

Riskienhallinta matkailupalveluissa

Rovaniemi 8.10.2014
Pekka Iivari

Miksi riskienhallintaa?

Antaa pohjan koko yrityksen turvallisuustyölle

Oma osaaminen karttuu

Vaikutusmahdollisuudet paranevat

Työpaikasta tulee varmempi, turvallisempi ja viihtyisämpi

Työtyytyväisyys paranee



Vähemmän sähellystä, vahinkoja ja niistä aiheutuvia kustannuksia

Laatu paranee ja tuottavuus kasvaa

Yrityskuva paranee ja yhteistyö sujuu

Tyytyväiset asiakkaat

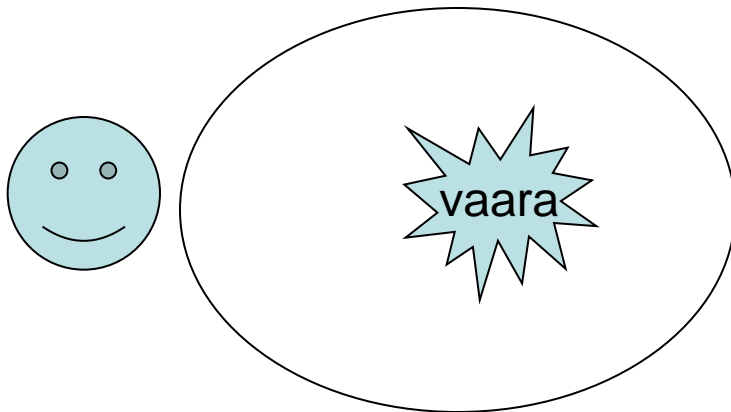
Matkailuriskien hallinnan erityispiirteitä

- Toimijoina pieniä yrityksiä
- Ketjuuntuminen ja verkostot
- Herkkyys kansainvälisille kriiseille
- Herkkyys imagovaikutuksille
- Subjekttiivinen (kuviteltu) turvallisuuskokemus ja objektiivinen (mitattavissa oleva) turvallisuus
- Asiakkaat osallistuvat elämyksen tuottamiseen
- Turvallisuutta vaativat: asiakkaat, työntekijät, muut yhteistyökumppanit, viranomaiset
- Turvallisuudessa huomioitava myös palveluissa käytettävät eläimet

Riskin määritelmä

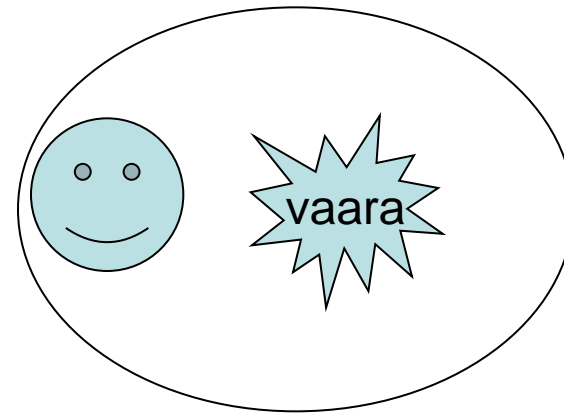
Vaara/uhka

vaikutusalue



Riski

vaikutusalue



Lähde: Laurea-ammattikorkeakoulu, Ilkka Kouri

Riskien arviointi

- Riskin todennäköisyyksien ja vaikutusten arvioiminen
- Riskit vakavuuden mukaiseen järjestykseen
- Isoimmat riskit vaativat nopean käsittelyn
- Auttaa määrittämään toimenpiteiden kiireellisyyden ja tarvittavien panostusten laajuuden
- Koko työyhteisö osallistuu
- Menetelmänä esimerkiksi työpajatyöskentely



Riskien arviointiasteikko

Tapahtuman todennäköisyys	Tapahtuman seuraukset		
	1 Vähäiset Seuraukset vaikuttavat työvaiheeseen Poissaolon kesto 0 - 3 päivää	2 Haitalliset Seuraukset vaikuttavat koko työmaan ajan Poissaolon kesto 4 - 30 päivää	3 Vakavat Seuraukset näkyvät yritystasolla Poissaolo > 30 päivää
1 Epätodennäköinen Tapaus voisi sattua mutta ei tiedetä tapahtuneen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
2 Mahdollinen On sattunut jossain muussa yrityksessä tai työmaalla	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
3 Todennäköinen On sattunut tässä yrityksessä tai aikaisemmillä omilla työmailla	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä Riski	5 Sietämätön riski

