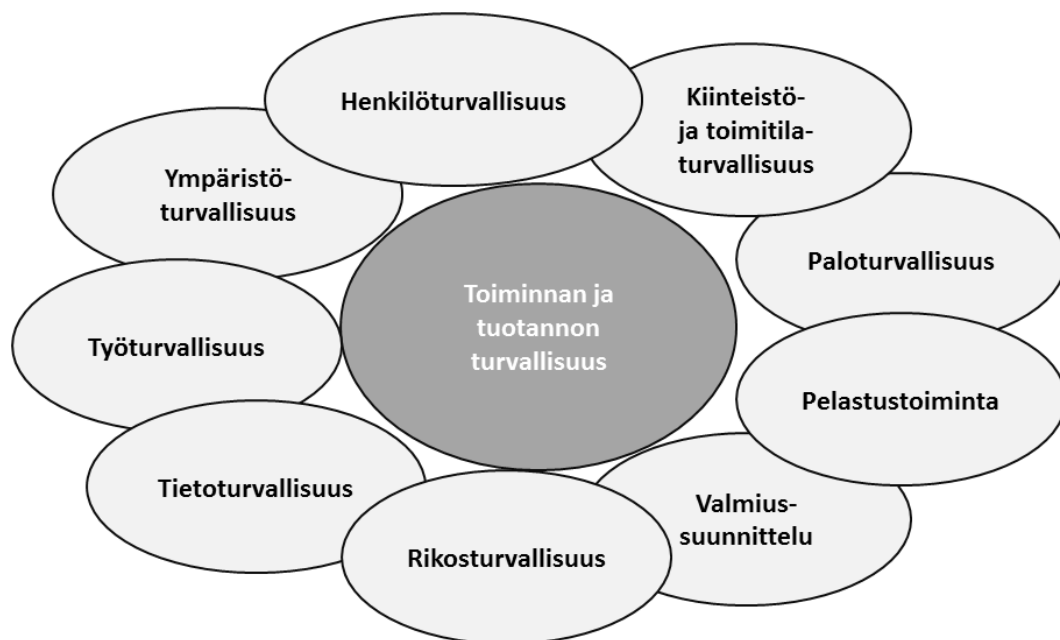
Suurin osa majoitusosalalla tapahtuneista työtapaturmista on sattunut joko henkilön liikkuessa tai esineitä käsiteltäessä. Niitä voi aiheuttaa esimerkiksi liukas lattia tai kuumien

esineiden käsitteleminen. Koneen käyttäminen tai paikallaan oleminen työpisteessä sen sijaan aiheuttivat vähiten työtapaturmia. (Sysi-Aho 2013.)

Yksintyöskentely on yksi hotellien työturvallisuuden uhkatekijöistä. Yksin työskentelevän turvallisuuden kannalta on tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus suojautua, paeta, hälyttää ja saada apua nopeasti ja tallentaa uhkaava tilanne kameravalvonnan avulla. (Huhtala 2004, 14-15.)

## 4 Yritysturvallisuuden osa-alueet

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan organisaation turvallisuuteen tähtäävää toimintaa, joka jakaantuu erilaisiin sektoreihin. Laaja-alaisen yritysturvallisuuden ymmärtäminen on helpompaa eri osa-alueiden jaottelun perusteella. Näitä osa-alueita ovat mm. kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus ja pelastustoiminta. (Miettinen 2002, 13.) Kuviossa 1 on esitelty Elinkeinoelämän keskusliiton tekemä jaottelu.



Kuvio 1. Yritysturvallisuuden osa-alueet. (Yritysturvallisuus 2014, muokattu.)

Yritysturvallisuus on yrityksen kaikkien turvallisuusasioiden kokonaishallintaa, jolla pyritään takaamaan yrityksen lailliset toimintaedellytykset sekä tuotannon ja toiminnan häiriöttömyys. Yritysturvallisuuden tarkoitus on suojata yrityksen henkilöstöä, omaisuutta, tietoa ja ympäristöä onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta. (Kerko 2001, 21.)

Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan yritysturvallisuus on ”yrityksen tavoitteita tukevaa toimintaa turvallisen ja häiriöttömän tuotannon, toiminnan, asioinnin ja työskentely-ympäristön turvaamiseksi” (Lanne, 2007; viitattu lähteeseen Tiihonen, 2004).

”Yritysturvallisuudella tarkoitetaan organisaatioiden turvallisuutta, joka kattaa seuraavat osa-alueet: työ-, henkilö-, ympäristö-, rikos-, tieto-, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, pelastustoiminta, tuotannon ja toiminnan turvallisuus sekä ulkomaantoimintojen turvallisuus” (Lanne, 2007; viitattu lähteeseen YTNK, 1999). Osa-alueet ovat lähellä toisiaan ja ovat sisällöiltään osittain päällekkäisiä tai limittäisiä. Esimerkiksi henkilö- ja työturvallisuus tai kiinteistöturvallisuus ja pelastustoiminta sisältävät osittain samoja asioita.

#### **4.1 Henkilöturvallisuus**

Henkilöturvallisuudella tarkoitetaan ihmisten ja heidän toimintansa turvallisuutta yrityksessä. Sillä tarkoitetaan sekä yrityksen oman henkilöstön että sen toimintaan liittyvien muiden ihmisten, kuten asiakkaiden ja vieraiden, turvallisuutta. Henkilöturvallisuus ja työturvallisuus ovat lähellä toisiaan, mutta ratkaisevana erona voi pitää työturvallisuuden keskittymistä ensisijaisesti henkilöstön työstä aiheutuviin fyysisiin ja psyykkisiin vaikeuksiin, sairauksiin ja onnettomuuksiin. (Miettinen 2002, 103.) Henkilöturvallisuudella tarkoitetaan erityisesti yrityksen suojaamista ihmisen aiheuttamilta tahattomilta ja tahallisilta vahingoilta.

#### **4.2 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus**

Yrityksen toimitilojen suojaaminen ja turvallisuus on lähtökohta yrityksen muiden toimintojen turvallisuudelle. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus on siksi yksi tärkeimmistä yritysturvallisuuden osa-alueista. (Miettinen 2002, 91.)

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus sisältää yrityksen tuotanto- ja toimitilojen fyysiseen suojaamiseen liittyviä seikkoja. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden osa-alueita ovat rakenteellinen turvallisuus ja turvallisuusvalvonta. Esimerkiksi lukitukset, murtosuojaus, aidat ja portit, valaistus sekä muut rakenteelliset suojausmenetelmät ovat rakenteellisen turvallisuuden tekijöitä. Turvallisuusvalvontaan sen sijaan liittyy esimerkiksi tekninen valvonta, rikosilmoitinjärjestelmät, avainten ja kulkuoikeuksien hallinta, vartiointi sekä henkilöstön ja vierailijoiden ohjaus tiloissa. (Mts 14-15.)

Yrityksen tiloille voidaan tehdä tärkeysluokittelu, jonka mukaan tilojen suojaustaso määritellään. Eri tyyppiset tilat, kuten toimitilat, varastotilat tai tuotantotilat on järkevää suojata eri tavoilla. Ei ole tarkoituksenmukaista, että vähäistä suojausta tarvitsevilla tiloilla on turhan laajat suojaustoimet, tai vuorostaan korkean suojaustason vaativissa tiloissa käytössä liian vähäinen suojaus. (Mts. 92.)

### **4.3 Paloturvallisuus, pelastustoiminta ja valmiussuunnittelu**

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta perustuvat pelastuslainsäädäntöön ja sen noudattamista valvovat pelastusviranomaiset. (Pelastustoiminta n.d.)

Pelastuslain 3. luvun 9§ mukaan rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan on kaikkien osaltaan huolehdittava siitä, että rakennus ja sen ympäristö ovat sellaisessa kunnossa, että tulipalon syttymisen vaara on vähäinen ja että ihmiset pystyvät vaaratilanteessa poistumaan rakennuksesta. Heidän vastuullaan on myös huolehtia siitä, että tulipalon tai muun onnettomuuden sattuessa pelastustoiminta on mahdollista ja että pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu huomioon. 10§ mukaan rakennuksen uloskäytävät on pidettävä kulkukelpoisina ja esteettöminä ja 11§ kiinteistön pelastustiet ajokelpoisina ja selkeästi merkittyinä. (L 29.4.2011/379.)

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta ovat joukko ennaltaehkäiseviä, torjuvia ja korjaavia toimenpiteitä, joilla pyritään henkilö- ja omaisuusvahinkoja aiheuttavien onnettomuusriskien hallitsemiseen. Ensisijaisesti paloturvallisuus- ja pelastustoiminta pyrkii estämään ennalta onnettomuuksien aiheuttamat vahingot. Jos onnettomuus kuitenkin tapahtuu,

pyritään paloturvallisuuden ja pelastustoiminnan avulla vähentämään sen aiheuttamia vahinkoja. (Miettinen 2002, 197.)

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Palosuojelua on esimerkiksi rakenteellinen palontorjunta, alkusammutus, paloilmoitinlaitteistot ja tulitöiden valvonta. Pelastustoiminnan tehtävä taas on ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaaminen ja pelastaminen onnettomuustilanteissa. Väestönsuojelu tähtää ihmisten ja omaisuuden suojaamiseen erityisesti poikkeusoloissa, kuten suuronnettomuuksissa tai sodankaltaisissa oloissa. (Mts. 16.)

Pelastussuunnitelma on tehtävä kohteeseen, joka on ”poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle, ympäristölle tai kulttuuriomaisuudelle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat”. Rakennuksen haltija vastaa pelastussuunnitelman laatimisesta. Pelastussuunnitelman tulee sisältää selostus vaarojen ja riskien arvioinnista sekä rakennuksen turvallisuusjärjestelyistä. Siihen tulee myös kirjata ohjeet onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseen ja niiden ehkäisemiseen. (L 29.4.2011/379.)

Valmiussuunnittelun tarkoituksena on turvata yrityksen toiminta myös poikkeusoloissa. Yhteiskunnalle välttämättömien tuotteiden ja palveluiden saatavuus tulee olla turvattu myös poikkeusoloissa. Näitä tuotteita ja palveluita tuottavilla aloilla on asetettu lakisääteisiä velvoitteita palveluiden takaamiseksi. (Miettinen 2002, 15-16.) Valmiuslain mukaan poikkeusoloja ovat sota tai sodan uhka, vakava suuronnettomuus tai laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti tai näiden jälkitila.

#### **4.4 Rikosturvallisuus**

Rikosturvallisuus on yrityksen henkilöstön, omaisuuden ja tietojen suojelemista rikollisen toiminnan seurauksilta. Rikosturvallisuudessa pyritään estämään yrityksen tai sen henkilöstön joutuminen rikollisen toiminnan kohteeksi tai välikappaleeksi. Yritykseen kohdistuva rikollisuus voi tulla yrityksen sisältä tai sen ulkopuolelta. Rikoksia ei voida käytän-

nössä estää sataprosenttisesti, joten yrityksen on hyväksyttävä toiminnassaan sopivaksi katsomansa rikosriskitaso. Rikosturvallisuuteen liittyy rikollisen toiminnan ennaltaehkäisyyn lisäksi olennaisena osana yhteistoiminta viranomaisten ja oikeuslaitoksen kanssa, toiminta rikostapauksissa sekä rikostapausten tutkinta. (Miettinen 2002, 16-17 & 255.)

Rikosturvallisuutta ohjaa rikoslainsäädäntö, ja rikostapauksia varten yrityksellä olisi hyvä olla toimintaohjeet. Esimerkiksi ryöstötilanteeseen tulisi olla kirjattu toimintaohjeet, joissa henkilöstölle neuvotaan, kuinka käyttäytyä vaaratilanteessa. Rikosriskien ennaltaehkäisyssä tärkeitä ovat kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen liittyvät rakenteelliset suojausmenetelmät ja turvallisuusvalvonta. (Mts. 258.)

#### **4.5 Tietoturvaluisuus**

Tietoturvaluudella tarkoitetaan tietojen, järjestelmien ja palveluiden asianmukaista suojaamista. Nämä on oltava suojattu niin normaalioloissa kuin erityistilanteissakin. (Ovatko yrityksesi tietoriskit hallinnassa? 2001.)

Tietoturvaluuus käsittää mm. tietoteknisen turvallisuuden ja tietoturvan. Tietosuojalla tarkoitetaan ihmisen yksityisyyteen ja yksityiselämään liittyvien henkilöä koskevien tietojen käsittelyä ja siihen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. (Ovatko yrityksesi tietoriskit hallinnassa? 2001.)

Tietoturvaluuden tärkeimmät ulottuvuudet ovat luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan sitä, että yrityksen tietoihin pääsevät käsiksi vain ne henkilöt, jotka niitä tarvitsevat. Eheys tarkoittaa sitä, että tieto pysyy alkuperäisenä ja haluttuna, eikä se muutu tai katoa vahingossa. Saatavuus taas on kunnossa silloin, kun tiedot ovat käytettävissä ja saatavissa silloin, kun niitä tarvitaan. Tietoturvaluuden kehittämällä pyritään juuri siihen, että tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden riskit ovat pienet. (Miettinen 2002, 129-130.)

## 4.6 Työturvallisuus

Työturvallisuuden tavoitteena on turvata, ylläpitää ja kehittää henkilöstön fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä hyvinvointia. Työturvallisuuden tavoitteena on saada aikaan sellainen työpaikka, jossa työntekijät tuntevat olonsa turvalliseksi jokapäiväisessä työssään, pystyvät välttämään työtapaturmia ja vahinkoja sekä säilyttämään työkykynsä koko työuransa ajan. (Miettinen 2002, 263.)

Työturvallisuus perustuu työturvallisuuslakiin. Työturvallisuuslain ”tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja”. (L 23.8.2002/738.)

