

## Covid-19 vaikutus hotellin henkilökuntaan ja heidän työhönsä

Rasmus Lahti

Opinnäytetyö

Matkailualan koulutusohjelma

2022



<b>Tekijä(t)</b> Rasmus Lahti	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailualan koulutusohjelma, Restonomi	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Covid-19 vaikutus hotelliin henkilökuntaan ja heidän työhönsä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 21+4
<p>Joulukuussa 2019 Kiinan Wuhanissa alkanut uusi koronavirus ryhmään kuuluva virusinfektio tauti nimeltään SARS-CoV-2, myöhemmin tunnettu nimellä Covid-19, levisi ympäri maailmaa. Vain kolme kuukautta sen leviämisestä se julistettiin WHO:n toimesta pandemiaksi maaliskuussa 2020. Covid-19 aiheutti suuria taloudellisia tappioita etenkin matkailualan ja siihen linkittyvien toimijoiden keskuudessa. Lentoasemat, ravintolat ja hotellit kokivat kovan kolhun pandemiasta. Vaikutukset eivät kuitenkaan ulottuneet vain alan taloudellisiin ongelmiin vaan ne vaikuttivat myös matkailualan työllistämiin ammattilaisiin erittäin harmillisesti.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata omaan mielenkiintoni kohteeseen siitä, kuinka sen hetkinen harjoittelupaikkani Holiday Inn Tampere Central Station hotellin henkilökunta on jaksanut Covid-19 pandemian aiheuttamien suurien aaltojen keskellä. Työ koostuu teoreettisesta viitekehystä, jossa käydään yleistä teoriaa työturvallisuudesta, Covid-19 todellisista vaikutuksista maailman matkailuun ja mikä Covid-19 oikeasti on. Työn tutkimusosa toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena haastatteleamalla Holiday Innin sitä henkilökunnan osaa, joka työskenteli hotellin aulassa samassa pisteessä itseni kanssa. Työn aineistokeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelut ja nämä haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.</p> <p>Haastattelusta saamani tulokset kokosin yhteen ja kävin kysymys kysymykseltä analyttisesti läpi, jonka jälkeen etsin niistä kolme yleisintä ja eniten esille nousutta teemaa. Teemojen löydyttyä kävin ne erikseen vielä analyysimaisesti läpi omassa kappaleessaan niiden merkityksen kannalta. Tuloksista oli huomattavissa työntekijöiden jaksaminen, tyytyväisyys ketjun asennoituminen pandemiaa kohtaan ja työturvallisuuden ja työyhteisön näkyvyys.</p>	
<b>Asiasanat</b> Covid-19, Matkailuala, Työhyvinvointi, Työturvallisuus, Työyhteisö	

# Sisällys

1	Johdanto .....	2
2	Työhyvinvointi .....	3
2.1	Työturvallisuus .....	3
2.1.1	Työympäristö.....	4
2.1.2	Työyhteisö.....	4
3	Covid-19 – Korona .....	5
4	Covid-19 ja matkailuala .....	6
5	Henkilöhaastattelut Holiday Innissä .....	9
5.1	Menetelmät .....	9
5.1.1	Aineiston keruu .....	9
5.1.2	Haastattelun laatiminen .....	10
5.1.3	Aineiston analysointi.....	10
5.1.4	Tulokset .....	10
5.2	Haastattelujen analysointi .....	11
5.3	Miten Covid-19 on vaikuttanut työntekijöiden työkuvaan? .....	11
5.4	Miten Covid-19 on vaikuttanut työntekijöiden työympäristöön?.....	11
5.5	Oletko tyytyväinen Holiday Inn Covid-19 toimiin/menetelmiin, onko niissä jotakin parannettavaa, jos on niin mitä? .....	12
5.6	Kuinka näet Scandic Hotelssin suhtautuvan työnantajana Covid-19 pandemiaan.13	
5.7	Koetko työpaikkasi Covid-19 ohjeistukset riittäväksi vai jäävätkö ne vajaaksi jotenkin, jos jäävät niin miten? .....	14
5.8	Onko Covid-19 aiheuttanut sinulle taloudellisia vaikeuksia? .....	14
5.9	Koetko työsi raskaammaksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa? Koetko työsi yhtä mielekkääksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa?.....	15
5.10	Oletko joutunut harkitsemaan alan vaihtoa Covid-19 pandemian takia? .....	16
6	Löydöt .....	17
6.1	Teemat.....	17
6.1.1	Työturvallisuus pandemian aikana. ....	17
6.1.2	Työn kuormituksen muutos .....	18
6.1.3	Informaation kulku .....	19
7	Yhteenveto .....	20
8	Lähteet .....	22
9	Liitteet .....	24

# 1 Johdanto

Joulukuussa 2019, Kiinan Wuhanissa alkoi levitä uusi keuhkotautiepidemia nimeltään SARS-CoV-2, joka myöhemmin sen nopeassa maailmanlaajuisessa leviämisessä tultiin tuntemaan nimellä Covid-19, Suomessa nimellä korona. Covid-19 levisi nopeasti Kiinan rajojen ulkopuolelle ja vain muutamassa kuukaudessa se onnistui nousemaan maailmanlaajuiseksi epidemiaksi. Virallisesti WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. (Anttila, 2021).

Covid-19 leviäminen tapahtui hyvin nopeasti. Tätä edesauttoi nykymaailman globaali laaja matkustus ja matkajaajat, jotka tietämättään levittivät Covid-19:sta. Covid-19 on vaikuttanut jokaisen ihmisen ja yrityksen elämään jollakin tasolla, joillekin Covid-19 on valitettavasti ollut kuolemantuomio, mutta toisille se on osoittautunut varsinaiseksi onnenpotkuksi uusien innovaatioiden kehityksessä. Covid-19 pandemian aiheuttamista ongelmista näin kahden vuoden ajalta voidaan todeta, että Covid-19 teki ehkäpä kaikista suurimman haitan maailmanlaajuisista matkailua kohtaan. Lukuisat lentoyhtiöt, hotelliyhtiöt, laivayhtiöt, matkailu- ja turistikyhtiöt, sekä ravintolat ovat joutuneet erittäin tukaliin tilanteisiin ja jopa varsinaisiin taloudellisiin ahdinkoihin Covid-19 pandemian aikana. Tämä on ollut huomattavissa ja laajasti julkisuudessa esillä jo muutaman vuoden ajan niin kotimaisissa, kuin myös ulkomaisissa uutisissa.

Tässä opinnäytetyössä tulen tutkimaan Covid-19 pandemian vaikutuksia Holiday Inn Tampere Central Stationin henkilökunnan elämään ja siihen, kuinka se on vaikuttanut heidän työhönsä. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda näkökantaa siihen, kuinka hotellin henkilökunta on onnistunut selviämään Covid-19 aiheuttamissa suurissa aalloissa.

Opinnäytetyön suoritin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jonka pääaineistona toimivat henkilöhaastattelut. Opinnäytetyötä en suorittanut toimeksiantona vaan tein sen vastaamaan omaa henkilökohtaista mielenkiintoa kyseistä asiaa kohtaan, johon kiinnitin huomiota ollessani hotellissa työharjoittelussa.

Opinnäytetyö tulee jakautumaan kahteen pääosioon. Ensimmäisessä pääosiossa tulen käymään läpi yleistä teoriaa ja esimerkkejä siitä, mitä ovat työhyvinvointi ja työturvallisuus, miten Covid-19 on vaikuttanut matkailuun yleisesti ja mikä on Covid-19 oikein on? Kun olen luonut hieman taustoitusta näistä asioista, siirryn käymään läpi tehtyjä henkilöhaastatteluita ja etsin haastatteluista esille nousevista teemoista. Kun olen käynyt läpi haastattelut ja analysoinut ne, pääsen vastaamaan pääasialliseen tutkimuskysymykseen, joka oli *”Kuinka Covid-19 on vaikuttanut Holiday Inn Tampere Central Stationin henkilökuntaan ja heidän työhönsä”*.

## 2 Työhyvinvointi

Opinnäytetyötä tehdessäni sen henkilöstöhaastattelun kysymykset koskivat vahvasti henkilöstön hyvinvointia ja sitä, kuinka he kokivat selvinneensä Covid-19 pandemiasta. Jotta voisimme myöhemmin tulosten läpikäynnissä ymmärtää saatuja vastauksia hieman paremmin, on minun ensin syytä käydä lyhyesti läpi mitä tarkoitetaan työhyvinvoinnilla ja mitä se oikein pitää sisällään.