Vaaratilannepyramidi



Seuraa pieniä vahinkoja - vältä vakavat

Vaaratilanteiden ja tapaturmien suhde (Heinrich et al. 1980)

Vaaran paikka



Salaman isku 14.8.2012

Apulomakkeita/muistilistoja

Yrityksen yleiset riskit:

- tulipalo
- vesivahinko
- sähkökatko
- sairaustapaus
- ilmastonin pysähtyminen
- onnettomuus sisä- tai ulkoalueella
- evakuointitilanne
- rikollinen toiminta
- asiakkaan eksyminen
- tietovuoto – varausjärjestelmä, henkilöstö
- sopimuksissa määritellyt vastuut – alihankkijat/työsopimukset/tms.
- muut riskit yritystoiminnasta riippuen

Huomioitavaa:

- avun saapuminen arvioitava (pitkät välimatkat, puhelinten kuuluvuus)
- yhteistyömahdollisuudet eri toimijoiden kesken (viranomaiset – yritykset – VAPEPA)
- yritysten välinen yhteistyö hätätilanteessa
- työntekijän perehdyttäminen ja jatkuva kouluttaminen
- yhteisten toimintamallien harjoittelu
- tiedotusvastuut ja tiedotuskanavat
- ohjeiden ja opastuksen eri kieliversiot
- asiantuntija-avun hyödyntäminen
- tarpeelliset turvallisuushenkilöt, kuten järjestyksenvalvojat ja vartiointi
- isot onnettomuudet ja resurssien hyödyntäminen
- yrityksen tarvitsemat erityiset turvavarusteet (mm. tuolihissipelastus, muut)
- uusien yritysten liittäminen verkostoon

Matkailukeskuskohtaisia riskejä:

- lumivyöryt, lumimyrskyt
- ympäristötuho
- tulvat
- ääripakkanen
- lumikuorma
- energianhuolto
- sähkönjakelu
- vesihuolto
- metsäpalot (rakennukset, henkilöt, auttajat)
- kaukolämpö tai muu lämmitys
- kiinteistöongelmat
- liikenne ja kuljetukset (maa, vesi, ilma)
- vaarallisten aineiden kuljetukset
- tiestön kunto
- tietoliikenne ja puhelinten toimivuus
- työturvallisuus
- perusterveydenhuollon palvelut
- epidemia / pandemia
- ruoan hygienia
- säteilyvaara / kemikaalionnettomuus
- katuturvallisuus ja asuinalueturvallisuus
- yleisten tilojen turvallisuus
- rikollisuus (väkivalta, ympäristö, raja, talous, rikoksen uhrin asema)
- alkoholi
- avohoidon lisääntyminen (lääkitys)
- viranomaisten saatavuus
- ambulanssityhjiö
- mielenosoitukset
- työtaistelut
- henkilöön kohdistuvat tapaturmat ja onnettomuudet

Lähde: Vesa Koivumaa

Turvallisuushavaintolomake (taskuun)

TURVALLISUUSHAVAINTO	Päivämäärä:
Turvallisuuspuute	Kellonaika:
Läheltä piti -tilanne	Havainnon tekijä:
	Havaintokohde:
VAARAN AIHEUTTAJA	PARANNUSEHDOTUKSET
Järjestys, siisteys	Työ- ja menettelytavat
Kulkutiet, poistumistiet	Kunnossapito, ylläpito
Koneet, laitteet	Suunnittelu
Telineet	Työn johtaminen
Henkilönsuojaimet, vaatetus	Tiedonvälitys
Melu, valaistus, lämpötila	Koulutus, opastus, perehdytys
Kemikaalit, ilman puhtaus	Vastuut, valtuudet
Työohjeet	Auditointi, katselmus
Kulkuneuvot	Käytöstä poistaminen
Muu, mikä:	Muu mikä:
TOIMENPITEIDEN KIIREELLISYYS	VASTAAVA TÄYTTÄÄ
Toiminta keskeytettävä heti	Turvallisuushavainto vastaanotettu
Vaara poistettava välittömästi	Jatkotoimenpiteet:
Työtä voi jatkaa, mutta asia korjattava pian	
Lisätietoja antaa myös:	Toimenpiteistä kerrottu ilmoittajalle

Kiitoksia, kysyttävää?

