



Moduuli 1, Sessio 1

Kokonaisvaltainen

**lähestymistapa riskienhallintaan
matkailualalla**



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-
ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.



Oppimistavoitteet ja sisältö

Tämän osion tavoitteena on tutustua riskienhallinnan käsitteisiin ja harjoitella sen soveltamista matkailualan kontekstissa pk-yritysten näkökulmasta.

Avainsanat: Riskienhallinta, matkailun turvallisuus, resilienssi

Mitä on riskienhallinta?

- Riskienhallinta on prosessi, jossa tunnistetaan, arvioidaan, priorisoidaan ja lievennetään riskejä haitallisten tapahtumien todennäköisyyden ja vaikutusten minimoimiseksi ja samalla maksimoidaan mahdollisuudet organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Se sisältää systemaattisen lähestymistavan riskien ymmärtämiseen ja hallintaan organisaation kaikilla tasoilla strategisesta päätöksenteosta päivittäiseen toimintaan.
- Osa minkä tahansa yrityksen strategista johtamista: tulisi olla osa tarkoitusta, hallintoa, johtajuutta ja sitoutumista, strategiaa, tavoitteita ja toimintaa
- Tulisi tehdä systemaattisesti, ja siihen tulisi osallistua sekä johto että henkilöstö
- Riskienhallinnan integrointi perustuu organisaatorakenteiden ja kontekstin ymmärtämiseen.

-> Tarvitaan resursseja kaikilla tasoilla!



Avainsanat

Riski = Ei toivotun tapahtuman mahdollisuus. Riski viittaa epävarmuuden vaikutukseen tavoitteisiin, poikkeamaan odotetusta. Vaikutus voi olla positiivinen tai negatiivinen odotettuun verrattuna.

Resilienssi = Kyky toipua poikkeavasta tilanteesta. Organisaation kyky kestää ulkoisia ja sisäisiä häiriöitä. Resilienssiä lisätään: Riskienhallinta (ennakointi), suunnittelu, verkostoituminen, osallistuminen, oppiminen, viestintä, palautejärjestelmä (seuranta ja reagointi) ja hyvä johtaminen. Resilienssi on myös sopeutumista.

Riskienhallinta = Riskienhallintaa voidaan pitää prosessina, jonka avulla riskit tunnistetaan ja arvioidaan sekä valitaan ja toteutetaan toimenpiteitä niiden seurausten vähentämiseksi.

Avainsanat



Kriisi = riskin (ei-toivotun tapahtuman) toteutuminen. Kriisi määritellään teoriassa äärimmäisten ristiriitojen tilaksi organisaation sisällä ja yksilön elämän eri vaiheissa, joka uhkaa heidän elinkelpoisuuttaan ja ympäristöä. Kriisi on osa hätätilaa, joka jatkuu riskin toteutumisen jälkeen.

Kriisinhallinta = yrityksen kriisinhallintaan kuuluu kriisien ehkäisy tai kriisijohtaminen.

Kriisiviestintä = Kriisiviestintä on olennainen osa kriisinhallintaa. Kriisiviestintä on viestintää poikkeuksellisessa tilanteessa, joka uhkaa ihmisiä, ympäristöä tai organisaation toimintakykyä tai mainetta.

Riskienhallinnan tarkoitus ja tavoitteet



Systemaattinen ja ennakoiva riskienhallintaprosessi, johon osallistuvat sekä johto että henkilöstö, pyrkii varmistamaan yhtiön strategisten tavoitteiden saavuttamisen.

Liiketoiminnan jatkuvuus: suunnittelu auttaa varautumaan liiketoimintaympäristön muutoksiin.

Laatu ja tehokkuus: riskienhallintaprosessit voivat auttaa tunnistamaan potentiaalisia parannusalueita ja parantamaan liiketoiminnan tehokkuutta.

Kustannusten hallinta: ennakoiva riskienhallinta auttaa välttämään äkillisiä kustannuksia.

Innovaatio: Riskienhallinta voi kannustaa yritystä kehittämään uusia ratkaisuja ja lähestymistapoja, jotka voivat erottaa sen kilpailijoistaan.