Vaikka vastuu työpaikan turvallisuudesta on jokaisella henkilöstön jäsenellä, on työturvallisuudesta huolehtimisen suurin ja viimekäden vastuu yrityksen ylimmällä johdolla. Ylin johto luo puitteet työsuojeluasioiden hoitamiselle vähintään lain määrittämässä puitteissa. Lisäksi huomioon tulee ottaa yrityksen taloudelliset puitteet, toiminnan luonne ja riskialttius. Ylimmän johdon tehtävä on myös valvoa työturvallisuutta koko organisaatiossa. (Miettinen 2002, 264.)

Yrityksen keskijohdon ja työnjohdon vastuuna on pitää huoli siitä, että koneet ja laitteet ovat kunnostettu ja turvallisia. Työnjohdon tehtävänä on varmistaa, että henkilöstön perehdytyksessä on otettu huomioon turvallisuusasioiden tärkeys. (Mts. 264.)

Tärkeää työturvallisuuden kannalta on se, että jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita, määräyksiä ja toimintamalleja. Työntekijän on käytettävä hänelle määrättyjä turvavarusteita ja raportoida suojarusteiden tai prosessien puutteista ja epäkohdista esimiehelle. (Mts. 265.)



### **Fyysinen kuormittavuus**

Työntekijän fyysiseen terveyteen liittyviä kuormitustekijöitä työpaikalla ovat mm. työmenetelmät ja –asennot, työn fyysinen raskaus, työssä vaadittava tarkkaavaisuus sekä työvälineet. Jatkuva yksipuolinen toistotyö ja huono työpisteen ergonomia sekä raskaiden tavaroiden väärät nostoasennot aiheuttavat rasitusvammoja ja tuki- ja liikuntaelinsairauksia. (Fyysinen työkuormitus n.d.) Työtilojen ja -välineiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon työntekijöiden erilaisuus, kuten koko, ikä, sukupuoli, tiedot ja taidot. Tilat ja välineet tulee suunnitella siten, että ne ovat muutettavissa työntekijän fyysistä terveyttä tukeviksi ja sairauksia ennaltaehkäiseviksi. (Työtilat ja työvälineet n.d.)

### **Henkinen kuormittavuus**

Henkisen hyvinvoinnin onnistumisen merkkejä ovat tyytyväisyys ja perusasenne työhön ja elämään, aktiivisuus elämän eri osa-alueilla, kohtuullisen epävarmuuden ja vastoin käymisten sietokyky sekä itsensä hyväksyminen. Työssä henkinen hyvinvointi näkyy mm. työn sujumisena ja hallinnan tunteena sekä haluna tehdä työtä. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 127.) Työn henkinen kuormittavuus voi olla määrällistä tai laadullista ja ylitai alikuormitusta. Muistia kuormittavat ja muistia, tarkkaavaisuutta ja ihmisten kohtaamista vaativat tehtävät aiheuttavat laadullista kuormitusta, kun taas määrälliseen kuormittavuuden liittyy tiukka ajankäyttö ja kiire. Liian vähäinen työmäärä tai liian helppo ja yksinkertainen työ alikuormittavat. Työmäärät ja -tehtävät tulisi ottaa huomioon suunnittelussa, ettei niistä aiheudu työntekijöille turhaa kuormitusta ja stressiä. Liian suuri määrä henkistä kuormitusta voi johtaa pahimmillaan työuupumukseen ja työ- ja toimintakyvyn menettämiseen. (Psykososiaalinen työkuormitus n.d.)

### **Kemialliset, biologiset ja fyysikaaliset kuormitustekijät**

Työpaikan fyysikaalisia vaaratekijöitä ovat mm. lämpötila ja sisäilma, valaistus, melu ja värinä. Liiallinen kuumuus tai kylmyys työpaikalla ovat kuormittavia tekijöitä. Erikoisissa lämpöoloissa työskentelyn mielekkyyteen ja terveellisyteen voi vaikuttaa mm. oikean-

laisella pukeutumisella, tuuletuksella, riittävällä työn tauottamisella ja ilmankosteuden säätämisellä. (Lämpöolot ja sisäilma n.d.)

Työpaikan sisäilman laadusta tulisi huolehtia. Yleisimpiä sisäilmaongelmia ovat tunkkaisuus ja epämiellyttävät hajut, ilman epäpuhtaudet, ilmastoinnin puutteet, liian korkea tai alhainen lämpötila sekä ilmankosteuden ongelmat. Sisäilmaongelmat aiheuttavat hengitysteiden, silmien ja ihon ärsytystä, päänsärkyä ja väsymystä ja voivat olla osatekijöitä pitkäaikaissairauksiin, kuten astmaan. (Lämpöolot ja sisäilma n.d.)

Valaistus vaikuttaa työpaikan turvallisuuteen. Sen tulee olla työn edellyttämä ja tarpeiden mukainen. Valaistukseen tulee kiinnittää huomiota erityisesti kulkureiteillä ja portaissa tapaturmariskin pienentämiseksi. (Laitinen, Vuorinen, & Simola 2013, 143.) Hyvä valaistus on voimakkuudeltaan ja värilämmöltään sopiva ja se on suunnattu oikein, eikä häikäise. (Valaistus n.d.)

Miettisen mukaan kemiallisilla vaaratekijöillä tarkoitetaan kemikaalien lisäksi mm. pölyä, kuituja, kaasuja, höyryjä ja vaarallisia nesteitä. Näitä esiintyy erityisesti teollisuuslaitoksissa, mutta myös muiden työtilojen kemiallisista vaaratekijöistä on oltava selvillä ja niiden aiheuttamilta vaaroilta suojauduttava. (Laitinen, Vuorinen, & Simola 2013, 270.)

Työntekijän on oltava tietoinen kemiallisista vaaroista ja noudatettava annettuja ohjeita kemikaalien käsittelystä.

Biologiset vaaratekijät sen sijaan ovat usein mahdottomia havaita paljain silmin ja siksi salakavalialia. Näitä ovat mm. bakteerit, virukset ja homeitiöt. (Mts. 270.) Biologisille vaaratekijöille altistuminen on yleistä mm. sosiaali- ja terveysalalla, maataloudessa, puhtaanapitotyössä ja jätteiden käsittelyssä. Työntekijän altistuminen biologisille vaaratekijöille on vähennettävä niin pieneksi kuin mahdollista, jos sitä ei ole mahdollista poistaa kokonaan. Työmenetelmillä, -suojaimilla ja teknisillä torjuntatoimilla vaaraa voidaan vähentää. (Biologiset tekijät n.d.)

## **Työväkivalta**

Väkivalta on yksi työpaikan ja erityisesti palvelualojen työturvallisuuden vaaratekijä. Työväkivallan uhka kasvaa yksintyöskentelyssä sekä rahaa ja arvotavaroita käsiteltäessä. Työtehtävät ja -tilat tulee suunnitella siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet pystytään havaitsemaan ennakkoon ja ehkäisemään ne ajoissa. (Työväkivalta. N.d.) Työväkivalta voi olla fyysistä tai psyykkistä. Fyysisen pahoinpitelyn lisäksi sanalliset uhkaukset, kiusaaminen ja estäminen voivat esiintyä niin asiakkaiden, työtovereiden kuin esimiestenkin tekeminä. Psyykkinen väkivalta voi aiheuttaa pitkäaikaisen psykologisen hoidon tarpeen ja työkyvyttömyyden. (Stranks 2010, 170.)

### **4.7 Ympäristöturvallisuus**

Ympäristöturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien niiden toimenpiteiden kokonaisuutta, joilla yritys pyrkii vähentämään toimintansa aiheuttamaa ympäristön kuormitusta. (Miettinen 2002, 16) Ympäristöturvallisuudessa ja –suojelussa huomioon otettavia asioita on mm. kestävä kehitys, ympäristövaikutusten arviointi, vaarallisten aineiden käsittely ja säilytys, jätehuolto sekä vesien, maaperän ja ilman suojeleminen. (Ympäristöturvallisuus. n.d.)

### **4.8 Tuotannon ja toiminnan turvallisuus**

Tuotannon ja toiminnan turvallisuus tulevat kyseeseen silloin, kun puhutaan esimerkiksi toiminnan häiriöttömyydestä, varastointiin ja kuljetuksiin liittyvistä turvallisuusasioista, tuotteiden ja palveluiden turvallisuudesta, maksuliikenteen hoitamisesta tai arvoomaisuuden säilytyksestä. (Miettinen 2002, 16.)

Tuotannon ja toiminnan turvallisuus vaatii pohjaksi kaikki muut yritysturvallisuuden osa-alueet ja suojauskeinot. (Miettinen 2002, 273.) Lopulta koko yritysturvallisuudessa on kyse siitä, että taataan tuotannon ja toiminnan turvallisuus.

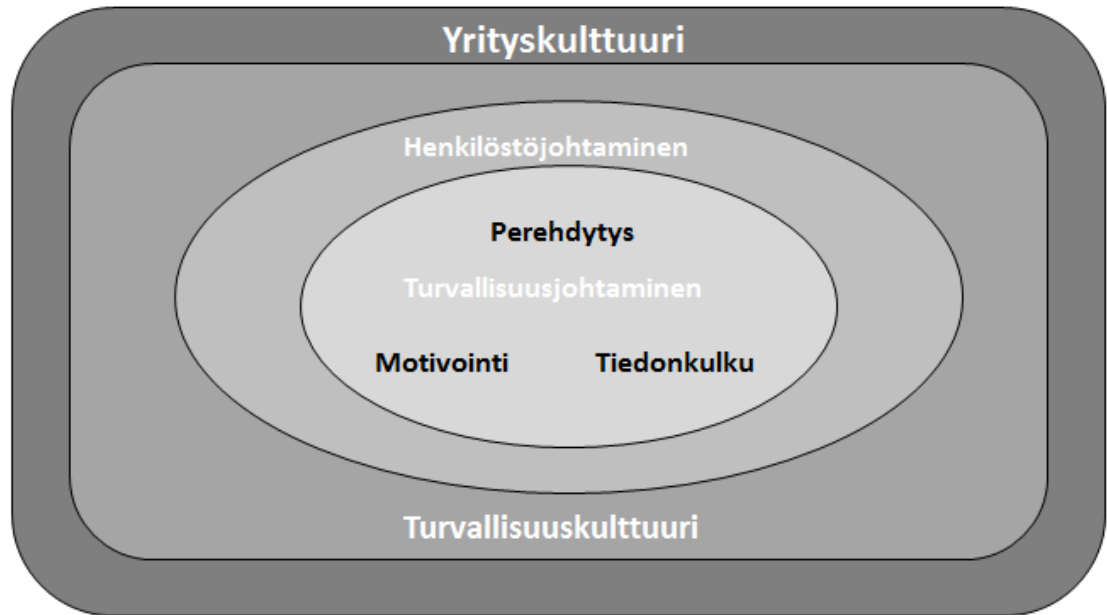
## 5 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstö on yrityksen voimavara, josta riippuu yrityksen koko toiminta ja olemassa olo. Tuotteita tai palveluita on aina kehittämässä ihminen tai joukko ihmisiä, joita johdetaan henkilöstöjohtamisella. Henkilöstöä tulee olla riittävästi, sen tulee olla osaavaa sekä motivoitunutta työhönsä. Henkilöstövoimavarojen johtaminen tunnetaan myös termillä HRM, eli Human Resource Management. (Viitala 2004, 10-12.)

Oikeanlaisella henkilöstöjohtamisella voidaan houkutella organisaation palvelukseen haluamiaan henkilöitä, ja pitää heidät organisaatiossa. Tämä onnistuu motivoinnilla ja kannustamisella sekä palkitsemisella hyvistä työsuorituksista. Henkilöstön työkykyä täytyy pyrkiä kehittämään ja ylläpitämään, jotta he pystyisivät hyviin työsuorituksiin myös tulevaisuudessa. (Kauhanen 2010, 16.)

### 5.1 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtaminen on myös henkilöstöjohtamista, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen, osallistuminen ja motivointi turvallisuusasioiden suhteen. Näin varmistetaan niin asiakkaiden kuin ympäristönkin turvallisuus. Juuri yrityksen ja sen henkilöstön asenne turvallisuusasioita kohtaan rakentaa sen turvallisuuskulttuurin. (Turvallisuusjohtaminen 2014.) Kuvio 2 havainnollistaa yritys- ja turvallisuuskulttuurin ja henkilöstö- ja turvallisuusjohtamisen riippuvuussuhteita.



Kuvio 2. Yrityskulttuuri. (Verhelä 2007, 31, muokattu.)

Verhelä (2007, 32) viittaa työturvallisuuskeskuksen määritelmään turvallisuusjohtamisen tarkoittavan ”kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtaminen käsittää sekä ennakoivan, että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuvaksi parantamiseksi.” Se on yleinen turvallisuuspolitiikka yrityksessä, jolle on asetettu tavoitteet.

Tutkimusten mukaan yli 90 prosenttia toimintahäiriöistä ja onnettomuuksista yrityksissä johtuu inhimillisistä tekijöistä ja johtamisjärjestelmien puutteista (Kerko 2001, 14). Turvallisuusjohtamisessa johdetaan menetelmiä ja toimintatapoja, ja yksi keskeisistä työkaluista on riskien hallinta. Sillä varmistetaan henkilöstön turvallisuus ja siten toiminnan jatkuvuus. Se on kaikkea yrityksen toimintaa riskien pienentämiseksi tai niiden poistamiseksi. Riskien hallinnalla arvioidaan ja mitataan työolojen kehittämistarpeita sekä työympäristön vaikutuksia riskeihin. Työkaluna tähän on mm. riskikartoituksen tekeminen. Lisäksi henkilöstölle järjestettävät koulutukset tukevat turvallisuusjohtamisen toimintatapoja.