Työhyvinvointi on laaja määritelmä, joka pitää sisällään monia eri kokonaisuuksia. Suomen Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt työhyvinvoinnin seuraavasti: *”Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi.”* (Suomen Sosiaali- ja Terveysministeriö 2022). Työhyvinvointi voidaan myös määritellä jokaista työelämässä työskentelevää ihmistä koskettavaksi ja kiinnostavaksi ilmiöksi, ihmiset luonnollisesti haluavat tuntea elämässä olonsa onnelliseksi ja tämä pätee yhtä lailla myös työelämään. (Virolainen 2012, s.9).

Karkeasti ymmärrettynä työhyvinvointi pitää sisällään neljä eri kokonaisuutta, jotka yhdessä luovat käsitteen ”työhyvinvointi”, mutta tätä opinnäytetyötä varten, ja varsinaista tutkimuskysymystä varten, käsittelin yhtä kokonaisuutta, joka nousee haastattelukysymyksissä eniten esille, tämä kokonaisuus on työturvallisuus. Käyn tämän kokonaisuuden lyhyesti läpi, jotta lukija saa jonkinlaisen käsityksen siitä, mitä tarkoitetaan, kun puhutaan työturvallisuudesta, tämä auttaa lukijaa paremmin ymmärtämään, kun käyn haastattelujen vastauksi läpi ja analysoin niistä esille nousseista teemoja.

### 2.1 Työturvallisuus

Mitä tarkoitetaan työturvallisuudella? Työturvallisuus on sitä, että työpaikalla fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot ovat kunnossa. Kun työympäristö koetaan turvalliseksi, työyhteisö on tällöin toimiva ja työ on silloin sopivasti kuormittavaa, työn tekeminen tuntuu mielekkäältä, palkitsevalta ja tuottaa tulosta. (Työturvallisuus keskus 2022.)

Työturvallisuus on itsessään käsite, joka pitää sisällään neljä eri kokonaisuutta, jotka yhdessä luovat kokonaisuuden työturvallisuus. Nämä käsitteet ovat: 1. Työympäristö (siisteys, järjestys, asennot, työliikkeet). 2. Työyhteisö (ilmapiiri, me-henki, arjen haasteet, terveellinen ja turvallinen työn toteuttaminen). 3. Työturvallisuuden johtaminen (Suunnittelu-, toteutus- ja seurantakäytännöt). 4. Turvallisuus osaaminen (kehitetään yhdessä työturvallisuutta muiden organisaatioiden kanssa). (Työturvallisuus keskus 2022, työturvallisuuden perusteet.)

Näistä ehkä oleellimmat opinnäytetyön kannalta olevat kategoriat, joita täytyy ymmärtää paremmin tajutakseen henkilöhaastatteluista saatuja tuloksia ja teemoja, ovat työympäristö ja työyhteisö, jotka ovat itsessään iso osa työturvallisuutta ja saattavat kuulostaa hieman itsestään selviltä.

### **2.1.1 Työympäristö**

Mitä tarkoittaa, kun puhutaan työympäristöstä? Työympäristö tarkoittaa työpaikan olosuhteita kattavasti, se jaetaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen työympäristöön. Kun puhutaan työympäristön kehittämistä, sillä yleensä, tarkoitetaan työolojen parantamista terveellisemmäksi ja turvallisemmaksi (Teollisuusliitto, työympäristö 2022.)

Hyvässä työympäristössä työtilat on suunniteltu niin, että työntekijä pystyy työskentelemään ja liikkumaan turvallisesti. Työssä mahdollisesti esiintyviä haittoja ja vaaroja on käyty läpi, ja niitä on opetettu hallitsemaan tai ehkäisemään. (Työturvallisuus keskus, Turvallinen ja terveellinen työympäristö 2022).

Työntekijöille jatkuva ja riittävä informointi sekä opastus muuttuneista ja uusista säännöistä auttavat jaksamaan ja suoriutumaan töistä paremmin, koska työntekijät kokevat olevansa hyvin perillä muuttuneista tosiasioista, jotka saattavat vaikuttaa heidän työhönsä niin negatiivisesti kuin myös positiivisesti. Oli kyseessä sitten nykyistä maailmantilannetta ja paljon ihmisten elämää ja työelämää vaikeuttava Covid-19 pandemia ja siitä seurannut maskipakko, omasta käsihygieniasta aikaisempaa parempi huolta pitäminen, omista työkavereista etäisyyksien pitäminen tai turvavälien noudattaminen.

### **2.1.2 Työyhteisö**

Toimiva työyhteisö on samaan aikaan sekä turvallinen, että terveellinen. Työn tavoitteet pysyvät selkeänä, työn johtaminen ja organisointi toimivat ja kaikkien roolit, vastuut ja valtuudet ovat tasapainossa. (Työturvallisuus keskus, toimiva työyhteisö 2022).

Vielä syvällisemmin katsoessa työyhteisöön ja mitä se pitää sisällään, nousee esille se, että kun puhutaan yleensä työyhteisöstä, niin puhutaan myös työpaikan ilmapiiristä, jolla on suuri merkitys työpaikan turvallisuuteen. Jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa omalla asennoitumisellaan, motivaatiolla ja yhteistyö- ja vuorovaikutustaidoillaan työpaikan tai työpisteen ilmapiiriin. (Työturvallisuus keskus, toimiva työyhteisö 2022).

Siinä missä työpaikan hyvä ilmapiiri luo jaksavuutta, avoimuutta, kannustavuutta ja me-henkeä työntekijöihin, auttaa se myös heitä jaksamaan yhdessä vaikeiden, haastavien ja koettelevien aikojen yli. Yksi ehkä eniten esille nouseva piirre toimivasta työyhteisöstä on sujuva yhteistyö, joka ei varsinaisesti noussut opinnäytetyön henkilöstöhaastatteluissa esille, mutta oli huomattavissa erittäin vahvasti opinnäytetyön tekijän ollessa työntekijöiden kanssa työvuoroissa ja huomioidessa heidän kanssakäymistään.

### 3 Covid-19 – Korona

Koronavirukset ovat ryhmä yleisiä viruksia, jotka aiheuttavat ihmisille yleensä lievän hengitystietulehduksen. (Anttila 2022). Tähän koronavirusryhmään kuuluvat muun muassa SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) ja MERS (Middle East Respiratory Syndrome). (THL 2021).

Vuonna 2019 Kiinan Wuhanista sai alkunsa pandemia, jonka aiheuttajana toimi ihmisille uusi koronavirusryhmään kuuluva virus, joka tultaisiin tuntemaan ihmisten keskuudessa Covid-19 ja virallisesti SARS-CoV-2 viruksena. (Anttila 2022). Tauti sai nimensä sen yhtäläisyydestä sukulaiskoronavirukseen (SARS-koronavirus), mutta uusi virus nimettiin COVID-19, sen nimi muodostui sanoista, **CO**-rona, **V**irus, **D**isease, ja sen löytymisvuosi, joka oli tuolloin joulukuu 2019, muodostaen nykyään tunnetun ja paljon kuullun Covid-19 nimen. (THL 2021).

Kuten sukulaisviruksensa, Covid-19 aiheuttaa hengitystieinfektioita, jonka oireet ovat nähtävissä hyvin vaihtelevalla välillä, mutta yleisesti noin 1–14 päivän itämisajalla. (Anttila 2022). Covid-19 taudin leviessä kävi ilmi, että osalle maailman väestöstä tauti osoittautui äärimmäisen vakavaksi vieden heitä sairaalahoitoon ja tapauskohtaisesti riippuen teho-osastolle asti. Pahimmissa tapauksissa tauti osoittautui pienelle osalle maailman väestöstä kohtalokkaaksi, näin etenkin iäkkäämpien ja puolustuskykyä heikentävien sairauksien sairastamien ihmisten keskuudessa. (Anttila 2022). Covid-19 epidemian alusta asti maailmanlaajuinen kuolleisuus tämän opinnäytetyön kirjoitus hetkeen mennessä on 6 miljoonaa ihmistä (WHO Coronavirus dashboard 2022).

Covid-19 alkoi levitä nopeasti maailmalle sen löytymisestä joulukuu 2019 jälkeen, ja vain kolme kuukautta tämän uuden koronavirusryhmään kuuluvan viruksen löydöstä WHO julisti koronavirusepidemian maailmanlaajuiseksi pandemiaksi 11.3.2020. (Anttila 2022).

