

TURVALLISUUDEN ARVOKETJU

SINUSTAKO VAHVIN LENKKI?

Majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalvelut



TURVALLISUUDEN ARVOKETJU SUOJAA MATKAILIJAN PALVELUPOLKUA

Matkailija käyttää matkansa aikana lukuisia palveluita. Matkailijan edetessä palvelupolullaan, alueen toimijoiden tehtävänä on huolehtia jokaisen vaiheen turvallisuudesta.

Turvallisuuden arvoketju on nimensä mukaisesti ketju tilanteita ja tapahtumia, joista jokainen huomioidaan turvallisuusnäkökulmasta. Turvallisuuden arvoketju alkaa jo matkan suunnitteluvaiheessa matkailijan valitessa matkanjärjestäjää. Ketju päättyy matkailijan tyytyväiseen kotiinpaluuseen.

Matkailija haluaa kokea koko palvelupolun turvallisesti. Matkailutoimija haluaa säilyttää turvallisuuden arvoketjun eheänä. Kun molemmat toteutuvat, matka on onnistunut.



HYVÄ KETJU PELAA YHTEEN

Tehokkain tapa edistää koko matkailualueen turvallisuutta on verkostoyhteistyö. Sen avulla alueen toimijat voivat täydentää tietämystään ja tuoda esiin havaittuja kriittisiä pisteitä. Yksittäinen toimija voi yhdessä muiden matkailualueen toimijoiden kanssa rakentaa turvallisuuden arvoketjusta vahvan. Kun kaikki matkan vaiheet sujuvat hyvin, toimii turvallisuus taustalla huomaamattomana ketjuna, vieraanvaraisena turvallisuutena. Turvallisuuden arvoketjun katkeamisella puolestaan on aina vaikutuksensa, jotka on hyvä tiedostaa. Turvallisuutta hallitaan ja arvoketjun katkeaminen vältetään systemaattisella turvallisuusjohtamisella.

PIDÄ TURVALLISUUDEN ARVOKETJU VAHVANA.

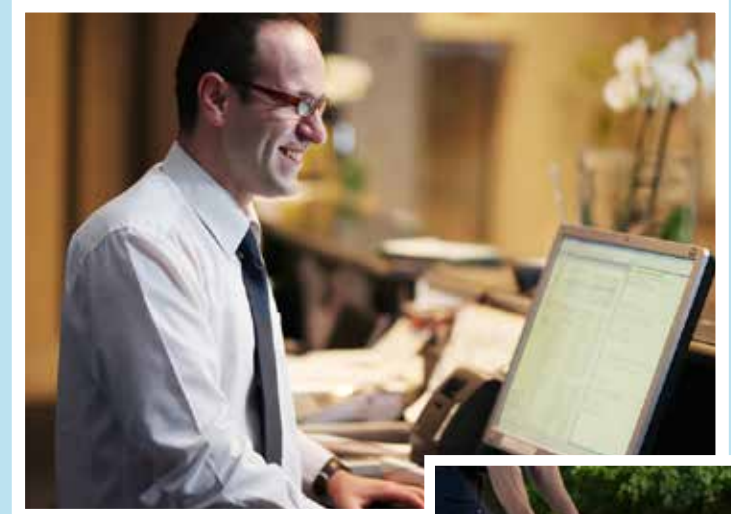
Arvoketjun katkeamisella on vaikutus yrittäjän toimintaan: esimerkiksi rahallinen vahinko tai imagollinen haitta.

Arvoketjun katkeaminen vaikuttaa myös toisiin alueen yrittäjiin vahingollisesti: esimerkiksi ruokamyrkytyksen tai loukkaantumisen jälkeen matkailija ei käytä alueen muidenkaan yritysten palveluja.

Arvoketjun katkeamisesta voi olla haittaa koko alueelle: ikävän kokemuksen jälkeen asiakas ei todennäköisesti palaa kohteeseen uudelleen.

VERKOSTOYHTEISTYÖN HYÖDYT:

- Koko alueen turvallisuus kohenee.
- Yhteistyö edistää myös yksittäisen yrityksen turvallisuutta.
- Yhteistyöllä voidaan parantaa myös alueen yleistä infraa.
- Hyvät käytänteet siirtyvät useamman hyödynnettäväksi.
- Osapuolet saavuttavat kustannussäästöjä järjestämällä yhteisiä koulutuksia.
- Yhteistyö muiden, samanlaisia palveluita tarjoavien yritysten kanssa lisää tietämystä oman alueen turvallisuuden tilasta ja riskeistä.
- Verkostossa on enemmän resursseja ja vaikutusvaltaa toimia.