Kaikki tämä on osa yrityksen turvallisuusjohtamisjärjestelmää. Se on kerättyä ja dokumentoitua tietoa yrityksen turvallisuuden varmistamiseksi. Tämä tukee yrityksen lain-

mukaista toimintaa. (Kerko 2001, 32.) Työturvallisuuslaissa ei vaadita turvallisuusjohtamisjärjestelmää, mutta sen 2. luvun 10§ edellyttää, että

*-- työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. (L 23.8.2002/738.)*

Nämä ovat seikkoja, joita turvallisuusjohtamisessa pyritään hallitsemaan.

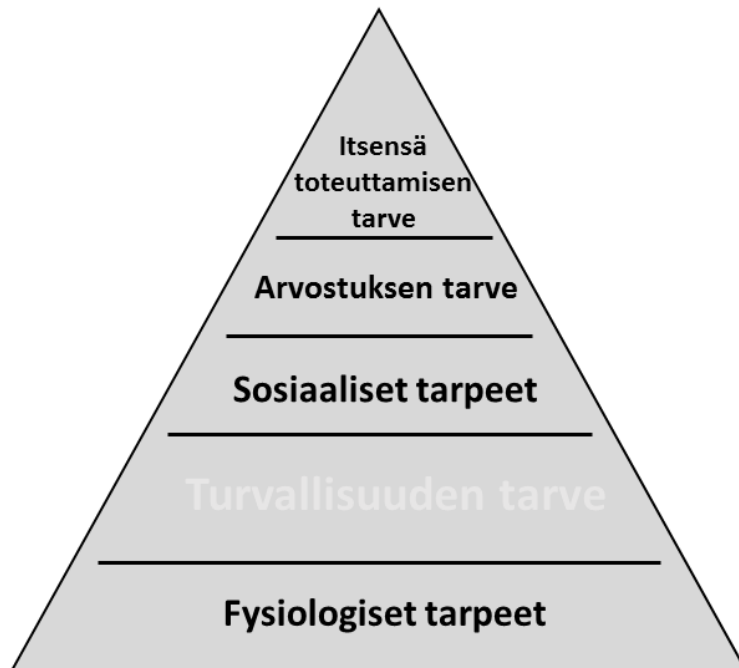
Jyväskylän ammattikorkeakoulun turvallisuuskoordinaattori Timo Hiltusen (2013) mukaan turvallisuuden tunteminen lähtee ihmisestä itsestään. Rakenteellisten tekijöiden lisäksi henkilökunta luo puitteet turvallisuuden kokemiselle. Siksi henkilöstöjohtaminen luo pohjan turvallisuusjohtamiselle. Turvallisuutta luo se, että asiat tehdään asiantuntevasti ja oikein. Siksi on tärkeää, että henkilöstö saadaan motivoitua turvallisiin työskentelytapoihin ja sitoutettua yritykseen ja siten tukemaan turvallisuuskulttuuria yrityksessä. Turvallisuusasiat tulisi ottaa huomioon myös muussa henkilöstöjohtamisessa.

Turvallisuusjohtaminen on osa turvallisuuskulttuuria. Yrityskulttuuri sisältää tavan tehdä asioita organisaatiossa, yrityksen riitit ja rituaalit, yrityksen ilmapiirin, palkitsemisjärjestelmän sekä perusarvot (Schein 2001, 30). Turvallisuuskulttuuri on yksi yrityksen kulttuureista. Turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan siis yrityksen arvoihin ja asenteisiin pohjautuvaa tapaa toteuttaa turvallisuusasioita yrityksessä. Se vaikuttaa yrityksen henkilöstön suhtautumiseen turvallisuusasioita kohtaan, ja siihen, mitä turvallisuutta tukevia toimenpiteitä toteutetaan ja millä menestyksellä. (Verhelä 2007, 30-31.) Johtamistapa muokkaa vahvasti yrityskulttuuria (Schein, 2010).

## 5.2 Motivaatio

”Motivaatio on se aste, jolla yksilö tahtoo ryhtyä johonkin käyttäytymiseen tai toimintaan ja toteuttaa sen. Motiivit virittävät ihmisen toimimaan, ylläpitävät toimintaa ja suuntaavat sitä.” (Viitala 2004, 150.)

Maslow’n tarvehierarkian mukaan ihmisen tarpeet ohjaavat motivaatiota. (Ks. kuvio 3.) Tarpeet on jaettu viiteen eri tasoon, ja alemman tason tarpeet on aina oltava tyydytettynä, jotta voitaisiin tyydyttää ylemmän tason tarpeet. Ensimmäisellä tasolla on fysiologiset tarpeet, kuten ravinto ja lepo. Toisella tasolla on turvallisuuden tunne, kolmannella sosiaaliset tarpeet, neljännellä arvostuksen tarve, ja ylimmällä tasolla itsensä toteuttamisen tarve. (McLeod 2007.) Turvallisuuden tunne koetaan siis tärkeänä jokapäiväisessä elämässä, niin työssä kuin vapaa-ajalla. Sen tarve on oltava tyydytetty heti fysiologisten tarpeiden, kuten veden ja ruoan, jälkeen.



Kuvio 3. Maslow’n tarvehierarkia. (McLeod 2007, muokattu.)

Palkkaus on yksi motivaatioteorioiden esille nostama motivointikeino työssä. Niiden mukaan ihminen voi motivoitua niin sisäisestä kuin ulkoisesta palkkiosta. Sisäinen motivaatio

tio tuo tyydytystä itse aikaansaannista, kun taas ulkoinen motivaatio tuo jotain ulkoista palkkiota, kuten taloudellista hyötyä rahana sekä arvostusta ja turvallisuutta. (Viitala 2004, 153.) Nämä voivat olla niin aineellisia palkkioita, kuten rahaa ja muita etuja, kuin myös aineettomia, kuten urakehitys ja sosiaalinen arvostus. (Kauhanen 2010, 109.)

Myönteisellä palautteella on voimistava vaikutus ihmiseen, ja esimiehellä on asemansa vuoksi suurempi vaikutus työntekijään kuin muilla vertaisilla työtovereilla. Joten vaikka yksilö kantaakin motivaation aineksia suurimmaksi osaksi itsessään, on esimiehellä suuri vaikutus motivaation syntymiselle. (Viitala 2004, 161) Esimiehen ottaessa turvallisuusasiat vakavasti ja osoittaessa niiden olevan tärkeitä, on myös henkilöstön helppo omaksumaa samat toimintatavat. Myönteinen palaute oikein tehdystä työstä motivoi toimimaan näin jatkossakin.

### 5.3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan ensisijaisesti uuden työntekijän työhön opastamista. Henkilön tutustuttaminen yrityksen organisaatioon ja työyhteisön jäseniin on myös tärkeä osa hyvää perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Kupias ja Peltola viittaavat Juutin (2002) määritelmään:

*Perehdyttämisellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada ihminen tuntemaan, että on ja että kuuluu tärkeänä osana uuteen työyhteisöön. Työnopastuksella puolestaan tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus tähtää työn sisällölliseen hallintaan ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn.*

Perehdytystä on tehtävä myös silloin, kun tehtävät samalla työpaikalla muuttuvat tai henkilö palaa töihin pitkän poissaolon, kuten vanhempainvapaan, jälkeen. (Kupias & Peltola 2009, 17-19.) Perehdytyksestä on ensisijaisesti vastuussa esimies, mutta käytännössä perehdytyksen onnistumiseen vaikuttavat myös työpaikan muut ihmiset tukemalla ja auttamalla käytännön asioissa. (Mts. 19-20.) Vanha työntekijä voi jakaa uudelle työn-



tekijälle tietoa, joka on tullut kokemuksen kautta, eikä välttämättä tule esille perehdytyksessä.

Perehdyttämiseen ei usein riitä se, että uudelle työntekijälle kerrotaan ja näytetään keran työpaikan tilat ja tavat. Vuokratyöntekijöiden käyttäminen aiheuttaa perehdytykselle omat haasteensa. Lyhytaikaisten sijaisten ja tilapäistyöntekijöiden perehdyttämiseen ei usein ole paljoa aikaa, jolloin samojen sijaisten käyttäminen on järkevämpää, kuin joka kerralla uuden perehdyttäminen. Jos perehdytykseen ei ole käytettävissä päiväkausia, on keskityttävä työn kannalta olennaisimpiin asioihin. Vuokratyöntekijän perehdytyksestä vastaa työtä vastaanottava yritys. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2008, 2-5.)

Perehdyttämistä ohjaavia määräyksiä ja viittauksia on monissa laeissa, erityisesti työ sopimuslaissa, työturvallisuuslaissa ja laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Työsopimuslaki ohjaa perehdytystä seuraavasti: 2. luvun 1§ mukaan ”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” (L 26.1.2001/55)

Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 2 luvun 8§ mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Lain 2 luvun 14§ ohjaa perehdytystä seuraavasti:

*Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin --.*

Tämä on tehtävä sekä ennen uuden työn aloittamista, että työtehtävien tai -välineiden vaihtuessa. Perehdytyksessä annettua opetusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa.

Hyvä perehdyttäminen on riittävän kokonaisvaltaista antaakseen työntekijälle valmiudet hyvään työskentelyyn mielekkäästi, tuloksellisesti ja turvallisesti. Perehdyttämisen merkitys turvallisuudelle on suuri. Siinä on otettava huomioon työntekijän aiemmat tiedot, taidot ja ominaisuudet. Oikealla perehdyttämisellä uusi työntekijä saadaan alusta alkaen omaksumaan yrityksen turvalliset toimintatavat ja toimimaan niiden mukaisesti yrityksen turvallisuuskulttuuria tukevasti.

#### **5.4 Tiedonkulun merkitys**

Tiedonkulku on viestintää. Organisaation viestintä voi kohdistua sen ulko- ja sisäpuolelle. Organisaation omalle henkilöstölle kohdistunutta viestintää kutsutaan sisäiseksi viestinnäksi. Hyvä sisäinen viestintä edesauttaa hyvää työilmapiiriä, mikä taas lisää korkean motivaation kautta yrityksen tehokkuutta ja toimivuutta. (Kauhanen 2010, 174.)

Yrityksen toiminnan kannalta on tärkeää, että tieto esimerkiksi mahdollisista muutoksista yrityksessä kulkeutuu kaikille työntekijöille, joita muutos koskettaa. Jos tieto ei päädy kaikille osapuolille, on riskinä se, että toimitaan väärin. Tämä on turvallisuusriski. Esimerkiksi jos tieto paloilmajärjestelmän muuttumisesta automaattisen sijaan manuaaliseksi ei saavuta kaikkia, voi hätätilanteessa palohälytys jäädä tekemättä. Siksi erityisesti turvallisuusasioissa tiedonkulun merkitys korostuu.

### **6 Tutkimuksen toteuttaminen**

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Kesähotelli Harjun turvallisuuden nykytilaa tapaustutkimuksena. Ei tiedetty, osaako henkilöstö toimia työssään turvallisesti ja kuinka perehdytys on siihen vaikuttanut. Tutkimuksen yhtenä osana oli selvittää, miten esimies näkee turvallisuuden ja perehdytyksen välisen yhteyden sekä henkilöstön kokemuksia näistä. Tutkimuksessa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina ryhmissä. Lisäksi tiedonkeruutapana on käytetty havainnointia. Tiedonkeruussa on käytetty myös hotellin sisäisiä materiaaleja, kuten perehdytysopasta. Lisäksi tutkijoiden omat kokemukset yrityksessä työskentelystä ovat olleet taustalla.

## 6.1 Case-tutkimus

Case-tutkimuksessa eli tapaustutkimuksessa tutkitaan yhden tapauksen nykytilaa. Tapaus voi olla lähes mikä vain, useimmiten yksilö, ryhmä, tapahtuma, yritys tai organisaatio. (Metsämuuronen 2001, 17.) Case-tutkimuksessa tutkittavasta ajankohtaisesta ilmiöstä halutaan saada syvälinen kuvaus. Tapaustutkimuksessa tutkimusongelma on moniulotteinen ja vaatii siksi monipuolista aineistojen ja metodien yhdistelemistä. (Kananen 2013, 55-57.)

Case-tutkimuksessa käytetään useimmiten laadullisia tiedonkeruumenetelmiä, kuten dokumentteja, tallenteita, haastatteluja ja havainnointia. Case-tutkimuksessa selvinnyt tieto voi helposti jäädä vain kyseistä tapausta kuvailevaksi tiedoksi, mutta yhdistämällä uudet tiedot aiempiin aineistoihin saadaan aikaan yleistettävämpää ja yleisemmin kiinnostavaa tietoa. (Aaltola & Valli 2007, 185.)

Laadullinen tutkimus pyrkii tulkintaan ja näkökulmien ymmärtämiseen. Tutkittava ja tutkija ovat vuorovaikutuksessa keskenään, joten tutkimusote on subjektiivinen. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa. Raportointi on kerronnallista, kun taas kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus yleistetään usein perustuvan numeroiden käyttöön. Teoria rakennetaan empiirisen, eli kokemuseräisen aineiston mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa ei myöskään keskitytä aineiston määrään vaan sen laatuun. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 21-24.) Havainnointi, teemahaastattelut ja erilaiset dokumentit ovat laadullisen tutkimuksen tärkeimpiä tiedonkeruumenetelmiä. (Kananen 2010, 48.)