Siinä missä Covid-19 erosi sukulaisviruksistaan oli se, että leviämisen jälkeen se alkoi hyvin nopeasti muodostamaan uusia variantteja eli muunnoksia alkuperäisestä viruksesta. Syksyllä 2020 Englannissa löytynyt UK-variantti, kesällä 2021 löytynyt Deltavariantti (joka on syyllinen suurimpiin osiin Suomen Covid-19 tartunnoista) ja joulukuun 2021 löytynyt viimeisin muunnos, joka syrjäytti Deltavariantin tartuttavuudellaan; Omikronvariantti. (Anttila 2022). Variantit erosivat toisistaan tartuttavuudeltaan ja vakavuudeltaan; esimerkiksi Deltavariantti pystyi aiheuttamaan oireisen infektion yhden rokotteen ottaneille, mutta se pysähtyi kahteen rokotteeseen. Omikronvariantti puolestaan aiheutti harvemmin sairaalahoitoon johtavia infektioita, mutta pystyi aiheuttamaan oireellisen infektion jopa kahdesta rokotteesta huolimatta, tämä variantti vaati ihmiseltä kolme rokotetta, jotta vakavalta sairastumiselta onnistuttiin välttymään. (Anttila 2022).

## 4 Covid-19 ja matkailuala

Matkailuala on yksi maailman suurimmista työllistäjistä maailmassa (noin 77 miljoonaa työntekijää ympäri maailmaa) ja kolmanneksi suurin vientituote maailmassa kemikaalien ja bensiinin jälkeen. Vuonna 2019 matkailu työllisti maailmanlaajuisesti 334 miljoonaa ihmistä ja vuonna 2020 määrä oli 272 miljoonaa ihmistä. (Statista 2022).

Jos katsotaan maailmanlaajuisia tilastoja Covid-19 aiheuttamista ”tuhoista” matkailuun liittyen, ovat ne karmaisevaa luettavaa ja niistä käy hyvin ilmi, kuinka pahasti maailman matkailu on todellisuudessa kärsinyt.

Kokonaiskuva siitä, kuinka matkailu on vähentynyt maailmassa Covid-19 seurauksena on päätä huimaava, jos verrataan vuoden 2021 matkailua vuoden 2019 matkailuun. Kansainvälinen matkustaminen väheni massiiviset 72 % ja vuoteen 2020 verrattuna matkailu laski ennätyselliset 73 % (eli noin 1.1 miljardia matkustajaa vähemmän) (UNWTO 2022).

Kuten edellisistä tilastoista käy ilmi, matkailuala on yksi niistä aloista joihin Covid-19 on vaikuttanut erittäin paljon. Se ei ole ainoastaan vaikuttanut matkailualan yrityksiin vaan se on myös vaikuttanut yksityisiin talouksiin, toimeentuloihin, julkisiin palveluihin ja moniin mahdollisuuksiin eri maailman mantereilla.

Taloudellisesti vuosi 2020 oli matkailulle kaikista järkyttävin, sillä 1.1 miljardin asiakkaan katoa seurasi noin 930 miljardin dollarin suuruiset taloudelliset menetykset ympäri maailmaa (UNWTO 2020). UNWTO:n tehdyissä tutkimuksissa käy myös ilmi se, että suoraan noin 100 miljoonaa matkailualan työntekijän työpaikkaa ovat vaarassa, ja vielä näiden lisäksi matkailuun hyvin vahvasti sidottu majoitus ja ruokapalvelut, jotka työllistävät huimat 144 miljoonaa työntekijää maailmanlaajuisesti, ovat myös vaarassa Covid-19 aiheuttamien rajoitusten ja siihen liittyvien epävarmuuksien takia (UNWTO 2022). Raportit eivät pelkästään näytä sitä, miten pahasti asiat ovat tai ovat olleet. Ne kertovat myös onneksi maailman matkailualan hitaasta mutta varmasta parantumisesta, kun Covid-19 pandemian rajoitukset ja kieltomääräykset ovat hitaasti mutta varmasti avautumassa, kun Covid-19 rokotteiden saaneiden ihmisten määrä on kovassa kasvussa ja pahimpien tartuntaaaltojen ollessa ohi. UNWTO:n raportit näyttävät lupaavaa mutta pientä kasvua vuoden 2021 matkailussa. Kun vuonna 2020 yli yön yöpyvien ulkomaanmatkajien tuomat tuotot olivat 400 miljoonaa dollaria, ovat tuotot nousseet vuoden 2021 vuoden puolella ulkomaisista matkajista 415 miljoonaan (UNWTO 2022). Myönnettäköön, että määrä on erittäin vaatimaton, eikä sen prosentuaalinen kasvu voida pitää kovinkaan suurena, mutta se osoittaa, että matkailu on alkanut jo hitain askelin nostamaan itseänsä ylös pandemian ollessa hiljalleen ohi.

Selvitäkseen Covid-19 pandemiasta matkailualan on täytynyt muuttua sille tarjottujen rajoituksen mukaiseksi. Sen on täytynyt omaksua uusinta tekniikkaa osaksi omaa toimintaansa, parantaakseen asiakasluottamusta ja tämän puolestaan antoi kipinän niin uusille, kuin vanhemmille matkailun trendeille, joita alettiin toteuttamaan enemmän Covid-19 pandemian luotujen rajoitusten takia. Yksi näistä trendeistä on kotimaan matkailu. Katsoessa suomessa kotimaan matkailua, sai se osakseen merkittävää kasvua, kun ihmiset eivät enää jaksaneet pysyä paikoillaan Covid-19 pandemian ja sen rajoitusten pitkittyessä. Tämän seurauksena ihmiset alkoivat matkailla maan sisäisesti rajoitusten sen salliessa. Vuonna 2021 toukokuun ja elokuun välisenä aikana Suomen sisäinen matkailu kasvoi pieniä määriä kesää kohden, vaikkakin se kuitenkin jäi vielä merkittävän pieneksi verrattuna niihin lukemiin, joita se oli ennen Covid-19 pandemiaa (Statistics Finland 2021). Vuoden 2021 touko- ja elokuun aikana suomalaiset matkustajat tekivät noin 13,2 miljoonaa maansisäistä yöpymismatkaa ja Covid-19 aiheuttamista rajoituksista huolimatta noin 600000 ulkomaan matkaa, joista noin 400000 tuhatta olivat matkoja, jotka sisälsivät yöpymisen matkailukohteessa (Statistic Finland 2021). Vuonna 2022 alkupuolella, Suomen majoitusliikkeissä kirjattiin yhteensä 17,5 miljoonaa yöpymistä yhteensä ja tästä luvusta noin 15,4 miljoonaa yöpymistä olivat kotimaisia (Statista 2022), kun puolestaan vuonna 2019 jolloin Covid-19 pandemia ei ollut vielä tiedossa, luku oli tuolloin 9,5 miljoonaa yöpymistä kotimaisissa turistikohdeissa (Statista 2021). Näistä tilastoista on huomattavissa, että kotimaanmatkailu, jopa parani verrattuna pandemiaa edeltäviin vuosiin.

Toinen hyvä esimerkki matkailun sopeutumisesta Covid-19 sille asettamiin rajoituksiin ja haasteisiin on niin sanottu "Touchless service/Contactless service" tai suomeksi "kosketusvapaa palvelu". Covid-19 levitessä ja sen aiheuttaman pelon ja epävarmuuden vuoksi, maailman matkailualalla on tapahtunut hurjia muutoksia kohti digitaalisia palveluita ja kosketusvapaita palveluita kohti. Tämä käytännössä tarkoitti sitä, että hotellit, lentoasemat (hyvänä esimerkkinä) alkoivat suosimaan omissa ketjuissaan valintoja, jotka tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden koskettomaan palveluun. Marriot hotelliketjussa on esimerkiksi otettu koskemattomuus ja uusin teknologia esille tarjoamalla asiakkaille, jotka eivät halua perinteistä face-to-face hotellikirjautumista, mahdollisuus hoitaa sisäänkirjautuminen itse automatisoitujen itsepalvelukioskien kautta, joissa tämä sisäänkirjautumisprosessi on tehty mahdollisimman helpoksi ja käteväksi kolmeosaisella prosessilla. Kaikki tämä sen vuoksi että hotelli pystyisi parantamaan matkustajien luottamusta siihen, että matkailu edelleen onnistuisi jylläävien tilanteiden varjossa (Marriot International 2022).

Siinä missä esimerkiksi Marriot hotelliketju on loistanut ottaessaan seuraavan askeleen matkailualan muutokseen, ovat lentokentät myös nostaneet omaa osaamistaan yrittäessään sopeutua Covid-19 asettamiin rajoituksiin ja tilanteisiin. Esimerkiksi Oakland International lentokenttä USA:ssa on ottanut käyttöön automatisoidut turvatarkastusjärjestelmät, jotka ovat pyrkineet poistamaan ihmiskontaktin tarpeen turvatarkastuksessa ja lyhentämään lähtöselvitysaikoja (World Economic Forum 2020). Nämä kaksi esimerkkiä ovat vain muutama lukuisista toimista ja innovaatioista, joita matkailuala on tehnyt ja innovoinut sopeutuakseen muuttuneeseen maailmantilanteeseen ja asiakasvaatimuksiin.