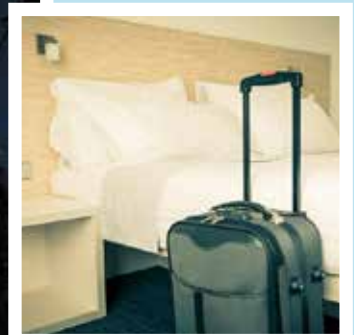


TURVAA TUVASSA JA PIHAMAALLA

Majoitusliike on tärkeässä roolissa matkailijan turvallisuuden arvoketjussa. Majoitusliikkeen tulee olla matkailijalle turvallinen tukikohta, josta hän liikkuu matkailualueella. Kriittisten pisteiden tunnistaminen edistää turvallisuutta huomattavasti.

ESIMERKKEJÄ TURVALLISUUSJOHTAMISESTA:

- Myönteisen turvallisuuskulttuurin luominen organisaatioon.
- Turvallisuuden jalkauttaminen koko henkilökunnalle ja henkilökunnan sitouttaminen toimintaan.
- Säännölliset turvakävelyt.
- Johdolla on kokonaisvastuu talon turvallisuudesta, mutta vastuuta ja toimenpiteitä jaetaan henkilökunnan kesken.
- Kerroshoitajat tuntevat huoneet ja niiden turvallisuustason parhaiten, jolloin he vastaavat havaitsemiensa epäkohtien raportoinnista.
- Oman talon huoltomies vastaa teknisten turvallisuusasioiden tarkastuksesta ja raportoinnista.
- Koko henkilökunta tekee päivittäin havaintoja ja toimenpiteitä turvallisuuteen liittyen.
- Henkilökuntaa koulutetaan, mikä vahvistaa koko talon turvallisuusosaamista ja valmiutta toimia poikkeustilanteissa.
- Asiakastietojen suojaamiseen panostetaan.



VIRANOMAISEN VINKIT

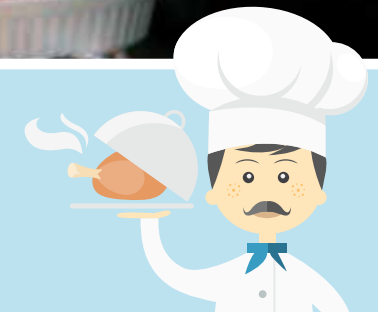
Majoitusyrittäjän kannattaa kiinnittää erityisesti huomiota majoitustiloissa pintoihin ja rakenteiden kuntoon. Viranomaisille tulee vuosittain useita valituksia esimerkiksi epäsiisteistä huoneista, saunoista ja homeen hajusta majoitustiloissa. Eritteet verhoissa tai saunan lauteilla saavat aikaan kohtuuttoman suurta huomiota medioissa. Asiakkaat saattavat lähettää kuvia ja tietoa havaitsemistaan epäkohdista medialle, viranomaisille tai sosiaaliseen mediaan ennen kuin henkilökunta saa tiedon asiasta. Hyvä palautejärjestelmä säästää monelta ylimääräiseltä vaivalta.

TURVALLISUUS ON PUOLI RUOKAA

Ravintolapalveluiden turvallisuusnäkökohdissa keskitytään hyvin paljon muuhunkin kuin itse asiakkaalle tarjottavaan ruokaan. Toimintaympäristössä ja toimintatavoissa huomioidaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuus usealla tasolla.

ESIMERKKEJÄ TURVALLISUUSJOHTAMISESTA:

- Ymmärretään oma rooli turvallisuuden arvoketjussa.
- Johdon esimerkillä työntekijöiden asenteet saadaan turvallisuusmyönteisiksi.
- Määritetään työntekijöiden ja johdon vastuut ja tavoitteet, toimintaperiaatteet ja toimintatavat.
- Isojen ryhmien tai tapahtumien yhteydessä kerrataan tarpeelliset turvallisuusasiat henkilökunnan kanssa.
- Sesonkityöntekijät perehdytetään turvallisuustyökalut.
- Extraajia varten tehdään oma muistilista, jonka mukaan vuoropäällikkö käy läpi tärkeimmät asiat ja tilat ennen vuoron alkua.
- Avoin ja jatkuva turvallisuusviestintä.
- Kiinnitetään huomiota yksinkertaisiin ja pieniin asioihin; esimerkiksi liukastumis- ja tulipalovahingot voivat syntyä pienestä virheestä.
- Riskienhallintaa toteutetaan jatkuvan riskienkartoituksen ja arvioinnin kautta.



VIRANOMAISEN VINKIT

Ravintolayrittäjän huomion arvoisia seikkoja ravintolassa ovat erityisesti keittiötiloihin ja niiden kuntoon liittyvät asiat. Työntekijöiden terveydentilaa on hyvä tarkastella, sillä esimerkiksi tavallinen norovirus leviää jopa pari päivää ennen kuin oireet alkavat. Kannattaa pyrkiä dokumentoimaan mahdollisimman paljon eri asioita, sillä jos sattuneeseen tilanteeseen joutuu palaamaan pitkän ajan kuluttua, on aina helpompaa, kun asiasta on kirjallista dokumenttia.