## 6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskustelunomainen haastattelu, jossa ei käytetä etukäteen päätettyjä tarkassa muodossa ja järjestyksessä kysyttäviä kysymyksiä. Haastattelu etenee ilmiötä kuvaavien teemojen ympärillä yläteemoista pienempiin osa-alueisiin liikkuen. Teemahaastatteluun on valittu teemoja, joita käsittelemällä haastatteliija pyrkii saamaan selville haastateltavan asenteet ja mielipiteet teemasta. Teemat valitaan niin, että ilmiön kaikki tarvittavat osa-alueet tulee käsiteltyä. (Kananen 2013, 93-96; Kananen 2010, 52-55; Aaltola & Valli 2007, 27.)

Haastattelut suoritettiin entisille työntekijöille. Henkilöitä oli mukana jokaiselta hotellin osastolta, eli vastaanottovirkailijoita, aamiaishoitajia sekä kerrossiivoojia. Haastatteluihin valittiin henkilöitä, joilla oli erilaiset taustat ja kokemukset. Haastattelun teemat valittiin lähdekirjallisuuden perusteella. Lisäksi kysymyksiä lisättiin tutkijoiden oman kokemuksen ja intuition perusteella. Haastattelut suoritettiin tammikuun 2014 aikana. Ensimmäisenä haastateltiin esimestä, minkä jälkeen työntekijöille tarkoitettuja kysymyksiä vielä muotoiltiin, jotta mahdollisia vertailukohteita nousisi esiin. Teemahaastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1.

### **6.3 Havainnointi**

Havainnoinnilla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa yksilön, ryhmän tai organisaation toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sen avulla päästään tutkittavan asian oikeaan toimintaympäristöön. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 208.) Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijat ovat läsnä havainnointitilanteessa (Kananen 2014, 89-90).

Havainnointiin liittyy riskejä. Yksi niistä on, että objektiivisuus kärsii. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija kokee asiat omalla tavallaan, joka voi poiketa muiden tilanteessa olijoiden kokemuksista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 208; Anttila 1998.) Tässä tapauksessa tutkijat ovat olleet töissä yrityksessä kaksi kesää, joten ennakoasenteista ja -tiedoista on täytynyt pyrkiä luopumaan sekä olla antamatta omien kokemusten vaikuttaa liikaa havainnoitaviin seikkoihin.

Tässä opinnäytetyössä havainnointi on ollut osallistuvaa havainnointia, koska tutkijat olivat itse kyseisessä yrityksessä töissä havainnoinnin aikana. Joskus havainnoija saattaa muuttaa tilannetta läsnäolollaan (Mts. 208). Tämä ei tässä tutkimuksessa ole kuitenkaan ongelma, koska havainnointi kohdistui lähinnä kiinteistön rakenteellisiin ominaisuuksiin, enemmän kuin ihmisten toimintaan. Havainnointi on tapahtunut kesällä 2013. Havainnointitaulukko on liitteessä 2. Havainnointitaulukon pohjana on käytetty Työterveyslaitoksen julkaisemaa turvallisuuden tarkistuslistaa (Lankinen n.d.). Lisäksi tutkijat vierailivat yrityksen tiloissa tammikuussa 2014 kiinteistöhoitajan kanssa. Häneltä saatiin vii-

meisimmät ajan tasalla olevat tiedot mm. paloilmajärjestelmästä ja muista kiinteistöön liittyvistä ominaisuuksista.

## 7 Tutkimuksen tulokset teemoittain

Tuloksissa on vertailtu haastattelujen, havainnoinnin ja omien kokemusten pohjalta esille tulleita teemoja. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi tutkimusmateriaalista nousseita eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä sekä tutkijoiden kokemusten ja sisäisten materiaalien tietoja. Lopuksi käydään läpi alueita, joissa olisi kehitettävää ja esitetään kehitysehdotuksia. Tutkimuksen tuloksissa vastataan tutkimusongelmaan perehdytyksen merkityksestä hotellin turvallisuuteen.

### 7.1 Turvallisuuden nykytila

Kesähotelli Harjun turvallisuuskulttuuri perustuu yrityksen johdon tekemiin päätöksiin turvallisuusriskien pienentämiseksi. Tietoiset valinnat mm. vastaanottotilan lukitsemismahdollisuuksista, hälytysjärjestelmän hankkimisesta tai ylimääräisten vaaraa aiheuttavien laitteiden poistamisesta ovat osa turvallisuuskulttuuria. Nämä valinnat ohjaavat henkilöstön ajattelua työpaikan turvallisuudesta.

Kesähotelli Harjun esimiehen mukaan hotellin turvallisuuden nykytila on tyydyttävä, mutta asiat voisivat olla paremminkin. Hänen mukaansa ongelmia ei ole juurikaan ollut. Työntekijöiden mielestä turvallisuus on kohtalaisella tasolla. Puutteita koettiin olevan lähinnä siitä, ettei turvallisuusasioihin oltu kiinnitetty erikseen huomiota. Päätös yötyöntekijän poistamisesta oli aiheuttanut aluksi hieman epävarmuutta:

*Ikinä en oo töihin mennyt peläten. Aiemmin kun oli 24h respa ja yövuorot, oli helppoo ja ties että on miespuolinen respa, niin ei tullut mieleenkään pelätä. Kun yövuoro jäi pois, niin tuli vähän semmoinen olo, että miltähän täällä aamulla näyttää ja illalla lähtiessä mieltä, että onko ite laittanut kaikki paikat säppiin ja onko kaikki kunnossa, että uskaltaa lähteä pois.*

Kesähotelli Harjulla on sattunut vain yksi työtapaturma. Kesällä 2011 työntekijä loukkasi sormensa vihannesleikkuriin, joka ei ollut työturvallisuusmääräysten mukaisessa kunnossa. Myös laitteen käytön opastuksessa oli ollut puutteita. (Glad 2013.)

Kesähotelli Harju on kiinteistönä iso, kolmikerroksinen, hissitön asuntolarakennus, jossa on paljon sokkeloisia käytäviä. Se aiheuttaa haasteita henkilöstölle. Vastaanottovirkailijan kulunvalvonta vaikeutuu, ja jos kerrossiivoojalle sattuu joku ongelma, on avun saaminen hankalaa.

Hotellin toiminta on pyritty pitämään mahdollisimman yksinkertaisena, ja siksi siitä on karsittu vaaratilanteita aiheuttavat työvaiheet. Esimerkiksi aamiaisella tarjoiltavat leikkeleet ovat valmiiksi viipaloituja. Haastatelluille työntekijöille ei ollut sattunut hoitoa vaativia tapaturmia. Pieniä palovammoja tai kolhuja on sattunut työn teossa, mutta ne eivät ole vaatineet jatkotoimenpiteitä.

## **7.2 Perehdytys**

Kesähotelli Harjulla perehdyttämisestä vastaa pääsääntöisesti esimies. Tällöin perehdytyksessä käydään läpi, kuinka työ tulee suorittaa, jotta se tulisi tehtyä oikein. Työntekijälle kerrotaan, missä järjestyksessä ja millä välineillä asiat tehdään. Oikeiden työtapojen ja osaamisen varmistamiseksi ensimmäisissä työvuoroissa työskennellään vanhan työntekijän tai esimiehen kanssa. Joskus perehdytyksen hoitaa kokonaan vanha työntekijä oman kokemuksensa pohjalta.

Suuri osa esimiehen tekemästä perehdytyksestä pohjautuu hänen mukaansa hyvälle perehdytysmateriaalille tai kirjalliselle työohjeistukselle. Henkilöstö koki vastaanoton perehdytysmateriaalin hyvänä tukena ensimmäisille työpäiville ja erikoistilanteissa siitä pystyi tarkistamaan, kuinka jokin asia tehdään. Kerroshuolto ja aamiaishoitajat eivät kuitenkaan muistaneet saaneensa minkäänlaista kirjallista ohjeistusta työhönsä.

Perehdytyksessä on luotettu paljon myös työntekijöiden aiempiin tietoihin ja taitoihin. Esimiehen mukaan työhön palkataan vain ammattilaisia, joilla on ennestään koulutusta

tai kokemusta vastaavista tehtävistä. Työntekijöille maksetaan ammattilaisen palkka, joten heiltä odotetaan myös ammattilaisen työpanosta. Esimiehellä on luottamus siihen, että työntekijät osaavat taustojensa, työnopastuksen ja perehdytysmateriaalin perusteella toimia oikein tilanteessa kuin tilanteessa. Henkilöstö koki saamansa vastuun ja luottamuksen hyvänä asiana. Tarvittaessa apua ja neuvoja ongelmatilanteisiin pystyi kysymään esimieheltä tai työkavereilta. Tuen tarve koski enemmän työn ensimmäisiä päiviä.

### **7.3 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus**

Kesähotelli Harjun kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden haasteena on kiinteistön suuri koko ja sokkeloisuus. Hotellihuoneita on kolmessa kerroksessa ja osa huoneista pitkien käytävien päässä lisäsiivessä.

Kokonaisuutena hotellin kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus on hyvällä mallilla. Hotellin ovet ovat lukittu silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Hotellihuoneiden ovet ja muut käytävien ovet pidetään lukittuina väärinkäytösten estämiseksi. Uloskäynnit ja kulkureitit ovat valaistuja.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota myös turvallisuusvalvonnassa. Päivällä kulunvalvontaa hoitaa vastaanottovirkailija. Kerroksille menevät ihmiset kulkevat vastaanoton ohi, jolloin vastaanottovirkailija voi seurata henkilöliikennettä. Päiväsaikaan kulunvalvonnan ongelmana on se, että aina ei voi tietää, onko ohi kulkeva henkilö asiakas. Tiloissa liikkuu kuitenkin myös Jyväskylän ammattiopiston henkilökuntaa, joita vastaanottovirkailija ei välttämättä tunnista. Vastaanotosta annetaan myös yleisavain tarvittaessa esimerkiksi pyykinvaihtoa suorittavalle tai huoneissa korjaustöitä tekeville henkilöille. Erityistä ohjeistusta yleisavaimen antamisesta ei ole annettu, mutta ”-- jos ei habituksestakaan voi sanoa, että se on joku tuttu, niin kysyisin, että mikä oot miehiäs. Mutta jos on jotain huoltomiehen näköistä ja kertoo mistä on, niin siinä tapauksessa antaa avaimet.” Ohjeistus siitä, kenelle avaimen saa antaa, on ollut ehkä puutteellinen, mutta henkilöstön mukaan se ei ole ollut ongelma.

Käytössä on myös tallentavat valvontakamerat, joista työntekijä voi seurata käytävien ja lähiympäristön liikkeitä. ”Valvontakamerat on ollu hyödyllisiä. Vähän niitten kautta näkee, missä porukka kulkee ja jos on jotain semmosta ihme meteliä niin pystyy vähän hahmottaan et kuka asiakas vois olla”. Vastaanottovirkailijalla on käytössä ryöstöpainike, jota käyttämällä vartija tai poliisi saapuu paikalle nopeasti. Vastaanottovirkailijalla on myös käytössään puhelin, jolla apua saa hälytettyä nopeasti. Nämä asiat ovat henkilöstön mukaan lisänneet varmuutta ja turvallisuuden tunnetta. Käyttöön kuitenkin toivottiin tarkempaa ohjeistusta.

Hotellin vastaanotto nykyään on auki yleensä kello 6 - 22. Päätös yövuoron poistamisesta on ollut taloudellinen. Yöaikaan, kun paikalla ei ole henkilökuntaa, hotellin valvonnasta vastaa vartiointiliike. Vartija tekee kierroksia hotellissa ja sen ympäristössä ja tarkkailee tilannetta useamman kerran yössä. Yöaikaan ulko-ovet ovat lukossa ja asiakkaat pääsevät kulkemaan niistä huoneen avaimen mukana tulevalle sähköisellä avainkortilla. Riski asiattomien henkilöiden oleskelusta tiloissa muodostuu asiakkaiden toiminnasta. Yöaikaan on vaikea valvoa, päästäkö asiakas mukanaan sisälle asiattomia henkilöitä.

#### **7.4 Palo- ja pelastustoiminta**

Kesähotelli Harju toimii Jyväskylän ammattiopiston asuntolan tiloissa kesäaikana. Asuntolaan tehdään vuosittain viranomaisen suorittama tarkastus. Tiloissa on sammuttimia, sammutuspeitteitä ja paloposteja viranomaisen vaatimusten mukaan riittävästi. Palo-osastoinnit hotellin käytävillä on asianmukaiset ja ovet ovat oikeaoppisesti suljettuja. Rakennuksen pelastustiet on merkitty. Kiinteistön omistaja on vastuussa poistumisteiden asiallisesta merkitsemisestä. Havainnointia tehtäessä huomattiin, että pelastusteiden tyhjänä pitämisessä on näkynyt huolimattomuutta.

Hotellin paloilmoitinjärjestelmä on automaattinen. Tulipalon syttyessä laite alkaa hälyttää ja tekee automaattisen ilmoituksen aluehälytyskeskukseen. Hotellin kuulutusjärjestelmä antaa automaattisen evakuointikäskyn, jossa pyydetään asiakkaita poistumaan tiloista rauhallisesti. Esimiehen mukaan asuntolanhoitajan huoneessa sijaitsee kuulutusjärjestelmä, jota voi käyttää myös ilman palohälytystä, mutta sille ei ole ollut koskaan



tarvetta: ”-- sitä ei käytetä ikinä muussa tilanteessa, kun hotellissahan ei oo tapana kuulutella”. Henkilöstö ei ollut tietoinen, kuinka hälytysjärjestelmä toimii.