Vaikkakin pandemia tulee loppujen lopuksi syrjäytymään jossakin vaiheessa, on se onnistunut jättämään isot arvet niin yritysten kuin matkustajien mieliin. Uskon vahvasti siihen, että vaikkakin pandemia tulee katoamaan jossakin vaiheessa, matkailualan digitaalinen ja kosketusvapaa palvelu muoto ei tule katoamaan, vaan ne tulevat jatkamaan kasvuaan uutena normaalina, ihmisten totuttua niihin kuluineiden pandemia vuosien aikana.

## 5 Henkilöhaastattelut Holiday Innissä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ja vastata työntekijän omaan mielenkiintoon siitä, kuinka, hotellin henkilökunta selvisi Covid-19 pandemian aiheuttamilla suurilla aalloilla ja kuinka tämä on vaikuttanut heidän työelämäänsä.

### 5.1 Menetelmät

#### 5.1.1 Aineiston keruu

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimustyönä, jossa käytettiin teemahaastatteluja mahdollisimman kattavien ja oleellisten vastauksien saamiseen, jotka kohdistuivat tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin, jotka vastaavat varsinaiseen työn tutkimuskysymykseen.

Haastattelussa kerättyjä tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti EU:n tietosuojasetuksien ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Jotta haastateltavien henkilöiden anonymiteetti säilyisi, kerätty aineisto anonymisoitiin ja tiedot tallennettiin varmaan paikkaan työntekijän omalle tietokoneelle tallennustilaan, joka on irtonainen internetin vaikutuksista, taaten tietojen säilyvyyden ja niiden pysymisen turvassa. Opinnäytetyön valmistuttua, se annetaan ensin luettavaksi hotellin johtajalle tämän pyynnöstä ja tämän jälkeen kerätty materiaali tullaan hävittämään kokonaisuudessaan, kun työ on julkaistu.

Henkilöhaastatteluun lupa saatiin kysymällä hotellinjohtajalta suullisesti ja työntekijöiltä se saatiin lähettämällä heille sähköposti käyttäen työpaikan sisäistä sähköpostia, jota kautta se tavoitti kaikki tekijän työpisteellä työskentelevät työntekijät. Sähköpostissa kerrottiin haastattelun aihe, mitä siinä haettiin, mihin haastattelutuloksia tulnaisiin käyttämään ja miten haastattelu tulnaisiin tekemään (Liite 1.)

Positiiviseksi yllätykseksi kaikki työntekijät, jotka työskentelivät samalla pisteellä opinnäytetyöntekijän kanssa, osallistuivat mieluusti haastatteluun mukaan. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan. Haastattelun ajankohdista sopiminen tapahtui face-to-face tyylillä opinnäytetyöntekijän ollessa haastateltavien kanssa samassa vuorossa. Haastattelulle oli arvioitu pituudeksi noin puoli tuntia, mutta haastatteluja tehdessä huomattiin, että ne onnistuivat huomattavasti nopeammin vieden noin 10–15 minuuttia, joskus hieman kauemmin ja joskus hieman lyhyemmin. Ennen haastattelujen alkua kerrattiin vielä haastateltavalle opinnäytetyön aihe, mihin vastauksia tulnaisiin käyttämään ja mahdollisuus olla vastaamatta, jos kohdalle osui haastava kysymys tai kysymys, johon haastateltava ei halunnut vastata.

### 5.1.2 Haastattelun laatiminen

Haastattelu laadittiin hieman sen jälkeen, kun varsinainen tutkimuskysymys *”Kuinka Covid-19 on vaikuttanut Holiday Inn Tampere Central Stationin henkilökuntaan ja heidän työhönsä”* oli saatu mietittyä. Varsinaiset haastattelu kysymykset pohjautuivat tämän tutkimuskysymyksen ympärille ja niillä pyrittiin saamaan tietoa juuri aiheeseen liittyen. Haastattelukysymykset olivat avoimia ja ne oli rajattu tiettyihin kysymyksiin, joidenka pituus tulisi vahvasti riippumaan siitä kuinka paljon haastateltavilla olisi sanottavaa aiheeseen liittyen.

Ensimmäisen haastattelun kohdalla huomasin, että osa kysymyksistä olivat oudonlaisesti rajattuja, ja niiden joukossa oli jopa kysymyksiä, jotka toistivat itseänsä ja olivat jo kysytyt kerran. Tämän johdosta ensimmäisen haastattelun jälkeen, kysymyksiä muokattiin, jonka seurauksena tulevat haastattelut onnistuivat paremmin.

### 5.1.3 Aineiston analysointi

Haastattelujen valmistuttua ne koottiin yhteen Word-tiedostoon, jossa jokainen suoritettu haastattelu sijaitsi oman numeroidun otsikkonsa alla, selkeyttäen sitä mikä haastattelu oli kyseessä. Tämän jälkeen haastattelut käytiin yksitellen läpi ja saadut vastaukset lihavoitiin niiden lukemisen helpottamiseksi. Tämän jälkeen haastattelun vastauksia alettiin lukemaan ajatuksella läpi ja korjaten sattuneita kirjoitusvirheitä, jotka olivat sattuneet haastattelutilanteessa. Haastattelujen tarkastuksen jälkeen siirryttiin esille nousseiden keskeisimpien teemojen etsimiseen. Nämä keskeisimmät teemat, jotka nousivat haastatteluissa esille, otettiin ylös samaan Word-tiedostoon, jonka jälkeen alkoi tulosten uudelleen läpikäynti, mutta tällä kertaa löydettyihin keskeisimpiin teemoihin liittyvät haastattelu vastaukset kirjattiin ylös, jotta niitä voitaisiin käyttää opinnäytetyön tutkimuskysymykseen vastaamisessa.

### 5.1.4 Tulokset

Tällä kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella haettiin vastauksia seuraavaan tutkimuskysymykseen, joka oli: *”Kuinka Covid-19 on vaikuttanut Holiday Inn Tampere Central Stationin toimintaan ja henkilökuntaan?”*

Henkilöhaastatteluissa nousi esille, työntekijöiden omia näkökantoja heidän suhtautumisestaan Covid-19 pandemiaan ja miten he ovat itse nähneet Holiday Innin toiminnan muuttuneen tämän haastatteluajan aikana. Haastatteluja tehdessä sen aikana nousi esille selviä yhteneviä vastauksia, mutta myös odotetusti eriäviä vastauksia. Seuraavassa kappaleessa alamme käymään haastatteluja ja niistä saamia tuloksia läpi. Vastaten opinnäytetyön varsinaiseen tutkimuskysymykseen alustavasti.

## 5.2 Haastattelujen analysointi

Tässä kappaleessa käymme läpi haastattelussa esille nousseita vastauksia ja katsomme miten Covid-19 on vaikuttanut hotellin henkilökuntaan ja miten he ovat kokeneet pandemian. Kappaleessa käydään haastattelukysymykset kohta kohdalta läpi (Liite 2.) ja analysoidaan lyhyesti, kuinka vastaukset vastasivat tekijän oletuksia ja odotuksia

## 5.3 Miten Covid-19 on vaikuttanut työntekijöiden työnkuvaan?

Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin saada selville, kuinka Covid-19 on mahdollisesti vaikuttanut Holiday Inn työntekijöiden työnkuvaan. Kysymykseen saadut vastaukset olivat hyvin eroavia, koska jokainen henkilö on kokenut tilanteen selvästi eri lailla, varsinaisen työnkuvan ei ollut nähty muuttuneen, mutta kuinka työtä toteutettiin rajoitteiden ohella, näkyi vastauksissa.

*”Maskien käyttö, pleksien käyttö työpisteellä, käsidesin käyttäminen ja sen käytöstä muistuttaminen, pitää puhua kovempaa pleksien ja maskien takia, työ itsessään ei ole kuitenkaan muuttunut” (H2)*

*”Ei ole vaikuttanut mitenkään kummemmin, pitää puhua kovempaa pleksien ja maskien takia. Alkuvaiheessa kun hotelli avattiin 15kk sulun jälkeen oli paljon varausten siirtoja ja peruutuksia” (H3)*

*”Maskin käyttö, työpisteen pintojen puhdistaminen ja omasta hygieniasta huolehtiminen on tullut tärkeämmäksi, muuten ei ole työ itsessään muuttunut” (H4)*

Haastattelun vastauksista on myös luettavissa se, että suurin muutos tapahtui työvälineiden muutoksessa, vaikka itsessään työnkuva ei muuttunut. Muutokset koskivat suurimmaksi osaksi sitä, että työpisteellä otettiin Covid-19 rajoitusten ja ohjeistuksien takia käyttöön kasvomaskit, suoja-pleksit (tiskillä), kertakäyttö hanskat (valinnainen käyttö) ja runsas käsidesinkäyttö ja niiden runsas sijoittelu ympäri hotellia niin, että ne ovat helposti asiakkaan kuin myös työntekijän saatavilla.