Sidosryhmien luottamus: hyvä riskienhallinta osoittaa yrityksen sitoutumista vastuullisuuteen, mikä voi lisätä sidosryhmien, kuten asiakkaiden, työntekijöiden, kumppaneiden ja sijoittajien, luottamusta.

Turvallisuus ja maine: riskienhallinta auttaa vähentämään onnettomuuksien tai vaaratilanteiden todennäköisyyttä, mikä lisää matkustajien turvallisuudentunnetta ja yrityksen mainetta luotettavana ja vastuullisena toimijana.

Kriisinhallinta ja muutoksen nopeus: ennakoiva suunnittelu antaa yritykselle mahdollisuuden reagoida kriisitilanteisiin nopeammin ja tehokkaammin, mikä voi rajoittaa vahinkoja ja häiriöitä. Kriisinhallinta auttaa myös palaamaan normaaliin nopeammin.

Ulkoiset tekijät vaikuttavat riskienhallintaan



Kokonaisvaltainen lähestymistapa strategiseen riskienhallintaan

Riskienhallinta osana yrityksen strategista johtamista.

Riskienhallinnan on oltava systemaattista ja jatkuvaa toimintaa sekä olennainen osa yrityksen johtamista kaikessa sen toiminnassa.



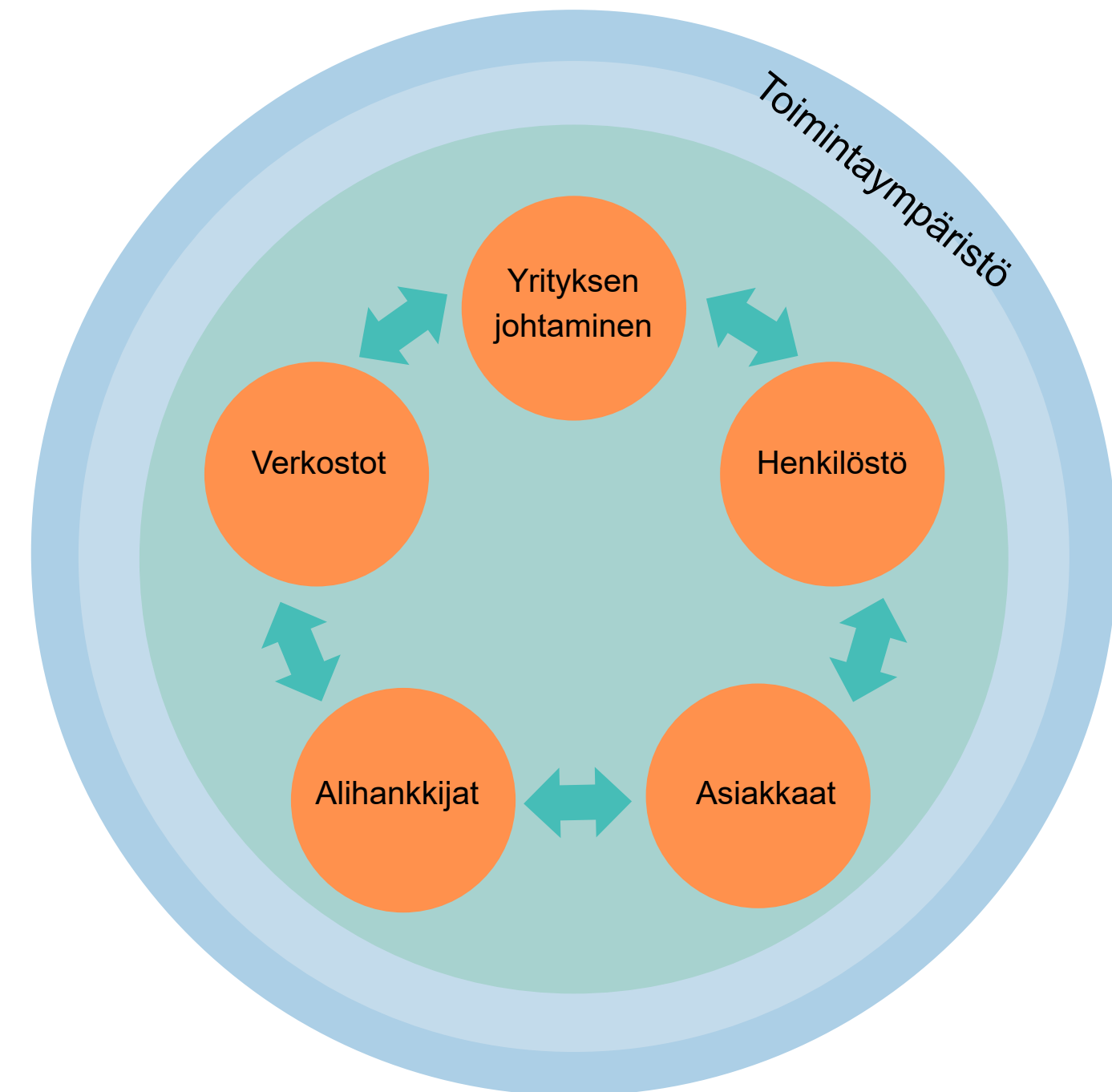
Riskikategoriat

Riskikategoriat: strategiset riskit, taloudelliset riskit, henkilöstöriskit, operatiiviset riskit ja vahinko-/onnettomuusriskit.

Strategiset riskit	Taloudelliset riskit	Henkilöstöriskit	Operatiiviset riskit	Vahinkoriskit ja onnettomuudet