Henkilöstön tiedot paloturvallisuudesta ovat puutteellisia. Henkilöstö ei tunne osaavansa toimia tulipalo- tai muussa poikkeustilanteessa. Heidän mukaansa maalaisjärjen avulla pystyy toimimaan pitkälle, mutta ohjeistusta hätätilanteessa toimimiseen olisi toivottu. Vastaanoton perehdytyskansiossa on pieni ohjeistus tulipalotilanteessa toimimiseen. Henkilöstö toivoi opastusta siihen, kuinka toimia tulipalotilanteessa. Henkilöstö toivoi myös, että hotellin tilat käytäisiin kesän alussa yhdessä läpi, jotta toiminta hätätilanteessa olisi luontevampaa. Tällä hetkellä erityisesti aamiaishoitajat ovat melko tietämättömiä hotellin tiloista alakertaa lukuun ottamatta.

Hotellin vastaanoton kaapista löytyy ensiapupakkaus. Myös keittiössä ja kerroshuollon tiloissa on työnantajan mukaan ensiapupakkaukset, mutta henkilöstö ei ole ollut tietoinen näiden sijainnista. Keittiöstä löytyy myös sammutuspeite ja käsisammutin tulipalotilannetta varten.

Toimeksiantajan mukaan hotellin pelastussuunnitelma kaipaisi päivitystä. Pelastussuunnitelmaan tutustuessa selvisi, että tällä hetkellä se liittyy ensisijaisesti asuntolan käyttöön. Siitä löytyvät kuitenkin majoitusliikkeen pelastussuunnitelmalle vaadittavat tiedot. Vastaanoton perehdytyskansiossa on henkilöstöä koskeva turvallisuusohjeistus, mutta aamiaishoitajilta ja kerroshuollolta vastaavat puuttuvat. Toimeksiantajan mukaan erityisiä poistumisharjoituksia ei lyhyen kesän vuoksi ole mahdollista tai tarpeellista järjestää. Myöskään henkilöstö ei koe sitä tarpeelliseksi.

## **7.5 Työturvallisuus**

### **Fyysinen kuormittavuus**

Vastaanotossa työ ei juuri ole fyysisesti kuormittavaa, koska on mahdollisuus sekä seisoa, että istua. Fyysisesti raskain työtehtävä hotellissa on kerrossiivous. Kerrossiivoojan tehtäviin kuuluu asiakkaiden huoneiden siivouksen lisäksi myös yleisten tilojen kunnos-

sapito. Kesähotelli Harjulla kerrossiivoojien työn fyysistä kuormitusta lisää se, ettei kiinteistössä ole hissiä. Vuodevaatteet, huonetarvikkeet ja siivousvälineet kannetaan kerroksille, jopa kolmanteen kerrokseen. Likapyykin alas tuonti tapahtuu säkeissä vetämällä. Jokaisessa kerroksessa on siivouskomero, josta siivouskärryt voi täyttää. Siivouskärryillä ei kuitenkaan pääse rakennuksen perimmäisiin siipiin, joissa sijaitsee 9 - 10 huonetta kerrosta kohti.

Kerrossiivoojat kokivat työnsä fyysisen raskauden siedettäväksi. Raskainta oli juuri vuodevaatteiden kantaminen, jossa riskinä on myös kompastuminen portaissa. Työn kuormituksen kokemiseen vaikuttivat myös työpäivän pituus, siivottavien huoneiden määrä sekä siivoojien määrä kyseisenä päivänä. Ongelmana oli myös kuumuus kerroksilla, mikä lisää myös fyysistä kuormitusta työssä. Esimies on tietoinen kuumuudesta, mutta talosta puuttuvan jäähdytysmekanismin vuoksi ei kuumuuteen voida vaikuttaa.

Aamiaishoitajien työpäivään kuuluvat aamiaisen valmistelu ja esillepano, aamiaistarvikkeiden riittävydestä huolehtiminen aamiaisen ajan, aamiaistilan ja keittiön siivous aamiaisen jälkeen sekä seuraavan päivän valmistelut. Haastateltavat aamiaishoitajat kuvailivat työpäiväänsä aika ajoin ”-- viiden tunnin spurtiksi”. Aamiaisella saattoi olla kiireistä, jos asiakkaita oli paljon yhtä aikaa. Lisäksi työpäivä alkoi aikaisin aamulla, puoli seitsemältä.

## **Ergonomia**

Työpaikalla luotetaan työntekijöiden ammattitaitoon. Pehdytettäessä työntekijöitä kerrossiivoojan työhön ei ergonomisen työskentelyn opastukseen kiinnitetä huomiota. Esimiehen mukaan ”ergonomisesti ja helpoiten on myös nopeinta tehdä ja lopputulos puhdas.” Siivoustyössä työvaiheet voivat olla fyysisesti kuluttavia, joten ergonomiaan ja esimerkiksi oikeanlaisten nostotekniikoiden opastaminen voisi olla aiheellista. Työvaatuksesta ei myöskään ole annettu tarkkoja ohjeita, vaan on itsestäänselvyys, että hyvät työkengät ovat tarpeelliset. Sama pätee keittiöhenkilökuntaan. Ammattitaitoiset ihmiset tietävät myös keittiön hygieniavaatimukset.

## Laitteet ja välineet

Vastaanotossa on useita elektronisia laitteita: tietokoneet, tulostin, valvontalaitteet jne. Havainnoinnin mukaan kaikki laitteet olivat kunnossa. Keittiön laitteet olivat myös kunnossa, lukuun ottamatta kesällä rikkoutunutta vedenkeitintä. Sitä ei heti viety pois, mutta sen ei koettu aiheuttavan välitöntä vaaraa. Laitteisiin oli käyttöohjeet, ja luotettiin siihen, että laitteita osataan käyttää oman kokemuksen pohjalta. Aamiaishoitajat seurasivat jääkaapin ja pakastimen lämpötiloja niiden toimivuuden varmistamiseksi.

Aamiaishoitajien ammattitaitoon luotettiin. Esimerkiksi kuuman veden käsittelemisen tai puuron ja kananmunien keittämisen työvaiheita ei käyty erikseen läpi. Kuitenkin puurohaude ja sen käsittely oli työntekijöille vieras työvaihe. Tietämättömyyden vuoksi puurohauteesta roiskahtanut kuuma vesi aiheutti lievän palovamman. Työtaturman aiemmin aiheuttanut vihannesleikkuri on poistettu käytöstä, ja aamiaisen valmistuksessa käytetään veitsiä. Muuta ruokaa keittiössä ei valmistettu.

Kemikaaleista ei opastettu erikseen aamiaishoitajille tai siivoojille. Kemikaalipakkauksissa oli kuitenkin asianmukaiset varoitukset. Siivoojat olisivat toivoneet opastusta pesuaineiden laimennussuhteisiin, koska joutuessaan iholle ne saattoivat aiheuttaa kirvelyä ja ärsytystä.

Siisteys ja järjestys työpaikalla ovat tärkeitä tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi. Lattioilla lojuvat tavarat tai liukkaat lattiat ovat turvallisuusriski, johon tulisi kiinnittää huomiota tilasuunnittelussa ja perehdytyksessä. Havaittiin, että alakerran käytävä, jonka varrella sijaitsevat henkilökunnan sosiaalitalat, pyykkitupa ja varastoja, on toisinaan täynnä pyykkirullakkoita. Se on paloturvallisuusriski. Esimerkiksi jos palopostin eteen on työnnetty pyykkirullakko, se hidastaa pelastustoimintaa.

## Henkinen kuormittavuus

Vastaanotossa työskennellessä tilanteet muuttuvat nopeasti. Aika ajoin voi olla hektistä, ja toisinaan taas todella hiljaista. Asiakkaita voi tulla majoittumaan samaan aikaan jopa jonoksi asti, tai sitten tulijoita on vain muutama. Lisäksi huolehdittavia asioita voi olla samanaikaisesti useita, jotka sitten pitäisi muistaa ja pystyä hoitamaan. Työntekijät eivät ole kokeneet työtahdin vaihtelua haittaavana tekijänä, vaan tietävät kiireen jälkeen tilanteen taas rauhoittuvan, ja toisinpäin. ”Osaan nauttia siitä, että osaa tehdä ja tietää mitä tekee ja kun kesällä tekee muutaman kuukauden ihan erilaista työtä kuin loppuvuoden”. Hiljaisille hetkille on keksitty tekemistä, kuten kirjan luku, jos kaikki työasiat ovat jo hoidossa.

Keittiön henkistä kuormittavuutta aiheutti se, että aamiaistarvikkeiden määrien arviointi koettiin välillä haastavaksi. Kyseessä oli kuitenkin asiakkaiden aamupalan saanti. Lisäksi tukkukäynnit saattoivat olla epäsäännöllisiä, mikä hankaloitti tilausten arviointia. Toiveena olisi ollut suuntaviivoja siitä, kuinka paljon riittää per henkilö. Siivoojat eivät kokeneet työtään henkisesti rasittavana.

## 7.6 Henkilö- ja rikosturvallisuus

Kaikkien vaaratilanteiden ehkäiseminen ei ole mahdollista palvelualan luonteen vuoksi. Koskaan ei voi tietää, millaisia asiakkaita on tulossa. Työntekijöitä pyritään suojaamaan hälytyslaitteilla, valvontakameroilla ja ovien lukituksilla. Kesähotellin sisäänkäynti ei ole suoraan kadulle, mikä sulkee pois kadulta sattumoisin sisään eksyvät kulkijat. Vastaanotosta on suora näköyhteys pääovelle, ja vastaanoton tiskin saa suljettua vetämällä lukuun alas.

Kesähotelli Harjun vastaanotossa työskennellään pääsääntöisesti yksin. Aamuvuoron aikaan aamiaishoitajat ja kerroshuolto ovat paikalla. Iltavuorossa vastaanottovirkailija on paikalla yksin. Työntekijät eivät ole kokeneet yksintyöskentelyä pelottavana tai uhkaavana: ”-- ei se sillain pelottavaa oo ollu, ei siellä tulis oltua jos pelkäis”. Kuitenkin ”varsinkin hiljaisina iltoina, jos on vilkas mielikuvitus, niin saattaa mielikuvitus tehdä tepposet.

Saattaa vähän miettiä, että kuulinko rasahduksen jostakin vai kuvittelinko vaan”. Tätä ei kuitenkaan ole koettu ongelmana, vaan pääosin yksintyöskentely nähtiin mukavana ja vastuullisena tehtävänä.

Aamiaishoitajat ovat töissä silloin kun vastaanotossa on työntekijä paikalla, joten kollegalle on helppo viestiä avun tarpeesta. Siivoojat ovat töissä myös samoihin aikoihin, mutta heidän avun hankintaa vaikeuttaa kaukana sokkeloisilla kerroksilla olo. Lisäksi työpuhelimia on käytössä vain yksi. He eivät kokeneet välttämättömänä, että jokaisella olisi oma työpuhelin mukana.

Tietoisia valintoja rikosten ehkäisemiseksi on säilyttää vastaanoton kassassa vain pieniä summia rahaa. Työntekijöiden kohtaamista hankalista asiakkaista on tullut esimiehen tietoon vuosien varrella. Yleensä uhkaavat asiakkaat ovat olleet päihteiden vaikutuksen alaisina. Työntekijöitä on neuvottu olemaan haastamatta riitaa. Perehdytysmateriaalissa on ohjeet, kuinka vastaanotossa tulisi toimia ryöstötilanteessa. Yleisesti uhkaavasti käyttäytyvistä asiakkaista ei ohjeissa mainita.

Vastaanotossa ei ollut koettu henkisiä tai fyysisiä väkivaltatilanteita. Päihteiden alaisena olevien kanssa ei ryhdytty väittelemään. Nämä tilanteet ovat aiheuttaneet lähinnä hämmennystä. Vastaanottovirkailija pystyy myös käyttämään omaa päätäntävaltaansa otetaanko ilman varausta saapuva, epäilyttävästi käyttäytyvä walk in –asiakas majoittumaan vai ei.

*Kun ite respassa istuu niin on oppinut jo kiinnittään huomioon siihen et ketä lähtee ja tulee ja minkä näköistä asiakaskuntaa siinä on. Että sillai osaa vähän jo kattoo. Jos vaikka haluais huoneen semmonen ihminen, joka on vähän kyseenalaisen oloinen, ottanut liikaa tai jotain nii ei oteta sisään. Että ei välttämättä oteta sisään epäilyttäviä henkilöitä, että maalaisjärkeä pitää siinä käyttää.*

Kerroshuollon perehdytyksessä keskitytään enemmän tekniseen suorittamiseen kuin vaaratilanteisiin varautumiseen. Työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet oloaan uhatuksi mennessään huoneisiin, koska noudattivat annettuja ohjeita miten toimia huoneiden siivouksen kanssa. Mitään ohjetta asiakkaan kohtaamiseen ei kuitenkaan ollut annettu.

Aamiaishoitajia ei ollut myöskään ohjeistettu uhkaavista tilanteista, mutta toisaalta he eivät myöskään olleet kokeneet tällaisia tilanteita laisinkaan.

Työpaikalla koetaan, että hankalista tilanteista voi keskustella työkavereiden kanssa. Mahdollisista poikkeavista tilanteista kerrottiin esimiehelle. Esimiehen mukaan tällaisissa tilanteissa katsotaan tapauskohtaisesti, kuinka toimitaan.

## **7.7 Tietoturvallisuus**

Kesähotelli Harjulla esimies luottaa siihen, että vastaanottovirkailija tietää koulutuksensa puolesta tietoturvan edellytykset. Asiakkaiden tietoja ei saa antaa ulkopuolisten käsiin. Tämä on mainittu myös perehdytysmateriaalissa. Työntekijät ovat ymmärtäneet tietoturvallisuuden merkityksen. Vastaanottovirkailija ei kerro ulkopuolisille hotellissa majoituvista asiakkaista. Siivoojat ovat ymmärtäneet, että eivät voi päästää huoneisiin ketään, ennen kuin tietävät näiden olevan oikealla asialla. Myös asiakkaiden majoituskortit säilytetään asiakkaille näkymättömässä paikassa.

