



Universitetet
i Stavanger

**NORSK HOTELLHØGSKOLE
BACHELOROPPGAVE**

STUDIUM:

Hotelledelse Y-vei

OPPGAVEN ER SKREVET INNEN
FØLGENDEFAGOMRÅDE:

Personalledelse

TITTEL: Krise- og beredskapsopplæringen i hotellbransjen.

ENGELSK TITTEL: Crisis and emergency preparedness training in the hotel industry.

FORFATTER(E)(NB! maks tre studenter pr oppgave):			VEILEDER:
Kandidatnummer:	Studentnummer:	Navn:	Tone Therese Linge
6117	247240	Martine Lundahl Pettersen	
.....	
6140	247247	Ida Marie Sæter Hanssen	
.....	
.....	

BHOB AO-1 20H

BACHELOROPPGAVE

VÅR 2021



Universitetet
i Stavanger

Institusjon:

Norsk Hotellhøgskole

Tittel:

Krise- og beredskapsopplæringen i hotellbransjen

Forfattere:

-Ida Marie Sæter Hanssen

-Martine Lundahl Pettersen

Studieretning:

Hotelledelse Y-vei

Oppgavens omfang:

20 studiepoeng

Innlevert:

17.05.2021

Antall ord:

10936

1.0 Forord

Denne oppgaven er den avsluttende oppgaven på studiet Bachelor i Hotelledelse Y-vei vår 2021. Forfatterne av oppgaven er to medstudenter, begge avsluttende studenter i Hotelledelse Y-vei ved Universitetet i Stavanger. Vi håper at både medstudenter og hotellbransjen kan ha nytte av å lese oppgaven vår. Vi ønsker å takke vår veileder Tone Therese Linge, for god veiledning i løpet av denne perioden. Vi fikk mye nyttig informasjon og fikk et bredere perspektiv på hvordan en skriver en god bacheloroppgave. Takk for all konstruktiv kritikk og hjelp for å kunne skrive en god oppgave med en spennende problemstilling.

Temaet vi skriver om har vi begge stor interesse for, som vi mener har hjulpet oss når det gjelder å skrive oppgaven på en best mulig måte. Vi jobber begge selv i bransjen og synes sikkerheten innen krise og beredskap er utrolig viktig. Derfor var det en fin læringskurve til oss da vi skrev denne bachelor oppgaven. Krise og beredskap er et stort tema, men et tema som er viktig. Det har vært en lærerik prosess som har gitt oss mer forståelse for temaet og hotellbransjen.

Avslutningsvis ønsker vi også å takke de som lot seg intervju og tok seg tid til å besvare spørsmålene våre. De oppga verdifull og relevant informasjon til vår oppgave. Uten våre informanter hadde ikke oppgaven vært mulig å gjennomføre.

2.0 Sammendrag

I denne oppgaven har vi undersøkt krise- og beredskap innenfor hotellbransjen, rettere sagt opplæringen, håndteringen og eventuelle endringer i sammenheng med Covid-19.

Under kapittel 7 blir det fremsatt forskjellig teori om krise- og beredskap fra bøker og tidligere forskning. Det blir nevnt generelt om krise- og beredskap, hva det er og betyr. Vi drar frem tidligere forskning og deres konklusjoner. Hva er beredskapsverdiene og beredskapsplan. Forskjellig teori rundt beredskapsopplæring og krisehåndtering. Hvilke nødetater har vi, og hva de gjør. Til slutt i teoridelen har vi med informasjon om Covid-19. I kapittel 8 forklarer vi hva kvalitativ metode er og hvorfor vi har valgt det. Vi nevner også utvalget vårt og fremgangsmåten for intervjuene.

For resultat har vi delt kapittel 9 opp i fem deler, hvor vi informerer om innhentet resultat omkring ran og trusler, opplæring og håndtering, reelle hendelser, håndteringen av reelle hendelser og Covid-19. I diskusjon og konklusjon-kapittelet drar vi teori og resultat mot hverandre og drøfter svaret. Videre blir det pratet om problemstillingen og hvilke resultater vi har kommet frem til. Til slutt har vi en konklusjon, hvor vi også forklarer hvorfor vi har kommet til den konklusjonen eller hvorfor vi ikke kan konkludere.

3.0 Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse

1.0 Forord	3
2.0 Sammendrag	4
3.0 Innholdsfortegnelse.....	5
4.0 Tabell og figur liste	6
5.0 Innledning.....	7
5.1 Bakgrunn for valg av tema.....	7
5.2 Problemstilling.....	7
5.3 Definisjon av sentrale begreper	8
5.4 Avgrensninger.....	9
6.0 Teori.....	9
6.1 Innledning av teoridel.....	9
6.2 Generelt om krise og beredskap	9
6.3 Tidligere forskning fra hotellbransjen	11
6.4 Beredskapsverdier og beredskapsplanen	13
6.5 Beredskapsopplæring.....	14
6.6 Krisehåndtering	16
6.7 Nødetatene.....	18
6.8 Covid-19.....	19
7.0 Metode	21
7.1 Innledning.....	21
7.2 Kvalitativ metode	21
7.3 Begrunnelse for valg av metode.....	22
7.4 Utvalg.....	22
7.5 Fremgangsmåte.....	25
8.0 Resultat.....	25
8.1 Innledning.....	25
8.2 Trusler og ran	26
8.3 Opplæring og håndtering	27
8.3.1 Øvelser.....	27
8.4 Reelle hendelser	28
8.4.1 Informant 4: IT-kollaps	28