◦ markkina- ja kysyntäriskit ◦ uudet kilpailijat ◦ uusien teknologioiden käyttöönoton epäonnistuminen ◦ negatiivinen julkisuus ◦ sosiaalisen median vastareaktio ◦ poliittinen epävakaus tai konfliktit ◦ ilmastonmuutos	◦ valuuttakurssivaihtelut ◦ toimitusketjujen häiriöt ◦ kausiluonteinen riippuvuus ◦ äkillinen varausten väheneminen ◦ nousevat korot ◦ kiinteiden kustannusten nousu	◦ vaikeudet houkutella osaavaa henkilöstöä ◦ korkea vaihtuvuus ◦ kilpailu muilta toimialoilta ◦ työntekijöillä, joilla ei ole asianmukaista työturvallisuutta ◦ stressi ja loppuunpalaminen ◦ osallisuuden puute	◦ ylibuukkaus ◦ aikataulutusrvirheet ◦ elintarviketurvallisuus ◦ varausjärjestelmän kaatuminen ◦ kyberhyökkäykset ◦ puuttuvat luvat tai lisenssit ◦ pienet luonnontapahtumat ◦ sähköjakelun häiriöt	◦ liukastumiset, kompastumiset ja kaatumiset ◦ liikenneonnettomuudet ◦ eläimiin liittyvät vaaratilanteet ◦ ruokaperäiset sairaudet ◦ allergiset reaktiot ◦ keittiöpalot ◦ väkivalta

Riskienhallinta ja toimintaympäristö

Riskienhallinta ei ole vain yrityksen sisäistä toimintaa. Tehokkuuden takaamiseksi riskienhallinnan on tapahduttava verkostoissa ja koko matkailun arvoketjussa. Siihen osallistuvat yrityksen johto, henkilöstö, asiakkaat, alihankkijat ja verkostot, ja kaikki tapahtuu laajemmassa toimintaympäristössä. Muutokset ja toimenpiteet yhdessä vaikuttavat myös muihin.