## **7.8 Tiedonkulku**

Hotellissa pidetään tärkeänä sitä, että tieto kulkee työntekijöiden sekä eri osastojen välillä. Myös tieto työntekijöiltä esimiehelle on arvokasta ja haluttua. Koko henkilöstöä koskeva tärkeä tieto ilmoitetaan joko sähköpostilla tai henkilökohtaisesti kertomalla. Esimies on kokenut tiedon kulkevan hyvin, vaikka välillä on esiintynyt aukkoja tiedonkulussa ja tieto ei ole kulkeutunut kaikille. Se ei kuitenkaan ole tähän mennessä aiheuttanut turvallisuusongelmia. Ongelmaksi voi muodostua se, ettei tieto hotellin turvallisuuden liittyvistä asioista, kuten kiinteistön päävesisulun tai sammutusvälineistön paikasta, tavoita kaikkia henkilöstön jäseniä.

Vastaanotossa vuoronvaihto aamu- ja iltavuoron välillä on tärkeä hetki tiedonkulun kannalta. Siinä työn kannalta tarvittava tieto kulkeutuu työntekijältä toiselle suullisesti ja vuoroon tulijalla on mahdollisuus kysyä epäselvyyksistä. Iltavuoro taas jättää aamuvuorolle muistilappuja vastaanottoon. Lisäksi vastaanottovirkailijoilla on viestivihko, jonne kirjataan yleisistä huomioista asiakaspalautteisiin terveisiä työkavereille. Kuitenkin toisi-

naan vastaanottovirkailijat ovat kokeneet tiedonkulun hitaaksi, tai että joku on jäänyt ilman tietoa. Omaan epävarmuuteen jonkin tiedon suhteen on auttanut soitto esimiehelle tai työtoverille.

Vastaanotto on toiminut välikätenä tiedonkulussa aamiaishoitajille sekä siivoojille. Aamiaishoitajat kokivat tiedon kulkevan hyvin. Aikaistetuista aamiaisista, jolloin töihin olisi tultava normaalia aiemmin, saatiin tieto viimeistään edellisenä päivänä vastaanoton henkilöltä. Samoin tieto asiakasmääristä, jotta osattiin varautua tulevaan. Siivoojat taas olisivat toivoneet enemmän ennustetta asiakasmääristä ja kerrossiivoojien lukumääristä, jotta työpäivän pituutta olisi voinut ennustaa.

Vaikka tieto kulki hyvin vastaanotosta keittiölle, olisi toivottu myös suoraa yhteydenpitoa esimieheltä keittiöön. Tämä erityisesti kun tehtiin tukkuilauksia aamiaistarvikkeita varten. Joskus tukkusta kiersi aamiaishoitajalta vastaanottovirkailijan kautta esimiehelle, eli tukkukäynnin tekijälle. Tällöin ei aamiaishoitajalla ollut mahdollista varmistaa tai kysyä tilaamistaan tuotteista ja määristä.

## **7.9 Motivaatio työpaikalla**

Koska työsuhde Harjulla kestää vain kaksi kuukautta, vaatii työntekijöiden motivointi eri asioita kuin pitkäaikaisessa työsuhteessa. Raha on suurin motiivi, mutta sitouttaminen voi olla haastavampaa, koska työsuhde on niin lyhyt. Pääasiassa henkilöstö kuvaili olevansa hyvin motivoituneita työhön. Esimiehen mukaan huonosti motivoituneitakin työntekijöitä on joskus ollut, koska ”-- jokuhan voi tulla vaan töihin rahan takia, mutta motivaatio ei oo kohdallaan kun kahden kuukauden päästä kuitenkin lähtee.” Huonosti motivoitunut työntekijä ei välttämättä välitä työpaikan turvallisuusasioista. Hän voi esimerkiksi laiminlyödä kulunvalvonnan merkityksen. Motivoitunut työntekijä on kiinnostunut työpaikkansa säilyttämisestä ja siten myös sen toiminnasta kokonaisuutena.

Harjulla luotetaan, että maksettua palkkaa vastaan saadaan täydellinen työpanos. Lisäksi esimies on tehnyt rekrytoinnissa tietoisien valinnan, että henkilöstö olisi suunnilleen samaa ikäluokkaa. Työntekijöitä motivoikin rahan lisäksi juuri hyvä työporukka ja mukava

työilmapiiri. Myös edellisiltä vuosilta tuttu työtehtävä lisäsi motivaatiota työskentelyyn sekä aikatauluihin sopivat työvuorot. Vastaanotossa useamman kesän työskennelleet pitävät myös tuttuja asiakkaita mukavana asiana, lähes perinteenä. Lisäksi vastaanotto-virkailijoiden mukaan motivaatiota ylläpitää se, kun työtä pidetään tarpeeksi haastavana ja merkityksellisenä. ”Hyvillä mielin lähtee töihin ja hyvillä mielin lopettaa.”

### **7.10 Kehityskohdat**

Oikein tehty työ on edellytys turvalliselle toiminnalle. Perehdytyksellä on suuri merkitys työn oikein tekemiseen, tapojen omaksumiseen ja motivaatioon.

Tutkimustulosten perusteella perehdytyksessä ilmeni joitain puutteita. Esimiehellä on perehdytyksestä erilainen näkemys kuin työntekijöillä. Pääasiassa perehdytyksen hoitaa työnantaja, mutta monesti perehdytyksen hoitivat vanhat työntekijät. Esimiehen mukaan perehdytystä ohjaa työohjeistus, jossa on kuvattu vaihe vaiheelta työpäivän kulku. Tämän perusteella työntekijän pitäisi pystyä työhön oikein ja turvallisesti. Kuitenkin kävi ilmi, että vain vastaanoton työntekijät olivat saaneet kirjallisen työohjeistuksen. Kerroshuollolta ja keittiöltä nämä puuttuivat. Mikäli ohjeet olisivat sellaiset, kuin esimies kertoo, olisi se hyvä pohja perehdytykselle. Kerroshuollolle ja keittiölle tulee tehdä ja antaa kirjalliset työohjeet.

Perehdytyksessä tulisi kiinnittää huomiota enemmän myös ergonomisiin toimintatapoihin. Henkilöstölle tulee antaa paremmat ohjeet oikeista työasunnoista ja -välineistä sekä kemikaalien käytöstä. Hissitön, kolmikerroksinen kiinteistö muodostaa omat haasteensa. Tavaroiden kantaminen kerroksille on kuormittavaa. Tätä voisi vähentää opastamalla työntekijöille oikea nosto- ja kantotekniikka tai ohjeistaa heidät kantamaan painavia tavaroita kahdestaan. Työntekijöille tulisi myös painottaa, että hätäuloskäyntien eteen tai poistumisteille ei saa jättää tavaroita.

Tiedonkulku on ollut pääosin hyvää, mutta siitä löytyy myös parantamisen varaa. Suuret ja tärkeät asiat ovat saavuttaneet vastaanottajansa. Enemmän on kyse pienistä asioista, jotka kuitenkin vaikuttavat henkilöstön varmuuteen työssä. Esimerkiksi tukkutilaukset tai



pyykitilaukset ovat aiheuttaneet epävarmuutta. Tilaukset tulisi suorittaa suoraan esimiehelle, koska vastaanotto välikätenä heikentää informaation tarkkuutta. Tärkeää tällaisessa on ennakointi. Kun liinavaatteet alkavat loppua, tulee pyykinvaihdon aikataulu tarkistaa suoraan esimieheltä, joka tarvittaessa aikaistaa pyykin toimitusta. Esimiehen tulisi ilmoittaa tukutilauksesta jo mieluiten edellisenä päivänä, jotta aamiaishoitaja ehtii koota sen valmiiksi.

Esimieheltä olisi toivottu enemmän tukea ja esimerkkiä työn hoitamiseen, etenkin työn alkuaikoina. Myös kommunikaatiota ja palautetta toivottiin läpi kesän. Ratkaisuna tähän voisi olla pari kertaa kesässä pidettävä palaveri työntekijöiden ja esimiehen kesken. Haasteena tälle on toteutus. Kuinka saada kaikki paikalle yhtä aikaa, kun kaikki eivät kuitenkaan ole koskaan samaan aikaan töissä? Ovatko työntekijät valmiita katkaisemaan vapaansa mahdollisesti palkattoman palaverin takia?

Hyvänä käytäntönä turvallisuuteen liittyvässä tiedonkulussa voisi olla lokikirja, johon kirjataan työpäivän aikana sattuvat tavallisesta poikkeavat tapahtumat. Näitä ovat esimerkiksi läheltä piti -tilanteet, joissa työtapaturma on ollut lähellä tai erikoiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Nyt näitä ei kirjata ylös, eikä tieto välttämättä mene esimiehelle asti. Lokikirja paljastaisi toistuvat tapahtumat, jotka voisi mahdollisesti ehkäistä toimintatavan muutoksilla.

Yksi ongelma-alue oli toiminta pelastustilanteessa. Henkilöstö ei ollut lainkaan tietoinen, miten esimerkiksi tulipalotilanteessa tulisi toimia. Maalaisjärkeä käyttämällä osattaisiin toimia, mutta toiminta olisi epävarmaa. Ohjeistusta kaivattiin. Lisäksi etenkin aamiaishoitajat ja vastaanoton työntekijät kokivat talon vieraana, eivätkä välttämättä olleet käyneet kaikilla kerroksilla. Tämäkin on osaltaan pelastustoiminnalle riski. Ratkaisuna tähän voisi olla turvallisuuskierrros, jossa kaikki työntekijät kävisivät työnantajan ja huoltomiehen opastuksella läpi tilat, mm. poistumistiet ja palopostien paikat. Tässä käytäisiin läpi myös mm. kiinteistön päävesisulun ja sähköpääkeskuksen sijainnit. Toimintaohjeet palotilanteessa toimimiselle käytäisiin läpi yhdessä ja mahdollisuus kysymyksiin annettaisiin.

Perehdytyksessä tärkeää on johdonmukaisuus. Kaikilla työntekijöillä on oltava samat ja riittävät tiedot, jotta kaikki toimisivat samalla tavalla. Epätietoisuutta on esiintynyt mm. siinä, kenelle yleisavaimen saa antaa tai ensiapupakkauksen sijainnista. Myös rikostilanteessa toimimiseen tarvitaan ohjeistus kaikille. Työnopastuksen perillemenoä voisi seurata välitarkastuksella, jossa esimies tekisi laatukierroksen tarkastaen henkilöstön osaamista ja työn jälkeä ja neuvoisi tarvittaessa uudestaan. Myös työntekijä voisi kysyä esimieheltä mieltä askarruttavista asioista. Perehdytyksen johdonmukaisuutta voisi seurata sillä, että esimies täyttäisi perehdytyksen tarkistuslistan sitä mukaa, kun asia on perehdytetty työntekijälle. Tällä varmistetaan, että jokainen kohta on käyty läpi. Liitteessä 3 on perehdytyksen tarkistuslista vastaanottovirkailijan työhön Kesähotelli Harjulla. Tarkistuslistan rajaaminen vastaanottovirkailijan työhön on tehty siksi, koska tarkistuslistan pohjana käytetty perehdytysmateriaali on ajan tasalla ainoastaan vastaanoton osalta. Lisäksi tekijöillä on paras tietämys ja kokemus juuri vastaanoton toiminnasta.

Perehdyttämisen tueksi koottiin tiivistetty turvallisuusopas Kesähotelli Harjulle. Siinä on käyty läpi tutkimuksessa ilmenneitä turvallisuusasioita, jotka henkilökunnan tulisi muistaa. Turvallisuusopas liitteessä 4.

## **8 Pohdinta**

Koimme opinnäytetyön tekemisen mielekkäänä, koska yritys ja henkilöstö olivat meille ennestään tuttuja. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa tuntui luonnolliselta, sillä halusimme olla kehittämässä hotellin toimintaa mahdollisia tulevien vuosien kesätöitä ajatellen. Opinnäytetyön mielekkyyttä lisäsi myös se, että olimme kiinnostuneita hotellin turvallisuudesta ilmiönä ja saimme myös toimeksiantajan innostumaan alueen kehittämisestä.

Opinnäytetyön aihe ei ollut alusta asti kristallin kirkas. Selvää oli, että tutkimus tulee liittymään turvallisuuteen, mutta se, mihin sen rajaus tulee keskittymään, oli pitkään auki. Lähdemateriaaliin tutustumisen ja oman työkokemuksen pohjalta perehdyttäminen valikoitui opinnäytetyön toiseksi tärkeäksi ilmiöksi.

Lähdemateriaalia aiheesta oli helppo löytää. Etenkin muutama hyvä perusteos auttoivat aiheeseen orientoitumisessa. Tutkimusaineiston kerääminen haastattelemalla sujui helposti. Koimme saaneemme totuudenmukaista ja kattavaa tietoa haastateltavilta, jotka olivat entisiä kollegoitamme. Haastattelutilanteen ja tulosten analysoinnin haasteeksi muodostui objektiivisuudessa pysyminen oman työtaustamme takia. Kuten turvallisuusasioiden omaksumisessa, myös haastateltavien saamisessa motivointi auttoi. Haastateltavia motivoi osallistumiseen tieto siitä, että haluamme kehittää yritystä, jossa he vielä mahdollisesti työskentelevät tulevaisuudessakin.

Opinnäytetyön aikataulu venyi aluksi suunnitellusta. Aloittamiseen liittyvissä prosesseissa kului aikaa ennakoitua enemmän, ja tiedonkulun ongelmien vuoksi menetettiin työaikaa. Samoin vuodenvaihteen pyhät viivästyttivät työssä etenemistä, koska haastattelu-aikoja ei saatu sovittua loma-ajalle. Kuitenkin alkuvaikeuksista päästyämme työ eteni sujuvasti aikataulussa.