## 5.4 Miten Covid-19 on vaikuttanut työntekijöiden työympäristöön?

Toisessa kysymyksessä pyrittiin saamaan vastauksia siihen, kuinka Covid-19 pandemia oli vaikuttanut hotellin työympäristöön. Saadut vastaukset olivat eriäviä, sillä jokainen haastateltu näki asian eri lailla, tästä huolimatta samanlaisuuksia oli nähtävissä haastattelun tuloksissa.

*”Työympäristö on muuttunut hankalammaksi, on pitänyt puuttua enemmän työympäristön puhtauteen ja siivoukseen.” (H1)*

*”Ehkä sillä lailla, että tarrat lattioissa ja turvavälien muistaminen, mutta muuten ei ole muuttunut mitenkään” (H2)*

*”Työpaikalla on aina ollut hyvä yhteishenki ja yhteen hiileen on puhallettu, niin ei ole vaikuttanut työympäristöön mitenkään” (H3)*

*”Työkaverien välillä on jouduttu pitämään enemmän etäisyyttä rajoitusten takia” (H7)*

Haastattelun vastauksissa nousi esille, että työympäristö on muuttunut vaikkakin vain vähän. Turvavälien pitäminen kollegoihin ja asiakkaita koskevat turvavälit olivat nousseet suurimmaksi osaksi esille, kun kysyttiin muutoksista työympäristöön. Työpisteen laajempi siivoaminen myös nousi esille saaduissa vastauksissa, mutta ei niin olennaisesti, kuin edellä mainitut asiat.

## **5.5 Oletko tyytyväinen Holiday Inn Covid-19 toimiin/menetelmiin, onko niissä jotakin parannettavaa, jos on niin mitä?**

Tässä kysymyksessä pyrittiin saamaan vastauksia siihen ovatko työntekijät olleet tyytyväisiä Holiday Inn Tampere Central Stationin Covid-19 menetelmiin. Kysymys osoittautui siinä mielessä haastavaksi, että se periaatteessa sivusi seuraavaa kysymystä 5.6. Haastattelutuloksissa kävi ilmi, että Holiday Inn ei itse pysty varsinaisesti vaikuttamaan Covid-19 toimiin ja menetelmiin, koska osana ketjua sen toimet tulevat määräyksiä ylemmältä ketjusta. Ainoa asia, jossa tekijä huomasi sen, kuinka Holiday Inn itsessään pystyi vaikuttamaan ylhäältä tulleisiin rajoituksiin ja suosituksiin oli se, kuinka ne toteutettiin/otettiin huomioon Holiday Innin tilojen sen salliessa.

*”Toimet ovat koko hotelliketjun päätöksiä ja ne ovat olleet kattavat ja riittävät” (H1)*

*”Olen ollut tyytyväinen toimiin, rajoitusten mukaan on menty” (H5)*

*”Olen tyytyväinen, tilat huomioon ottaen on parhaat tehty ja tietenkin ohjeistuksien mukaan” (H2)*

*”Seurataan viranomais- linjauksia, sekä ylemmän portaan ohjeistuksia seurataan” (H8)*

*”Olen tyytyväinen hotellin toimiin, en oikein tiedä mitä olisi paremmin voinut tehdä.” (H3)*

*”Kokonaisuudessaan on kaikki otettu hyvin huomioon” (H4)*

## 5.6 Kuinka näet Scandic Hotelssin suhtautuvan työnantajana Covid-19 pandemiaan.

Tässä kysymyksessä pyrittiin selvittämään sitä, kuinka työntekijät näkivät heidän työnantajansa suhtautuvan Covid-19 pandemiaan. Haastattelun tulokset olivat äärimmäisen positiivisia, ja niistä nousi hyvin selvästi esille selvä kiitollisuus sitä kohtaan, kuinka vakavasti pandemiaan oli suhtauduttu.

*”Huolellisesti on varauduttu, linjaukset tulevat tarkasti ylempää tasoa. Niissä rajoissa toimitaan missä rajoissa yritys pystyy toimimaan” (H1)*

*”Koen oheistukset riittäväksi, aina kun ne ovat muuttuneet niin on saatu tarvittavaa infoa” (H5)*

*”Ketjun informoinnit on hyvin hoidettu, ketju ottanut Covid-19 pandemian tosissaan” (H2)*

*”Koko ajan ovat olleet työntekijöiden puolella, ovat halunneet pitää porukan töissä. Parhaansa ovat tehneet ja parhaansa mukaan ovat toimineet” (H8)*

*”On suhtautunut epidemiaan vakavasti, maskeja on saatavilla työntekijöille, työpaikalla selkeät ohjeet, ovat seuranneet hallituksen ja virastojen määräyksiä tarkasti” (H3)*

*” Vakavasti on suhtautunut, ja hyvin on informoitu kaikissa tilanteissa” (H4)*

Haastattelun valtaosan tuloksissa nousi selvästi esille positiivinen kuva siitä, kuinka työnantaja (Scandic Hotels Group) on suhtautunut Covid-19 pandemiaan. Työntekijät olivat selvästi kokeneet työnantajan suhtautumisen vakavaksi kyseistä maailman tilannetta kohtaan. Vastauksissa kuitenkin nousi myös esille pieniä erimielisyyksiä liittyen Holiday Inn Tampere Central Stationin 15kk mittaiseen sulkun ja siihen kuinka kyseinen hotelli joutui olemaan kiinni, kun muut saivat olla auki samassa tilanteessa.

## 5.7 Koetko työpaikkasi Covid-19 ohjeistukset riittäväksi vai jäävätkö ne vajaaksi jotenkin, jos jäävät niin miten?

Tämä kysymys käsitteli sitä, kuinka työntekijät näkivät oman työpisteensä Covid-19 ohjeistukset riittäväksi. Tässä kysymyksessä on kuitenkin sitä luettaessa otettava huomioon se, että se sivusi hieman aikaisempia kysymyksiä siinä, että työpaikan (Holiday Inn) Covid-19 ohjeistukset tulivat edelleen ylemmältä tasolta (Scandic Hotels), ja kuten aikaisemmissakin vastauksissa kävi ilmi, vastaukset olivat positiivisia.

*”Koen ohjeistukset riittäväksi, enempiä ei oikein voida tehdä tilojen puitteissa” (H2)*

*”Työpaikalla tarjotut suojaruuvitukset ovat hyvät, en ole huomannut mitään epäkohtia tai mitään sellaista mihinkä olisi tarvinnut puuttua. Työnantaja on tarjonnut kaiken tarpeellisen suojaukseen liittyen” (H8)*

*”Koen ohjeistukset riittäväksi, aina kun on muuttunut, niin on saanut tarvittavan infon” (H5)*

*”Ei jää vajaaksi, jossakin vaiheessa oli hieman vaikeampaa seurata missä mennään, kun ohjeistukset päivittyivät koko ajan” (H3)*

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että työpaikan ohjeistukset olivat riittävät ja niistä informointi tapahtui riittävän selkeästi. Varsinaisesti mitään negatiivista ei haastattelun vastauksissa oltu huomattavissa. Toispuoleinen huomion, joka oli vahvemmin huomattavissa työntekijöiden kanssa käydyistä keskusteluista, on se, että informaation jatkuva päivitys ja ohjeistuksien nopea muuttuminen oli asia, joka saattoi silloin tällöin tuntua hieman sekoittavalle, mutta tämä oli ainut lievästi negatiivinen asia, jonka huomasin itse keskustellessani työntekijöiden kanssa ketjun informaatio viesteistä ja niiden saapumistiheydestä.

## 5.8 Onko Covid-19 aiheuttanut sinulle taloudellisia vaikeuksia?

Tämä kysymys oli haastattelun ensimmäinen tähdellinen kysymys, joka tarkoitti sitä, että haastateltavat saivat vastata tähän, jos halusivat. Kysymyksellä pyrittiin saamaan vastausta siihen, oliko Covid-19 pandemia vaikuttanut työntekijöiden elämään taloutta vaikeuttavasti. Positiivisiksi yllätyksiksi, jokainen haastatteluun osallistunut työntekijä halusi vastata kysymykseen ja siitä saadut tulokset olivat mielenkiintoisia, sekä yllättäviä. Yllätykseksi osoittautui se, että haastatteluihin osallistuneista kahdeksasta työntekijästä vain kolme koki Covid-19 pandemian aiheuttaneen negatiivisia taloudellisia vaikutuksia.