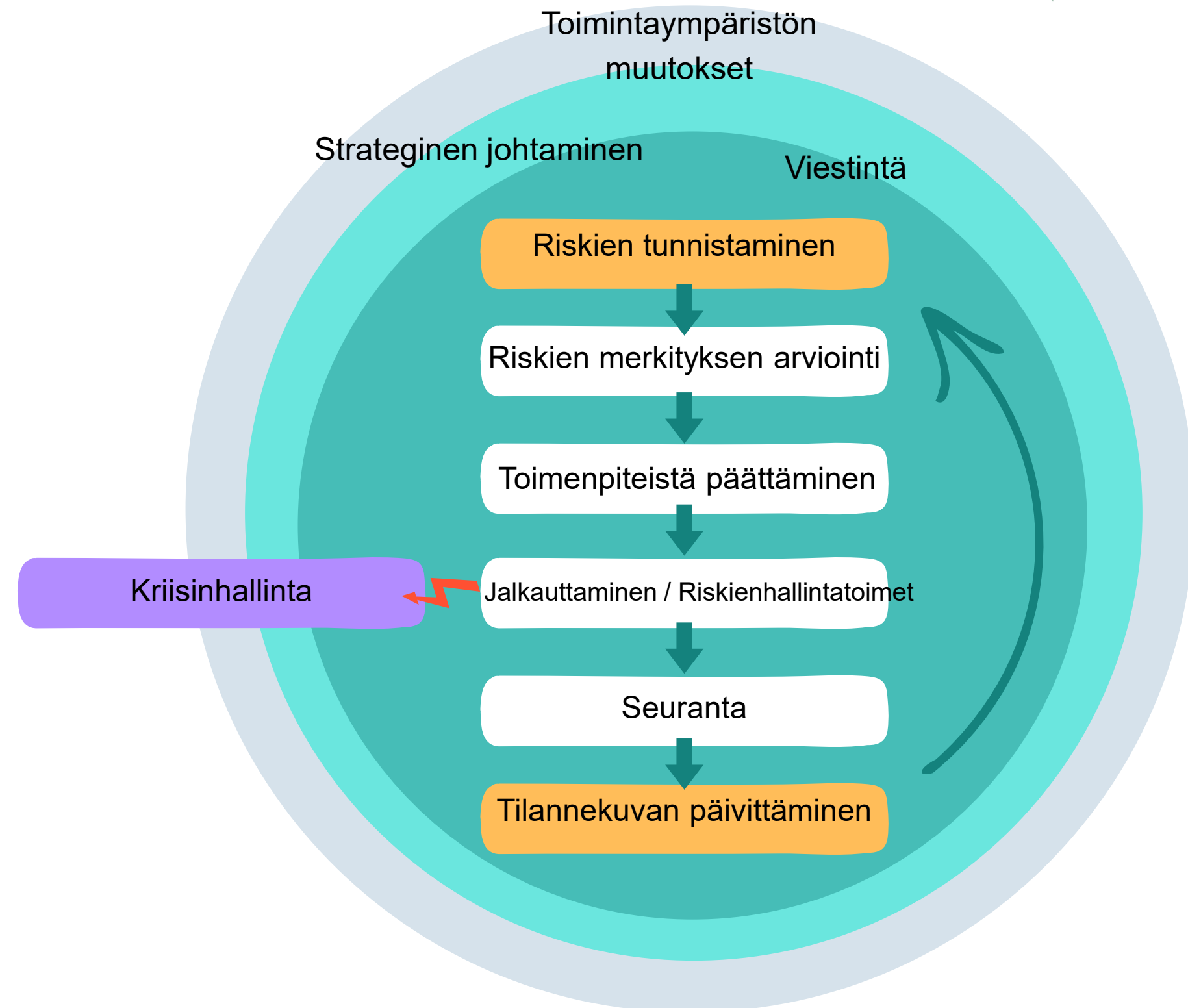


Riskienhallintaprosessi

i

Kuvassa on havainnollistettu riskienhallinta prosessina.

Jatkuvaa viestintää tarvitaan sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kesken.



Mitä on matkailun turvallisuus?

- Vahingon tai vahingon riskin puuttuminen
- "Ei mitään hätää"
- Riskit ovat hyväksyttävällä tasolla
- Resilienssi
- Se on myös...
 - Korkealla tarvehierarkiassa
 - Subjekttiivinen ja objektiivinen (psykologinen ja fyysinen)
 - Suhteellinen (kulttuurikohtainen)
 - Osa laatua ja kestävyyttä
 - Laaja aihe ja moniulotteinen

-> Täydellistä turvallisuutta ei voida saavuttaa

Kokonaisvaltainen riskienhallintaprosessi organisaatiossa tukee ja mahdollistaa turvallisuuden sekä sisäisessä että ulkoisessa ympäristössä.