Opinnäytetyö onnistui tavoitteessaan. Onnistuimme kartoittamaan hotellin turvallisuuden nykytilan ja antamaan sen pohjalta kehitysehdotuksia perehdytyksen ja turvallisuustilanteen parantamiseksi. Tavoite kehittää turvallisuuden parantamisen työkalut toimeksiantajan käyttöön toteutui. Näistä tärkein on Kesähotelli Harjun käyttöön suunniteltu vastaanoton perehdyttämisen tarkistuslista. Kuten tapaustutkimukset yleensä, eivät tämänkään opinnäytetyön tulosten ole tarkoitus olla yleistettävissä, mutta perehdytyksen tarkistuslistaa voivat käyttää myös muut majoitusyritykset soveltuvin osin. Perehdytys on tärkeää jokaisessa työpaikassa, ja tästä opinnäytetyöstä voisi olla apua myös muihin palvelualan työpaikkoihin.

Opimme prosessin aikana, mitä tutkimuksen tekeminen vaatii ja siihen vaikuttavista tekijöistä, kuten ennako-odotusten vaikutuksesta tulosten objektiivisuuteen. Erityisesti opimme turvallisuudesta ilmiönä, ja kuinka se on läsnä kaikessa arkipäivän toiminnassa. Opinnäytetyön tekeminen ohjasi ajattelemaan turvallisuuden merkitystä kaikessa vapaaajan ja työn toiminna. Myös perehdytyksen merkitys työssä on korostunut tänä aikana.

Olemme pohtineet myös omien perehdytyskokemusten laatua ja vaikutuksia omaan työnteon turvallisuuteen.

Opinnäytetyö osoittaa, että henkilöstön osaaminen ja perehdytys ovat suuressa osassa turvallisessa työpaikassa. Henkilöstön turvallisuustaitojen ylläpitäminen sekä niihin motivoiminen ovat tärkeä osa henkilöstöjohtamista. Ei riitä, että työntekijät työpaikalla kevat olonsa turvalliseksi ja tietävät kuinka toimia, vaan palveluyrityksessä turvallisuuden täytyy välittyä myös asiakkaille. Vieraassa paikassa majoittuvan asiakkaan täytyy pystyä luottamaan asiakaspalvelijaan, joka on tutussa ympäristössä. Esimerkiksi Kouvolan koulupalossa helmikuussa 2014 vältyttiin henkilövahingoilta, koska henkilökunta osasi toimia tilanteessa mallikkaasti (Kouvolan tulipalo herätti talkoohengen 2014).

Haluamme tämän työn avulla herättää jokaisen pohtimaan omaa turvallisuusosaamistaan. Osaatko itse toimia poikkeustilanteessa ja ennaltaehkäistä onnettomuuksia omassa arjessasi kotona ja työpaikalla? Entä kun olet matkalla ja asiakkaana vieraassa hotellissa?

Turvallisuutta pidetään usein itsestäänselvyytenä, jota osataan arvostaa vasta kun jotain sattuu. Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana meille kiteytyi, että turvallisuus ei synny itsestään, vaan se täytyy luoda ja sen eteen täytyy tehdä töitä. Turvallisuuden takana on suuri määrä ajatuksia, päätöksiä, tekoja ja järjestelmiä, jotka ennaltaehkäisevät onnettomuuksia tai vähentävät niiden aiheuttamia vaikutuksia. Turvallisuus ei ole konkreettinen asia, jonka voi ostaa. Turvallisuus on mielentila, joka syntyy tiedosta, taidoista ja teoista.

## Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korj. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Anttila, P. 1998. Havainnointitutkimuksen luotettavuus. Viitattu 16.12.20013 [Http://www.metodix.com/fi/sisallys/index](http://www.metodix.com/fi/sisallys/index), Menetelmät, Tutkimusprosessi, Tutkimisen taito ja tiedonhankinta, 9. Tutkimusmenetelmät.

Biologiset tekijät. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu biologisista riskitekijöistä työpaikalla. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.tyoturva.fi/etusivu](http://www.tyoturva.fi/etusivu), työsuojelu, biologiset tekijät.

Caldwell, D. & Williams, R. 2012. Seeking security in an insecure world. Plymouth: Rowman & Littlefield Publishers, Inc. 2. p.

Concerns for Safety and Security in Housekeeping Operations. 2009. Artikkelit matkailuportaali HotelMulessa 1.4.2009. Viitattu 7.11.2013. [Http://www.hotelmule.com/html/84/n-1484.html](http://www.hotelmule.com/html/84/n-1484.html).

Fyysinen työkuormitus. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu fyysisestä työkuormituksesta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.tyoturva.fi/etusivu](http://www.tyoturva.fi/etusivu), työsuojelu, fyysinen työkuormitus.

Glad, L. 2013. Kesätyöntekijän peukalosta lähti pala irti - tällainen rangaistus hotellinjoh-tajalle. Keskisuomalainen 22.02.2013. Viitattu 10.2.2014. [Http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/peukalosta-pala-irti-hotellinjohtajalle-sakkoja/1301009](http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/peukalosta-pala-irti-hotellinjohtajalle-sakkoja/1301009).

Heinonen, J., Keinänen, A. & Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. Tallinna: Tietosanoma.

Hiltunen, T. 2013. Jyväskylän ammattikorkeakoulun turvallisuuskoordinaattori. Suullinen tiedonanto 25.11.2013.

Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytän-tö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud.p. Helsinki: Tammi.

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

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.p. Helsinki: WSOYpro.

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kouvolan koulupalo herätti talkoohengen. Etelä-Saimaa 12.2.2014. Viitattu 19.2.2014 [Http://www.esaimaa.fi/Online/2014/02/12/Kouvolan+koulupalo+her%C3%A4tti+talkoohengen/2014116923822/4](http://www.esaimaa.fi/Online/2014/02/12/Kouvolan+koulupalo+her%C3%A4tti+talkoohengen/2014116923822/4).

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Yliopistokustannus.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738).

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 7.12.2014. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055).

L 29.12.2011/1552. Valmiuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552).

L 29.4.2011/379. Pelastuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379).

Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2013. Työturvallisuuden ja –terveyden johtaminen. 2. uud.p. Helsinki: Tietosanoma.

Lankinen. N.d. Työterveyslaitoksen julkaisema opas: Turvallisuuden tarkistuslista, hotellit ja ravintolat. Viitattu 7.6.2013. [Http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus\\_ ja\\_riskien\\_hallinta/tapaturmien\\_ ehkaisy/tyoturvaluus\\_uuden\\_edistamiskeinoja/safety\\_check/Documents/hotellit\\_ ja\\_ravintolat.pdf](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus_ ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ ehkaisy/tyoturvaluus_uuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/hotellit_ ja_ravintolat.pdf).

Lanne, M. 2007. Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa. VTT:n verkkojulkaisu. Viitattu 17.12.2013. [Http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2007/P632.pdf](http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2007/P632.pdf).

Lämpöolot ja sisäilma. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu lämpöoloista ja sisäilmasta työpaikalla. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.tyoturva.fi/etusivu](http://www.tyoturva.fi/etusivu), työsuojelu, lämpöolot ja sisäilma.

Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.

Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota. 2004. MEK:n tulevaisuusryhmän skenaarioraportti. Viitattu 17.12.2013.

[Http://mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/8bba8682b27a70c6c225735b0032a951/\\$FILE/MEK\\_Matkailu2020.pdf](http://mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/8bba8682b27a70c6c225735b0032a951/$FILE/MEK_Matkailu2020.pdf).

McLeod, S. 2007. Maslow's Hierarchy of Needs. Artikkel. Viitattu 4.12.2013.

[Http://www.simplypsychology.org/maslow.html](http://www.simplypsychology.org/maslow.html).

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Mitä on matkailun turvallisuus? N.d. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän verkkosivu matkailun turvallisuudesta. Viitattu 17.12.2013.

[Http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Etusivu](http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Etusivu), matkailun turvallisuus.

Ovatko yrityksesi tietoriskit hallinnassa? 2001. Teollisuuden ja työnantajain keskusliiton julkaisema käytännön tietoturvallisuusopas PK-yrityksille. Viitattu 15.10.2013.

[Http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat\\_ym/Yritysturvallisuus/pdfat/Tietoturvaopas.pdf](http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/Yritysturvallisuus/pdfat/Tietoturvaopas.pdf).

Pelastustoiminta. N.d. Elinkeinoelämän keskusliiton sivusto yritysturvallisuudesta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat\\_ym/Yritysturvallisuus/index.php](http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/Yritysturvallisuus/index.php), yritysturvallisuuden osa-alueet, pelastustoiminta.

Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 2008. Työturvallisuuskeskuksen julkaisu. 2.p. Nykypaino Oy.

Perehdytysmateriaali. 2013. Yrityksen sisäinen perehdytysmateriaali. Kesähotelli Harju.

Psykososiaalinen työkuormitus. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu psykososiaalisesta työkuormituksesta. Viitattu 15.10.2013. [Http://www.tyoturva.fi/etusivu](http://www.tyoturva.fi/etusivu), työsuojelu, psykososiaalinen työkuormitus.

Schein, E.H. 2001. Yrityskulttuuri – selviytymisopas. Helsinki: Laatu keskus.

Schein, E.H. 2010. Jossey-Bass Business and Management : Organizational Culture and Leadership. Viitattu 14.11.2013

[Http://site.ebrary.com/lib/jypoly/docDetail.action?docID=10418988](http://site.ebrary.com/lib/jypoly/docDetail.action?docID=10418988).

Stranks, J. 2010. Health & safety at work. 9. uud.p. Lontoo: KoganPage.

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK, 2014. Henkilöstön osaaminen on avain paloturvalliseen kouluun - Poistumisharjoitus on syytä tehdä vähintään lukukausittain. STT Viestintäpalvelut Oy:n tiedote 12.02.2014. Viitattu 19.2.2014.

<https://www.sttinfo.fi/release?releaseld=11404415>.

Sysi-Aho, J. 2013. Tilastoanalyysi työtaturmista ja ammattitaudeista. Työturvallisuuskeskuksen analyysi yksityisten palvelualojen työtaturmista ja ammattitaudeista. Viitattu 17.12.2013.

[http://www.ttk.fi/files/3103/Tilastoanalyysi\\_yksityiset\\_palvelualat\\_08052013.pdf](http://www.ttk.fi/files/3103/Tilastoanalyysi_yksityiset_palvelualat_08052013.pdf).

Toivonen, T. 2002. Muuttuva matkailu – muuttuvat mittarit. Artikkeliverkkosivustossa Muuttuva matkailu: tietoa matkailuelinkeinosta 1/2002, 14-23. Viitattu 17.12.2013.

[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20100083/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20100083.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20100083/urn_nbn_fi_uef-20100083.pdf).

Turvallisuus. 2004. Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry:n opas majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten turvallisuuteen. Viitattu 17.12.2013.

<http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>.

Turvallisuusjohtaminen. 2014. Työsuojeluhallinnon verkkosivu turvallisuusjohtamisesta. Päivitetty 7.3.2014. Viitattu 12.3.2014. <http://www.tyosuojelu.fi>, Työsuojelutoiminta työpaikalla, Turvallisuusjohtaminen.

Työtilat ja työvälineet. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu työtiloista ja –välineistä. Viitattu 15.10.2013. <http://www.tyoturva.fi/etusivu>, työsuojelu, fyysinen työkuormitus, työtilat ja työvälineet.

Työväkivalta. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu työväkivallasta. Viitattu 15.10.2013. <http://www.tyoturva.fi/etusivu>, työsuojelu, työväkivalta.

Valaistus. N.d. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivu valaistuksesta työpaikalla. Viitattu 15.10.2013. <http://www.tyoturva.fi/etusivu>, työsuojelu, valaistus.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4., tark.p. Helsinki: Edita.

Vuorinen, M. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan turvauhat moninaisia. Turvallisuus uutiset.fi:n artikkeli turvallisuusseminaarista, 31.10.2006. Viitattu 17.12.2013.

<http://turvallisuus uutiset.fi/sitenews/view/-/nid/1203/ngid/2>.



Ympäristöturvallisuus. N.d. Elinkeinoelämän keskusliiton sivusto yritysturvallisuudesta. Viitattu 15.10.2013.

[Http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat\\_ym/Yritysturvallisuus/index.php](http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/Yritysturvallisuus/index.php), yritysturvallisuuden osa-alueet, ympäristöturvallisuus.

Yritysturvallisuus, 2014. Elinkeinoelämän keskusliiton sivusto yritysturvallisuudesta. Viitattu 2.3.2014. [Http://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/](http://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/), Yritysturvallisuus.