Lopuilla viidellä haastatelluista kävi ilmi se, että vaikka Covid-19 pandemia oli saattanut vaikuttaa työ-  
tunteihin vähentävästi, he eivät kuitenkaan tunteneet olleensa minkäänlaisissa taloudellisissa vai-  
keuksissa Covid-19 pandemian vuoksi.

Haastattelusta saadut vastaukset olivat yllättäviä, sillä oletin asian olevan jyrkästi toisenlainen ja jopa  
paljon negatiivisempi, johtuen lukuisista materiaaleista ja luetuista uutis- artikkeleista, jotka koskivat  
matkustuksen vähentymistä, ja näin ollen matkailualan työntekijöiden toimeentuloa vähentävänä. Tu-  
lostien positiivisuus tuli näin ollen yllätyksenä opinnäytetyön tekijälle, jonka hän koki äärimmäisen hie-  
noksi asiaksi. Tämä todisti sen, että vaikkakin ympäri maailmaa monet matkailualan työpaikat ovat  
olleet kovilla, eivät ne kuitenkaan ole välttämättä asiakaskatonsa aikana ole ajaneet kaikkia alalla  
työskenteleviä taloudelliseen ahdinkoon.

### **5.9 Koetko työsi raskaammaksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa? Koetko työsi yhtä mielekkääksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa?**

Näissä kahdessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään, oliko työntekijä kokenut Covid-19 pandemian  
muuttaneen heidän suhtautumistaan omaan työhönsä. Haastattelussa esille nousseet vastaukset oli-  
vat jokseenkin yhteneviä, mutta kuitenkin eriäviä, johtuen siitä, että jokainen työntekijä oli kokenut  
pandemian omalla kohdallaan eri lailla.

*”En ole kokenut työtäni raskaammaksi, koska hotellissan on ollut hiljaista. Tunnen kui-  
tenkin työni mielekkääksi” (H5)*

*”Tunnen työni raskaammaksi, koska asiakkaat eivät ymmärrä, että rajoitukset ovat vielä  
voimassa ja niitä pitää vielä noudattaa, toisessa mielessä työ tuntuu keveämmälle,  
koska on vähemmän asiakkaita” (H2)*

*”Koe työni mielekkääksi, jopa mielekkäämmäksi, kuin loman aikana. Huomasin, kuinka  
paljon oikein tykkään työstä ja huomasin että on oikea ala.” (H2)*

*”Korona ei ole vaikuttanut raskauttavasti, työ on pysynyt samana, pirteämpänä toki py-  
syisi, jos olisi enemmän asiakkaita. Mieluummin hyvä flow ja rytmi työssä kuin liian hil-  
jaista” (H8)*

*”En koe työtäni raskaammaksi. Nautin työstäni, mutta pandemian kautta ulkomaalaiset  
asiakkaat ovat vähentyneet, tykkään kansainvälisyydestäni työssäni” (H6)*

*”Työ tuntuu raskaammalta, asiakkaita ei kuule kunnolla ja maski estää asiakkaan tulkitsemisen, tästä huolimatta koen työni kuitenkin mielekkääksi” (H7)*

*”Maski voi tuntua välillä ahdistavalta kovassa kiireessä. Työn tuntuu yhä mielekkäältä, mutta Covid on vaikuttanut ajattelutapaan, miten suhtautuu työhön ja epävarmuuteen, esim. joutuuko itse sairastamaan” (H4)*

Haastattelun vastauksista kävi hyvin ilmi, että vaikka Covid-19 on saattanut vaikuttaa työhön ja sen raskauteen erilaisissa mitoissa riippuen henkilöstä, ei sitä kuitenkaan koettu liian haitalliseksi tai liian raskaaksi. Vastauksista oli myös huomattavissa se, että mielekkyys työtä kohtaan ei ollut muuttunut pandemiasta huolimatta.

### **5.10 Oletko joutunut harkitsemaan alan vaihtoa Covid-19 pandemian takia?**

Haastattelun viimeisellä kysymyksellä halusin tietää, onko Covid-19 pandemia kaikesta aikaisemmasta huolimatta aiheuttanut työntekijöissä ajatuksia alanvaihdosta pandemian sitä runnoessa. Maailmantilannetta ja Suomen tilannetta seurattaessa kävi erittäin selväksi, että tilanne oli ajankohdasta riippuen epävarma, mikä on nähtävissä haastattelun vastauksissa, jotka olivat osittain oletettavia tämän vuoksi.

*”Olen joutunut harkitsemaan alanvaihtoa varsinkin niinä ajankohtina, kun on ollut raskasta” (H1)*

*”Kyllä, olen joutunut harkitsemaan alanvaihtoa pandemian aiheuttaman epävarmuuden vuoksi. Scandicilta kuitenkin tuli hyvä ele siinä mielessä, että henkilökunta pystyi vaihtamaan toimipaikoista toisiin sulkujen aikana” (H2)*

*”Tilanteiden nopeiden vaihteluiden takia, tuli haavoittuvainen olo, mutta tiesin kuitenkin, että tilanne ei ole pysyvä minkä vuoksi luottamus alaan säilyi” (H8)*

*”Jos tuet eivät olisi olleet saatavilla kuin ne olivat, niin siinä tapauksessa olisi ehkä täytynyt harkita tai jos tunnit olisivat koko ajan pysyneet pieninä niin sama asia” (H3)*

*”On käynyt mielessä, olen joutunut harkitsemaan, mutta tämä paikka on tuttu ja turvallinen” (H4)*

*”En ole joutunut pandemian takia miettimään asiaa, mutta harkitsen erilaisia vaihtoehtoja, tykkään alasta kuitenkin todella paljon” (H7)*

Vastaukset tähän kyseiseen kohtaan eivät yllättäneet, koska tilannetta seurattaessa oli oletettavaa, että jokainen alalla työskentelevä ammattilainen on ainakin jossakin vaiheessa joutunut harkitsemaan asiaa, vaikka on tuntenut alan olevan se oikea ja lähellä sydäntä. Covid-19 pandemian aiheuttama taloudellinen paine matkailualan työntekijöille ympäri maailmaa on äärimmäisen harmillista, mutta uskon tilanteen muuttuvan, kun matkustus palautuu normeihinsa.

## 6 Löydöt

Tässä kappaleessa käyn läpi haastattelun aikana kolme esille nousutta suurinta teemaa, jotka olivat nähtävissä haastatteluiden tuloksista. Käyn näitä teemoja analyttisesti läpi ja pohdin miten ne ovat nousseet esille, mitä ne ovat, ja miten ne ovat näkyvissä.

### 6.1 Teemat

Haastattelu Holiday Innin henkilökunnan kanssa sujui odotettua paremmin. Kaikki hotellin aulassa työskentelevistä työntekijöistä osallistuivat mielellään haastatteluun antaen oman mielipiteensä ja näkemyksensä tekijän haastattelukysymyksiin. Haastatteluissa oli selvästi nähtävissä samankaltaisuuksia ja samat teemat alkoivat nousta esille, mitä enemmän haastatteluja saatiin tehtyä. Pieniä eroavaisuuksia nousi myös esille haastatteluissa, mutta ei niin monta, että niistä olisi ollut nähtävissä yhtenevää teemaa.

Kolme suurinta teemaa, jotka olivat helposti nähtävissä haastattelun tuloksia lukiessa, olivat: **Työturvallisuus pandemian aikana, työn kuormituksen muutos ja informaation kulku pandemian aikana**. Nämä kolme teemaa nousivat jokaisen haastattelun kanssa esille, enemmän tai vähemmän kysymyksiin vastattaessa.

#### 6.1.1 Työturvallisuus pandemian aikana.

Haastatteluja tehdessä ensimmäinen suuri teema, joka nousi esille, oli työturvallisuus työssä pandemian aikana. Haastattelun aikana nousi selvästi esille, kuinka tyytyväisiä työntekijät olivat työpaikan tarjoamiin suojarusteisiin ja niiden riittävyyteen.

Suomen työsuojelu hallinnon verkkopalvelu on määritellyt suojaimien käytön seuraavanlaisesti:

*”Työnantajalla on velvollisuus arvioida henkilönsuojaimen tarpeellisuus. Jos suojain tarvitaan, työnantajan pitää hankkia se ja valvoa sen käyttämistä. Työntekijällä puolestaan on velvollisuus käyttää työnantajan antamaa suojainta.”* (Työsuojelu.fi 2022).