Matkailun turvallisuus



- Matkailun turvallisuus = Matkailun turvallisuus tarkoittaa matkailuprosessin häiriöttömän toiminnan varmistamista.
 - Matkailuprosessi: matkailija, matkailuyritys ja sen työntekijät, matkailualue, ulkoinen ja sisäinen ympäristö sekä koko matkailupalveluketju lähtöpaikasta määränpäähän ja takaisin, unohtamatta digitaalista ja virtuaalista ympäristöä osana matkailupalvelua.
- Havaintokyky ja mielikuva ovat vähintään yhtä tärkeitä kuin tilastot
- Turvallisuus on korkealla hierarkiassa matkustuspäätöksiä tehtäessä
- Osa kestävästä kehitystä, vastuullisuutta ja laatua
- Toteutettu verkostoissa ja arvoketjuissa

Matkailualan yritysten keskeisiä turvallisuusasiakirjat



- Turvallisuussuunnitelma
- Pelastus/hätäsuunnitelma
- Työturvallisuussuunnitelma
- Asiakkaan turvallisuusohjeet
- Vakuutusasiakirjat
- Henkilöstön koulutus ja perehdytysrekisteri
- Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet (jos käytetään puhdistusaineita, polttoaineita jne.)
- Tietosuojakäytäntö GDPR ja kyberturvallisuusohjeet

Esimerkkejä matkailun turvallisuudesta

Majoituspalvelut

- Palo- ja evakuointisuunnitelmat: Hotelleilla on selkeät evakuointireitit, palohälyttimet ja hätätilanteisiin koulutettu henkilökunta.
- Turvallisuustarkastukset: Hissien, lukkojen ja valvontajärjestelmien säännölliset tarkastukset.
- Vieraiden turvallisuus: Henkilökunta on koulutettu tunnistamaan epäilyttävä käytös ja reagoimaan asianmukaisesti.

Kuljetuspalvelut

- Ajoneuvojen huolto: Linja-autoille, veneille ja muille ajoneuvoille tehdään säännöllisiä teknisiä tarkastuksia.
- Kuljettajakoulutus: Kuljettajille annetaan koulutus turvalliseen ajamiseen, ensiapuun ja asiakaspalveluun.
- Turvavarusteet: Pelastusliivit veneissä, turvavyöt busseissa ja muut suojarahusteet.

Aktiviteettien tarjoajat (esim. seikkailumatkailu)

- Turvallisuusohjeet ennen aktiviteetteja: Asiakkaat saavat selkeät ohjeet ja varusteet (esim. kypärät, valjaat).
- Sertifioidut oppaat: Oppaat ovat saaneet ensiapukoulutuksen, pelastustekniikoita ja riskienhallintaa.
- Sään seuranta: Toimintaa lykätään tai perutaan, jos olosuhteet ovat vaaralliset.

Eettiset ongelmat riskienhallinnassa

- Riskienhallinnan eettisten dilemmien ytimessä on kysymys voitosta vs. siitä, kuinka paljon tai minkä tyyppisiä riskejä voidaan hyväksyä.
- Yhdistämällä tällaiset eettiset kysymykset riskien tunnistamis- ja riskinarviointiprosesseihin matkailuyritykset voivat varmistaa, että niiden riskienhallintastrategiat ovat paitsi tehokkaita myös eettisesti järkeviä.



Esimerkkejä eettisistä ongelmista

Ristiriitaiset sidosryhmien edut

Dilemma: Riskienhallinnan on tasapainotettava eri sidosryhmien, kuten osakkeenomistajien, työntekijöiden, asiakkaiden ja yhteisön, edut. Esimerkiksi kustannussäästötoimenpiteiden toteuttaminen kannattavuuden parantamiseksi voi johtaa työpaikkojen menetykseen tai heikentää tuotteiden laatua, mikä herättää eettisiä huolenaiheita työntekijöihin ja asiakkaisiin kohdistuvista vaikutuksista.