## Liitteet

### Liite 1: Teemahaastattelukysymykset

#### Teemahaastattelukysymykset / työnantaja

- turvallisuuden nykytila
- perehdytys
- ergonomia
- tiedonkulku
- kiint. & toimitila turvallisuus
  - o palo
  - o ensiapu
  - o pelastustiet
  - o avaimet
  - o pelastussuunnitelma
- rikosturvallisuus
- tietoturva
- strategiset valinnat

#### Teemahaastattelukysymykset / työntekijät

- taustat
- turvallisuuden nykytila
- perehdytys
- toiminta erikoistilanteessa (palo / rikos)
- ensiapu
- kulunvalvonta
- kuormittavuus
- turvajärjestelyt (hälynappi, palojärjestelmä)
- yksintyöskentely
- kiinteistö, ovet
- tietoturva
- motivaatio

## Liite 2: Havainnointitaulukko

Respa	Sivous	Kettiö		
<b>Ergonomia</b>				
<i>Työpaisteiden ja kulkuteiden suunnittelu</i>				
+	+	+	Onko työskentelyyn ja liikkumiseen riittävästi tilaa	
+	+	+	Onko työntekijällä käytössä hyvä istuin	
+	+	+	Onko työpöytä ja työasento sopivalla korkeudella	
+	x	x	Onko näyttöpäätteet sijoitettu oikein	
+	-	+	Onko työvälineet ja työkohteet ulottomissäteisydellä	Sivouskärry ei saa siipeen, linnavaatteiden kantaminen (ei hissiä)
+	+	+	Ovartko portaat, seisoma-alustat ja askelmat turvallisia	
<i>Työasennot</i>				
+	-	-	Käytetäänkö oikeita työasentoja	Ei opastettu ergonomista työasentoa
+	+	+	Voidaanako työasentoja vaihdella riittävästi	
+	-	+	Tehdäänkö taakkojen nostelu ja siirtely oikein	Ei ohjeita nostotekniikoihin, tavaroiden kuljetus portaisi:
<b>Kone ja laiteturvallisuus</b>				
+	+	+	Täyttävätkö koneet ja laitteet turvallisuusmääritykset	
+	+	+	Löytyykö koneille ja laitteille suomen ja ruotsinkieliset käyttöohjeet	
+	+	-	Onko käyttäjille opastettu koneiden ja laitteiden oikea käyttö	Rikkoinen vedenkeitin pitkään
+	+	-	Ovartko käytettävät koneet ja laitteet ehjät ja toimivat	
+	+	+	Ovartko vaaralliset osat suojattu	
+	+	+	Ovartko johdot, pistokkeet ja pistorasiat kunnossa	
+	+	+	Ovartko vaaralliset käyttöolosuhteet huomioitu	Lattia usein märkä kuivauksesta huolimatta (kaillistukset)
<b>Järjestys ja siisteys</b>				
+	-	+	Onko siisteyden ja järjestyksen pidon yleiset edellytykset kunnossa	Sivousvälineiden säilytyksessä ei vakintunnetta tapoja
+	-	+	Ovartko pyödet, työtasot, hyllyt ja ikkunalaudat ym päällykset järjestyksessä	Sivouskomerorissa tavarat ei aina järjestyksessä
+	-	+	Onko lattia riittävän puhdas ja siisti	Kellarkäytävällä tavarat epäjärjestyksessä
+	+	-	Onko lattiamateriaali oikein valittu ja pitävä	Lattia usein märkä kuivauksesta huolimatta (kaillistukset)
+	-	+	Onko jätteastiota riittävästi	Perhehditys turvalliseen jätteen kiertämiseen puuttuu
+	+	+	Ovartko työskentelyalueen ulkopuoliset tilat siistit ja järjestyksessä	
+	+	+	Onko yrityksen sosiaalililat asianmukaiset	
+	+	+	Onko hotellin ulkopuoliset kulkuväylät turvallisia	
<b>Työympäristötekijät</b>				
<i>Valaistus</i>				
+	+	+	Onko työpaisteiden ja yleisten alueiden valaistus riittävä	
+	+	+	Onko valaistus toteutettu siten ettei se häikäise	

## Liite 2 jatkuu

					<i>Lämpöolot, ilmansuhteus, ilmastointi</i>	
+	-	+			Onko lämpötila työskentelyyn sopiva	Huoneissa ja yläkerroksilla kesällä todella kuuma
+	-	+			Onko ilmastointi riittävä ja työpiste vedoton	Ei ilmastointia kerroksilla
+	+	+			Onko ilmankosteus sopiva	
+	+	+			Onko hengitysilman puhtaus hyvä	
+	+	+			Onko tupakansavun aiheuttama vaara minimoitu	
					<i>Kemikaalit</i>	
+	+	+			Onko kemikaalien sisällöstä, vaaroista ja käytöstä kertovat tiedotteet saatavilla	Opastus kemikaalien käyttöön puutteellinen
+	-	-			Käytetäänkö ja säilytetäänkö kemikaaleja asianmukaisesti	
					<i>Melu</i>	
+	+	+			Onko työpiste riittävän hiljainen	
					<i>Työskentely</i>	
					<i>Työtilanteet</i>	
+	-	+			Käytetäänkö turvallisia työtapoja	Ei työohjeita saatavilla.
+	+	+			Käytetäänkö tarvittavia henkilösuojaimia	
+	-	-			Soveluvatko työvaatteet hyvin työskentelyyn	Kengät ei työhön sopivat
+	+	+			Ovatko työvälineet tarkoituksenmukaiset	
					<i>Vakivalta ja uhkatilanteet</i>	
+	X	X			Onko rahojen käsittely turvallista	Työn luonne ei mahdollista täydellistä varautumista
+	-	+			Onko mahdollisiin uhkaviin tilanteisiin varauduttu	
					<i>Työn organisointi</i>	
+	+	+			Onko työpäivän pituus sopiva	
+	+	+			Onko taukoja riittävästi	
					<i>Työterveystuolto, ensiapu, paloturvallisuus</i>	
					<i>Ensiapu</i>	
+	-	-			Ovatko tarvittavat ensiapuvälineet helposti saatavilla	Ensiapuvälineiden paikasta ei tietoa henkilöstöillä
					<i>Paloturvallisuus</i>	
+	+	+			Onko toimiva paloilmoitinlaitteisto olemassa	Kerroksilla ei sammutuspeitteitä/vaahdosammuttimia
+	-	+			Onko tarvittavat sammutusvälineet olemassa	
+	+	+			Onko palovaara huomioitu sisustuksessa	
-	-	-			Onko työpaikalla tehty turvallisuussuunnitelma	Turvallisuussuunnitelmaa ei esillä
+	+	+			Onko poistumistiet merkitty	

### Liite 3: Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttämisen tarkistuslista: Kesähotelli Harju

Perehdytettävä:	
Esimies:	
Työ alkaa:	

	Huomioon otettavat asiat	Suoritettu	Tarkastettu
<b>YRITYS</b>			
Perustietoa yrityksestä	toiminta-ajatus		
	esimiehet, työtoverit		
	asiakkaat		
Työsopimus	työajat, loma-ajat, palkka		
Yhteiset pelisäännöt	odotukset työntekijältä		
	ulkoinen olemus, käytös		
	vaitiolovelvollisuus		
	tiedonkulku		
Hotellin tilat	vastaanotto, keittiö, kerrokset		
	varastot		
	sosiaalitilat		
	siisteys ja ylläpito		
Työterveydenhuolto			
<b>VASTAANOTTOTYÖ</b>			
Vastaanotto	Työtilat		
	Työvälineet		
Fidelion käyttö	Perustoiminnot		
	Varauksen tekeminen		
	Varauksen lisätoiminnot		
	Ryhmävaraus		
	Vastaanotto		
	Kassavalikko		
	Kerrosuolto		
	Raportit		
Vastaanottotyö	Puhelinkäyttäytyminen		
	Myyntityö		
	Myyntityö puhelimesta		
	Myyntityö tiskillä		
	Hinnoittelu		
	Huoneiden sijoittelu ja huonekartta		
	Asiakkaan vastaanottaminen		
	Ryhmät		
	Työvuorojen rutiinit ja vastuut		
	Vuoronvaihto		
	Tilitys		
Kahvion myynti			
Muuta yleistä	Esitehyily		
	Löytötavarat		
	Puhelinnumerot		
	Kiinteistönhuolto		
	Pesula		
Matkatavaroiden säilytys			
Turvallisuus	Vaikeat asiakastilanteet		
	Paloturvallisuus		
	Hätäilmoitus		
	Ryöstötilanne, ryöstöpainike		
	Ensiapu		
	Valvontakamerat		

## **Liite 4: Turvallisuusohjeet**

### **Turvallisuusohjeita Kesähotelli Harjulla toimimiseen.**

#### **Ovien lukitseminen/avaaminen**

Ulko-ovet menevät automaattisesti lukkoon illalla kello 10 ja avautuvat klo 6 aamulla. Iltavuoron on lähtiessä huolehdittava, että ovet lukkiutuvat.

Harjulla on kamera ulko-ovelle. Mikäli asiakas on ulko-ovella ja oikealla asialla, esimerkiksi unohtanut avaimensa, voit päästää hänet sisään.

Kaikkien sisällä olevien varastojen ja tyhjien huoneiden ovet on pidettävä lukossa. Tarkista, että sisällä ei ole ketään.

#### **Järjestyksen ja siisteyden ylläpito**

Kaikki työntekijät ovat yhdessä vastuussa yleisten tilojen siisteydestä. Laita tavarat takaisin omille paikoilleen, jotta muutkin löytävät ne. Älä jätä tavaroita lattioille tai muuten tielle, ne voivat aiheuttaa kompastumisvaaran tai muun onnettomuusriskin.

Aamiaishoitajat pitävät huolta keittiön ja aamiaishuoneen siisteydestä. Kerroshuolto hoitaa hotellihuoneiden, käytävien ja aulan siivoamisen. Vastaanotto pitää huolen omien tilojensa siisteydestä ja järjestyksestä.

#### **Turvalaitteiden käyttö ja hälytyksen tekeminen**

Hotellissa on nauhoittavia valvontakameroita. Kameroita seuraamalla voit havaita mahdolliset uhkatekijät jo etukäteen.

Vastaanotossa on ryöstöpainike, jota vetämällä vartija tulee paikalle. Vartijan voi myös soittaa puhelimesta löytyvästä numerosta.

Yleinen hätänumero on 112.

#### **Rahan käsittely ja kuljetus**

Älä levittele rahoja näkyvästi asiakkaiden edessä tai tilitystä tehdessäsi. Vie päivän tilitys sille sovittuun paikkaan.

## Uhkaavat ja vaikeat asiakastilanteet

Saatat kohdata työssäsi joskus vaikeita asiakastilanteita.

Mikäli et selviä tilanteesta yksin, pyydä paikalle mahdollisesti muuta henkilökuntaa, kysy asiakkaalta haluaako hän neuvotella kenties johtajan kanssa tai ääritilanteessa kutsu paikalle vartijat puhelimella, ryöstöhälyttimellä tai soita 112. Voit tarkkailla ulkona liikkuvaa väkeä valvontakameroista.

Muista! Sinulla on mahdollisuus valita asiakkaasi. Mikäli sinua epäilyttää asiakkaan olemus tai käytös, voit olla myymättä hänelle huonetta.

## Toiminta erikoistilanteissa

### *Vaikeassa asiakastilanteessa*

- Pysy rauhallisena, kaiken toiminnan perusta
- Kuuntele rauhallisesti, antaa välittämisen tunteen asiakkaalle
- Älä ryhdy väittelemään, vältä tunteita
- Säilytä roolisi, älä vähättele asiakkaan ongelmia
- Etsi neuvotteluratkaisua, varo nolaamasta asiakasta
- Hengenvaarallinen tilanne, poistu turvaan ja kutsu apua mikäli mahdollista

HUOM! Kaikkia asiakkaan toiveita ei tarvitse toteuttaa, jos ei ole aikaa tai mahdollisuutta niitä lähteä toteuttamaan!

### *Ryöstötilanne*

- Tottele aina ryöstäjän uhatessa sinua aseella.
- Älä ole liian innokas tai korostetun yhteistyöhaluinen.
- Pysy rauhallisena.
- Anna rahoja vähän kerrallaan ja hitaasti aloittaen pienistä seteleistä.
- Tarkkaile huolellisesti ryöstäjää ja paina mieleesi ryöstäjän tuntomerkit.
- Hälytä heti, kun se voi vaaratta tapahtua. Muualla olevat ihmiset voivat tehdä sen jo ryöstön aikana.
- Seuraa katseella ryöstäjää niin kauan kuin se on mahdollista. Mikäli näet ryöstäjän käyttämän pakovälineen, paina mieleesi sen tuntomerkit, malli, väri, rekisterinro.
- Sulje yritys heti ryöstön jälkeen ja pyydä asiakkaita odottamaan poliisin tuloa. Jonkun joutuessa poistumaan, on hänen yhteystietonsa otettava ylös.
- Ryöstöpaikan jäljet on suojattava.
- Tapauksen kaikkien silminnäkijöiden nimet on otettava ylös.
- Vain poliisilla on ryöstöön liittyvien asioiden tiedotusoikeus.

## *Tulipalo*

Kesähotelli Harjulla on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, josta lähtee tulipalon sattuessa hälytys suoraan hätäkeskuksen kautta pelastuslaitokselle. Tulipalon sattuessa hotellin kuulutusjärjestelmästä kuuluu automaattinen evakuointikäsky. Ohjaa asiakkaat ulos kokoontumispaikalle aurinkokatoksen luo, mutta huolehdi kuitenkin omasta turvallisuudestasi. Varmista, että osaat käyttää sammutusvälineitä jo ennen ensimmäistä työvuoroa.

Tulipalon sattuessa toimi yleisten toimintaohjeiden mukaan seuraavasti:

1. PELASTA ensin välittömässä vaarassa olevat ja loukkaantuneet. Siirry sitten itse turvalliseen paikkaan. Varoita muita paikalla olevia ja käske heitä poistumaan.
2. SAMMUTA palo lähimmällä alkusammutusvälineellä omaa terveyttäsi vaarantamatta.
3. ILMOITA palosta hätäkeskukseen numeroon 112 (vaikka automaattinen hälytys onkin lähtenyt).
4. RAJOITA paloa sulkemalla ovet, ikkunat ja ilmanvaihto.
5. OPASTA pelastushenkilöstö paikalle

## **Ensiapu**

Vastaanotosta löytyy ensiapulaukku, jossa on tarvittavia välineitä. Tutustu välineisiin ja niiden käyttöön työsuhteen alussa.