Holiday Inn Tampere Central Stationilla työturvallisuus oli otettu huomioon hyvin. Haastattelujen ulkopuolella harjoittelupäivien aikana nousi esille se, kuinka tyytyväisiä työntekijät olivat maskien, käsidesien ja käsineiden riittävyteen, vaikkakin joskus maskit ja aulassa vastaanotossa olevat pleksit saattoivat tuntua hieman ärsyttävälle, koska ne vaikeuttivat asiakkaalle puhumista ja tämän ymmärtämistä. Ollessani harjoittelussa huomasin myös sen, että työntekijät itsenäisesti (vaikkakin maskisuositukset olivat voimassa) olivat halukkaita ja valmiita käyttämään maskia ilman mitään suurempia ongelmia tai mielenilmaisuja. Tämä saattoi johtua siitä, että epidemian ollessa jo pitkällä, maskien käytöstä oli tässä vaiheessa saattanut jo muodostua tapa, joka oli puolestaan muodostunut uudeksi normiksi: ”ilman maskia ei mennä”.

Haastattelun aikana huomasin tämän lisäksi myös sen harjoittelupaikalla, että työntekijät kiinnittivät erityisen paljon huomiota maskien lisäksi omaan työturvallisuutensa; jatkuvasti käyttäen käsidesiä ja pitämällä turvavälejä asiakkaisiin, tilanteen sen salliessa. Oli ymmärrettävää, että jokaisessa tilanteessa turvavälin pitäminen ja käsidesin jatkuva käyttö saattoi olla haastavaa, koska vaikkakin työntekijät olivat tietoisia määräyksistä ja etäisyyksien pidoista, eivät asiakkaat olleet aina yhtä tietoisia tästä, jonka seurauksena etäisyyksien pitäminen oli haastavaa.

### **6.1.2 Työn kuormituksen muutos**

Tämä teema oli hyvin kaksijakoinen haastattelukysymyksiä lukiessa ja niitä analysoidessa. Se oli teema, joka nousi selvästi esille vastauksissa, mutta hyvin erikoisesti. Osa työntekijöistä koki työn kuormituksen muuttuneen raskaammaksi maskien, suoja-pleksien tai asiakkaiden vuoksi, jotka eivät ymmärtäneet rajoitusten vielä olevan voimassa. Toinen puoli työntekijöistä puolestaan koki työnkuormituksen pysyneen samana tai jopa keventyneen pandemian aiheuttaman asiakaskadon takia.

Haastattelun tekijänä huomasin myös itse tässä erittäin paljon vaihtelua, joka auttoi ymmärtämään työntekijöiden näkökulmaa asiasta. Harjoittelun alussa hotelli elämä oli äärimmäisen hiljaista, pois luettuna jotkin viikonloput, jolloin asiakkaita saattoi olla hieman enemmän. Työntekijöiden kanssa käytyissä keskusteluissa nousi selvästi esille se, kuinka erilaista hotellielämä oli verrattuna siihen mitä se oli ennen pandemiaa ja sen rajoitteita. Työ oli selvästi kuormitukseltaan rauhallista ja välillä tuli hetkiä, kun ei ollut miltei mitään tehtävää, joka taas oli työntekijöiden mukaan äärimmäisen harvinaista.

Kun rajoitteet lähtivät purkautumaan harjoittelun loppupuolella ja ihmiset alkoivat jälleen matkustamaan enemmän, oli nähtävissä hotellityön oikea, normaalitasoinen kuormitus. Näinä täyden hotellin päivinä oli selvästi nähtävissä (ja koettavissa) maskien ja suoja-pleksien tuoma lisärasite vastaanottovirkailijan työhön. Maskit ja suoja-pleksit tekivät kommunikoinnista ja asiakkaan tulkinnasta vaikeampaa tehden näin myös työstä raskaampaa.

### 6.1.3 Informaation kulku

Tämä teema nousi hyvin esille haastattelujen vastauksia lukiessa. Holiday Innin työntekijät pitivät siitä, että ketjun johto oli jatkuvasti ja tiuhaan yhteydessä muuttuneista rajoituksista ja linjauksista. Tämä tiuha informointi esimiestasolta edesauttoi sitä, että työntekijät pysyivät hyvin tietoisina ja ajan tasalla muuttuneista Covid-19 pandemian rajoitteista.

Vaikkakin haastatteluissa oli nähtävissä työntekijöiden positiivisuus ketjun hyvää informaatiota kohtaan, erillisissä tilanteissa harjoittelun aikana nousi myös työntekijöiden kanssa keskusteluja siitä, kuinka tämä positiivisena nähty jatkuva ja ajantasainen informointi saattoi välillä tuntua myös sekoittavalle työntekijöistä. Tämä oli nähtävissä siten, että välillä yhden viikon aikana saattoi tulla useitakin informaatio sähköposteja koskien uusia rajoituksia ja poistuneita sulkuja. Tämä tiuha tahti puolestaan johti siihen, että välillä tuntui äärimmäisen haastavalle pysyä perässä, missä itse asiassa oltiin menossa rajoitusten kanssa.

On tärkeää kuitenkin muistaa, että varsinkin majoitusalan toiminnassa, kun ollaan osa isompaa ketjua, on informaation pakko kulkea ajantasaisesti ja ketjun johdon on pidettävä huoli siitä, ettei yksikään ketjun osa jää ilman ajankohtaista informaatiota. Ollessani harjoittelijana Holiday Inn Tampere Central Station:illa huomasin, että ketju oli suhtautunut vakavasti pandemiaa kohtaan ja huomasin, kuinka paljon nopea ja riittävä informointi pystyy tukemaan työntekijöiden työntekoa auttaen heitä suoriutumaan työpäivästä erityisolosuhteissa.

## 7 Yhteenveto

Tässä kappaleessa käydään aluksi läpi koko opinnäytetyötä ja sen prosessia, jonka jälkeen pohditaan vastasiko opinnäytetyön vastaukset mielenkiintoni kohteeseen ja varsinaiseen opinnäytetyön tutkimuskysymykseen.

Mielenkiinto opinnäytetyön aiheeseeni syntyi siitä, kun olin koronan alusta lähtien seurannut pandemiin liittyviä uutisia maailmantaloutta ja etenkin matkailualan vaikutuksia koskien. Aloittaessani harjoittelun Holiday Inn Tampere Central Stationilla mielenkiintoni hotellin ja sen työntekijöiden elämää kohtaan pandemian aikana ja jälkeen tuntui aiheelta, josta kirjoittaa oman opinnäytetyöni.

Aiheeni oli siinä mielessä hyvin omalaatuinen, että se ei ollut toimeksianto, eikä sillä varsinaisesti ole oman mielenkiintoni lisäksi mitään tutkinnallista tai tieteellistä arvoa, tai ainakin näin uskon. Tästä huolimatta halusin jatkaa eteenpäin tämän löytämäni aiheen kanssa.

Työn aloitus sujui mutkattomasti ilman mitään ongelmia, mutta huomasin kuitenkin noin puolessa välissä opinnäytetyötäni, että mielenkiintoni kohde ja opinnäytetyön kysymyksen rajaaminen osoittautui haastavaksi. Alun perin olin rajannut opinnäytetyöni tutkimuskysymyksen koskemaan Covid-19 vaikutuksia hotelliin ja sen henkilökuntaan. Huomasin kuitenkin haastattelukysymyksieni kohdalla, että ne kallistuivat huomattavasti enemmän henkilökunnan hyvinvointiin ja heidän näkökulmaansa pandemian vaikutuksesta heidän työhönsä. Koordinaattorini kanssa käydystä keskustelusta, jossa huomasin haastattelukysymyksieni ”todellisen” suunnan, päädyin muuttamaan tutkimuskysymystäni vastaamaan tätä uutta aihetta, johon ne pääasiallisesti keskittyivät. Hotellin merkitys ei kuitenkaan jäänyt kokonaan pois opinnäytetyöstäni vaan se toimi runkona haastattelukysymyksilleni.