Tuoteturvallisuus vs. kustannusten alentaminen

Dilemma: Riskienhallintajohtajan tehtävänä on arvioida tuoteturvallisuuteen ja -laatuun liittyviä riskejä. Kustannuspaineet tai tuotantoaikataulut voivat kuitenkin houkutella organisaatiota tinkimään turvallisuustoimenpiteistä kustannusten vähentämiseksi. Tämä herättää eettisiä ongelmia kuluttajaturvallisuuden ja eettisten standardien asettamisessa taloudellisten näkökohtien edelle.

Ympäristövaikutukset vs. kannattavuus

Dilemma: Riskienhallinnan on arvioitava liiketoimintaan liittyviä ympäristöriskejä, kuten saastumista, luonnonvarojen ehtymistä tai ilmastonmuutoksen vaikutuksia. Ympäristönäkökohtien ja taloudellisten suorituskykytavoitteiden tasapainottaminen herättää eettisiä ongelmia lyhyen aikavälin kannattavuuden asettamisessa pitkän aikavälin kestävyys ja yhteiskunnallisen hyvinvoinnin edelle.

Liikekumppaneiden eettinen toiminta

Dilemma: Riskienhallintapäällikkö havaitsee, että liikekumppani tai toimittaja on syylistynyt epäeettisiin tai laittomiin käytäntöihin, kuten lahjontaan, korruptioon tai ihmisoikeusloukkauksiin. Liiketoiminnan jatkuvuuden ja sopimusvelvoitteiden tasapainottaminen eettisten näkökohtien kanssa herättää pulmia siitä, jatketaanko suhdetta, irtisanotaanko sopimus vai ryhdytäänkö korjaaviin toimenpiteisiin.

Yhteenveto

- Riskienhallinta on prosessi, jossa tunnistetaan, arvioidaan, priorisoidaan ja lievennetään riskejä. Se sisältää systemaattisen lähestymistavan riskien ymmärtämiseen ja hallintaan organisaation kaikilla tasoilla strategisesta päätöksenteosta päivittäiseen toimintaan.
- Systemaattinen ja ennakoiva riskienhallintaprosessi, johon osallistuvat sekä johto että henkilöstö, pyrkii varmistamaan yhtiön strategisten tavoitteiden saavuttamisen.
- Riskienhallintaa on toteutettava verkostoissa ja koko matkailun arvoketjussa.

Lähdeviittaukset

GDPR. <https://gdpr.eu/>

Helameri, E., Iivari, P., Nisula, S. & Satokangas, P. 2023.

Hopkin, P. 2017. Riskienhallinnan perusteet. Tehokkaan riskienhallinnan ymmärtäminen, arviointi ja toteuttaminen. Wrap Distribution Ltd.

Iivari, P. 2012. Liiketoiminnan kriisi ja sen hallinta. Kriisinhallinta osana turvallisuusjohtamista matkailuyrityksessä. Pääpuheenvuoro.



inspires-tourism.eu



[linkedin.com/ company/ inspires-tourism](https://linkedin.com/company/inspires-tourism)



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.





Aktiviteetit

Ennakkotehtävä matkailun pk-yrityksille

Riskienhallinnan kypsyystesti:

<https://link.webropolsurveys.com/S/CC3056C47B87D0E1>



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-
ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.

Aktiviteetti I:

Riskien kartoitus omalle yrityksellesi

- Tavoite: Tunnistaa ja luokitella kunkin osallistujan liiketoimintaan liittyvät riskit.
- Harjoitus: Osallistujat listaavat mahdollisia riskejä (esim. luonnonkatastrofit, kyberhyökkäykset, asiakasturvallisuusongelmat)
- Lisäosa: Käytä riskimatriisia (todennäköisyysvaikutus) riskien priorisointiin.

Aktiviteetti II:

Kriisiskenaarion simulointi

- Tavoite: Harjoittele reagointia odottamattomiin tilanteisiin.
- Aktiviteetti:
 - Ryhmät saavat skenaarion (esim. tulipalo, lääketieteellinen hätätilanne, sosiaalisen median vastareaktio) ja suunnittelevat välittömät toimenpiteet, viestintästrategian ja jatkotoimet.
 - Ryhmissä simuloidaan valittu skenaario ja pohditaan ratkaisuehdotuksia.