OHJELMASSA ENNAKOINTIA

Ohjelmopalveluiden läpiviennissä ammattitaitoisilla oppailla ja huolellisella ennakkoinnilla on erityisen tärkeä rooli. Useimmiten aktiviteetit ovat asiakkaalle täysin uusi kokemus tuntemattomalla maaperällä. Mikä meille on itsestään selvää, voi asiakkaalle olla jotain, mitä tämä ei ymmärrä itse huomioida.

ESIMERKKEJÄ TURVALLISUUSJOHTAMISESTA:

- Turvallisuutta kehitetään yhdessä koko henkilöstön kanssa.
- Varmistetaan henkilökunnan ammattitaito ja valmiudet toimia poikkeustilanteissa kouluttamalla ja perehdyttämällä koko henkilökunta omalla konseptilla.
- Pyrkimys häiriöttömään toimintaan.
- Oppailla on raportointivastuu reiteillä havaituista turvallisuuspuutteista ja mahdollisista läheltä-piti -tilanteista
- Turvallisuutta vaarantaneiden tilanteiden jälkihoito.
- Turvallisuustoiminta dokumentoidaan ja sitä seurataan.



VIRANOMAISEN VINKIT

Safariyrittäjän kannattaa varautua siihen, että asiakkaat eivät välttämättä halua tai uskalla kertoa kokemastaan haaverista heti aktiviteetin jälkeen. Mikäli joudutaan soittamaan hätäpuhelu, voi sen jälkeen seuraava soitto tulla suoraan medialta. Esimerkiksi pelastustehävät kirjautuvat reaaliaikaisesti julkisiin verkkopalveluihin. Kriisinviestintäsuunnitelma on iso apu tällaisissa tilanteissa.

LÄHELTÄ PITI JA OSITTAIN OSUIKIN

Joskus selvittää säikähdyksellä, joskus lipsahtaa pidemmälle. Vahingoilta vältytään lukemattomissa hyvin huomioituissa ja ennakoituissa kohdissa. Seuraavat esimerkit antavat viitteitä siitä, miten turvallisuuden arvoketju voi katketa sekä siitä, miten paljon katkeamispisteitä lopulta voi ollakaan.



Ulkomaalainen asiakas hukkasi korttinsa ja jäi ulko-oven taakse myöhään illalla. Hotellissa ei ollut yö-respaa ja hotellin yhteystiedot olivat kadonneet ulko-ovesta eikä ulkomaalainen täten saanut yhteyttä hotelliin. Onneksi paikalle sattui ohikulkija, jonka puhelimella saatiin yhteys hotellin päivystykseen ja ovi auki.



Pieni tulipalo keittiössä sammutettiin sammutuspeitteen sijaan jauhesammuttimella. Aiheutuneen sotkun vuoksi ravintola jouduttiin sulkemaan siltä illalta.



Ohjelmapalveluyrityksessä koiravaljakkoreen ankkuri irtosi ja jäi puuhun kiinni. Reki rikkoutui koirien jatkaessa juoksua ja ohjastaja lensi ohjaussarvien yli metsään. Mikäli ohjastaja olisi osunut vauhdilla puuhun, olisi onnettomuus ollut vakava.



Kokki tiesi, että asiakas on allerginen paprikalle. Hän ei kuitenkaan huomionut, että kastikkeeseen käyttämässään mausteseoksessa oli paprikajauhetta. Asiakas sai allergisen reaktion ja joutui ensiapuun.



Ulkomaalaiset asiakkaat silittelevät poroja kielloista huolimatta. Monesti on käynyt niin, että poron sarvet ovat tökänneet asiakasta.



Moottorikelkkasafarilla tyttölapsi alkoi itkeä reessä, opas tarkisti tilanteen ja totesi haalareiden alla olevan vain pikkuhousut.



EUROOPAN LUJIMMAKSI

Lappi on hyvä kohde tarkastella turvallisuuden arvoketjun lujuutta, sillä Lapin matkailustrategiassa on tavoitteena luoda Lapista turvallisen matkailun mallialue Eurooppaan. Kohteiden turvallisuutta on edistetty alueellisella verkostomaisella yhteistyöllä, ainutlaatuisella mallilla. Lapissa 11 matkailukohteessa toimii turvallisuustyöryhmä ennakoivasti lisäten alueen turvallisuutta. Näin Lappiin on syntynyt merkittävä turvallisuuden osaamiskeskittymä. Tähän laaja-alaiseen ja monitasoiseen verkostoon kuuluu paljon eri toimijoita, esimerkiksi yrittäjiä, viranomaisia, järjestöjen edustajia ja kolmannen sektorin toimijoita. Tavoitteena on turvallinen matkailualue, jossa toimivat organisaatiot kiinnittävät erityistä huomiota turvallisuusasioihin.

Pidetään turvallisuuden arvoketju lujana ja lähetetään matkailija tyytyväisenä kotiin.