Mitä jatkotutkimuksia voisin suositella esille nousseiden teemojen pohjalta? Omasta mielestäni nämä esille nousseet teemat olivat kaikki hyvin otettu huomioon harjoittelupaikassani niin käytännössä kuin teoriassa. Esille nousseet ”negatiiviset” huomiot liittyen esille nousseisiin teemoihin olivat hyvin vähäisiä, jonka vuoksi en itse usko, että näissä esille nousseissa teemoissa olisi mitään tarvetta tutkia entistä syvällisemmin. Mutta halutessaan teemoja pystyisi tuki tutkimaan syvällisemmin, koska jokaisesta esille nousseesta teemasta, on löydettävissä paljon erilaisia akateemisia kirjamateriaaleja, joiden avulla teemoihin voidaan ”pureutua” entistä syvällisemmin, koska aihe on todellisuudessa uskottoman laaja, ja siitä itsessään pystyisi kirjoittamaan kokonaan oman opinnäytetyön. Hyviä esimerkkejä mahdollisista kirjamateriaaleista liittyen työhön, niille, jotka haluavat tutkia aihetta enemmän: 1. *Saloheimo Jorma, 2016, Työturvallisuus, perusteet, vastuu ja oikeusturva.* 2. *Mäkikangas Anne, Mauno Saija ja Feldt Taru (toim.), 2017, Tykkää työstä. ja* 3. *Marjamäki Pipsa-Lotta, Vuorio Jenni, 2021, Viestinnän johtaminen strategiasta tuloksiin.*

Vastasiko työni loppujen lopuksi omaan mielenkiintoni kohteeseen? Kun katsotaan esille nousseista tuloksia kokonaisuudessaan, olen tyytyväinen saamaani tuloksiin. Ne vastasivat omaan mielenkiintoni ja tutkimuskysymykseeni juuri siitä, kuinka henkilökunta on jaksanut ja selvinnyt Covid-19 pandemian suurilla aalloilla. Lukuun ottamatta muutamia ennalta oletettavia tuloksia, jotka nousivat esille haastatteluissa (oletettavia siksi että Covid-19 on ollut erittäin julma matkailualaa ja sen työntekijöitä kohtaan), olivat ne mielestäni hyvin onnistuneita, vaikkakin jotkin kysymykset näin jälkeen päin katsottuna olisi ehkä voinut muotoilla vielä hieman paremmin tai jopa toisen lailla. Näin ensimmäiseksi opinnäytetyökseni, uskon suoriutuneeni siitä kohtalaisen hyvin.

## 8 Lähteet

Duodecim Terveyskirjasto 2022. Anttila V. J., Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257> Luettu: 12.4.2022

Marriot International 2021, News Center. Less Hassle, More to Explore: Marriott International Continues to Deliver on Consumer Desire for Enhanced Contactless Technology. <https://news.marriott.com/news/2021/04/05/less-hassle-more-to-explore-marriott-international-continues-to-deliver-on-consumer-desire-for-enhanced-contactless-technology> Luettu: 22.3.2022

Suomen Sosiaali- ja Terveysministeriö 2022, Työhyvinvointi, <https://stm.fi/tyohyvinvointi> Luettu: 18.4.2022

Statista 2022, Number of international tourist arrivals worldwide from 2010 to 2021, by region. <https://www.statista.com/statistics/186743/international-tourist-arrivals-worldwide-by-region-since-2010/> Luettu: 16.3.2022

Statista 2022, Number of overnight stays in Finland in 2021, by country of origin. <https://www.statista.com/statistics/435560/total-overnight-stays-in-finland-by-country-of-origin/> Luettu: 23.3.2022

Statista 2021, Number of domestic arrivals in tourist accommodation in Finland from 2008 to 2019. <https://www.statista.com/statistics/614568/number-domestic-arrivals-spent-in-accommodation-in-finland/> Luettu: 23.3.2022

Statistics Finland 2021, Domestic trips increased by nearly one third in the hot summer of 2021 [https://www.stat.fi/til/smat/2021/14/smat\\_2021\\_14\\_2021-10-21\\_tie\\_001\\_en.html](https://www.stat.fi/til/smat/2021/14/smat_2021_14_2021-10-21_tie_001_en.html) Luettu: 23.3.2022

Tyosuojelu.fi 2022, Suojaimet Työssä. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/suojaimet-tyossa> Luettu 13.4.2022

Työturvallisuuskeskus 2022, Turvallinen ja terveellinen työ varmistetaan tyosuojelulla [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu) Luettu: 19.4.2022

Työturvallisuus keskus 2022, työturvallisuuden perusteet. [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet) Luettu: 19.4.2022

Työturvallisuus keskus 2022, Turvallinen ja terveellinen työympäristö. [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoymparisto](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoymparisto) Luettu: 19.4.2022

Teollisuusliitto 2022, Työympäristö. <https://www.teollisuusliitto.fi/tyoelama/tyoymparisto-ja-tyosuojelu/tyoymparisto/> Luettu 19.4.2022

Työturvallisuus keskus 2022, Toimiva työyhteisö. [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso) Luettu:19.4.2022

THL 2022, Koronavirus COVID-19, <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19> Luettu: 16.3.2022

Duodecim Terveyskirjasto. Anttila V. J. 2022, Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257> Luettu: 12.4.2022

UNWTO 2022, Impact Assessment of the COVID-19 Outbreak on International Tourism. <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism> Luettu: 16.3.2022

Virolainen H. 2012, Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=971qYIYUaQcC&oi=fnd&pg=PA9&dq=työhyvinvointi&ots=giWnfYjnMH&sig=-c-8sWoRp00VZNVNSXx4oOJtsdM&redir\\_esc=y#v=onepage&q=työhyvinvointi&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=971qYIYUaQcC&oi=fnd&pg=PA9&dq=työhyvinvointi&ots=giWnfYjnMH&sig=-c-8sWoRp00VZNVNSXx4oOJtsdM&redir_esc=y#v=onepage&q=työhyvinvointi&f=false) Luettu: 10.5.2022

WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard 2022. <https://covid19.who.int> Tarkastettu: 12.4.2022

## 9 Liitteet

Hei kaikille!

Jos ei vielä olla päästy tapaamaan niin, minun nimeni on Rasmus Lahti ja olen nyt kolmannen vuoden restonomi opiskelija eli loppusuoralla ollaan (jes). Olen nyt näin teillä harjoitteluni ohella tekemässä opinnäytetyötä otsikolla "Covid-19 vaikutukset Hotelleihin ja henkilökuntaan" ja tutkimuskysymykseni johon vastauksia lähtisin tarkemmin hakemaan, on "Kuinka covid-19 on vaikuttanut Holiday Inn Tampere Central Stationin toimintaan ja sen henkilökuntaan". Tutkimuskysymykseeni liittyen haluisinkin pyytää teitä osallistumaan haastatteluun, joka tapahtuisi "face-to-face" tyylillä. Eli minä esitän teille kysymyksiä ja kirjaan samalla teiltä saamia vastauksia ylös sitä mukaan, kun kerrotte asiasta. Haastattelussa on noin kymmenen kysymystä, jotka ovat avoimia eli haastattelun kesto riippuu siitä, paljonko haluat mahdollisesti kertoa jokaisesta kohdasta. Jos et halua vastata joihinkin kysymyksiin näin voidaan myös tehdä. Haastattelusta saamia tietoja tullaan ainoastaan käyttämään opinnäytetyössä ja sen tekemisessä, ketään ei tulla mainitsemaan nimeltä. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki haastattelun tulokset tullaan hävittämään.

|

Haastattelut voidaan suorittaa, kun olemme samassa vuorossa tai joku toinen ajankohta, joka sopii teille.

Jos teille tulee jotakin kysyttävää haastatteluun liittyen, niin vastaan mielelläni.

Ystävällisin terveisin

Rasmus Lahti

puh.0404184681

email. rasmus.lahti@myy.haaga-helia.fi

Liite 1. Haastattelupyynnö

## Henkilökunnan kysymykset (tähdellisiin kysymyksiin ei ole pakko vastata)

Tähdellisiin kysymyksiin ei ole pakko vastata, jos ei halua. Ja jos on jotain kysymyksiä, jota tuntevat haastaville, niihin ei ole pakko vastata.

- Miten Covid-19 on vaikuttanut työnkuvaasi?  
-
- Onko Covid-19 vaikuttanut työympäristösi, jos on niin miten?  
-
- Oletko tyytyväinen Holiday Innin Covid-19 toimiin/menetelmiin? Onko niissä jotain parannettavaa, jos on niin mitä?  
-
- Kuinka näet Scandic Hotels Group:in suhtautuvan työntajana Covid-19 pandemiaan?  
-
- Koetko työpaikkasi Covid-19 ohjeistukset riittäväksi vai jäävätkö ne vajaaksi jotenkin, jos jäävät niin miten?  
-
- \*Onko Covid-19 aiheuttanut sinulle taloudellisia vaikeuksia?  
-
- Koetko työsi raskaammaksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa ja rajoituksia?  
-
- \*Koetko työsi yhtä mielekkääksi kuin se oli ennen Covid-19 pandemiaa?  
-
- \*Oletko joutunut harkitsemaan alanvaihtoa covid-19 pandemian takia?  
-

Liite 2. Haastattelurunko