8.4.2 Informant 4: Ran.....	28
8.4.3 Informant 5: Redningsoppdrag	29
8.4.4 Informant 6: Brann	29
8.4.5 Informant 7: Lysekrone	29
8.5 Håndtering av reelle hendelser	30
8.5.1 Informant 4: IT-kollaps	30
8.5.2 Informant 4: Ran.....	30
8.5.3 Informant 5: Redningsoppdrag	31
8.5.4 Informant 6: Brann	31
8.6 Covid-19.....	31
8.6.1 Informant 1.....	31
8.6.2 Informant 2.....	32
8.6.3 Informant 3.....	32
8.6.4 Informant 4.....	32
8.6.5 Informant 5.....	32
8.6.6 Informant 6.....	33
8.6.7 Informant 7.....	33
8.6.8 Informant 8.....	33
8.6.9 Informant 9.....	34
9.0 Diskusjon og konklusjon	34
9.1 Innledning.....	34
9.2 Drøfting.....	34
9.3 Problemstilling.....	37
9.4 Konklusjon	39
10. Kildehenvisning.....	40
11. Vedlegg	44
11.1 Vedlegg 1: Godkjent søknad fra NSD.....	44
11.2 Vedlegg 2: Intervjuguide	47

4.0 Tabell og figur liste

Figur 1 (Kruke, 2012, p. 8).....	10
Figur 2 (Amundsen, 2011, p. 27)	17
Figur 3, oversikt over informanter	23
Figur 4, kakediagram av funn	26
Figur 5, stående stolpediagram for anbefalt øvelser.....	27

5.0 Innledning

5.1 Bakgrunn for valg av tema

Under krise og beredskap ligger sikkerhet som en stor del. Sikkerhet er et tema som er ekstremt viktig innenfor hotellbransjen på grunn av alle menneskene som samler seg på et sted. Det som er satt mest fokus på og er mest relevant for resepsjonister i hotellbransjen er brann og helse. Årlig må ansatte på hotell gjennom obligatoriske kurs for brann og hjertelunge redning. Ran og trusler har ikke vært så relevant innenfor hotellbransjen, hvor det blir gitt generell opplæring. Dette er noe vi ser på som en viktig del av krise- og beredskapsopplæringen og har derfor tatt med temaet som et viktig punkt.

Det har vært flere tilfeller av både røykutvikling og brann på hoteller, der det nyligste jeg kunne finne var røykutvikling på karantenehotell i Januar 2021 (Børrestuen, 2021) og brann Juli 2020 (Risnes & Eskeland, 2020). I februar 2020 ble to hoteller på Tjensvoll i Stavanger ranet, hvor de ansatte ble truet med våpen (Voldsund & Friestad, 2020). Dette viser at hendelser skjer, men spørsmålet er om de ansatte er lært godt nok opp til å kunne håndtere en slik situasjon. Videre har du Covid-19 der pandemien har medført mange endringer i arbeidshverdagen på godt og vondt. I denne oppgaven kommer vi til å undersøke hvordan det har påvirket arbeidet med krise- og beredskap.

5.2 Problemstilling

Hovedproblemstilling: Er opplæringen i hotellbransjen tilfredsstillende nok til at de ansatte kan håndtere en krise- og beredskapssituasjon?

Underspørsmål: Hvordan har Covid-19 påvirket krise- og beredskapsarbeidet?

Bakgrunnen til problemstillingen er å undersøke om opplæringen og kursene vi får er gode nok til at situasjoner innenfor krise og beredskap kan håndteres, og om det eventuelt er noe

som burde endres på. Sikkerheten til gjester og ansatte skal alltid komme først – og da må operativ leder være trygg på hva som skal gjøres til enhver situasjon.

Vi håper valgt problemstilling kan hjelpe med å fastslå om endringer i opplæringen er nødvendig, og at eventuelle endringer kan i fremtiden bli satt i praksis. Det er også ønskelig å komme frem til om opplæringen er forskjellig mellom de forskjellige hotellene, og forhåpentligvis rettet på dette slik at alle får lik og riktig trening. Vi ønsker også å undersøke om krise- og beredskapsplanen blir fulgt i praksis og hvordan de gjør dette. Har arbeidet med krise- og beredskap endret seg grunnet Covid-19 vil dette også bli undersøkt.

5.3 Definisjon av sentrale begreper

- Krise kan defineres som en vanskelig situasjon eller en traumatisk hendelse som oppstår akutt (Hovden, Njå, & Kvalheim, 2012).
- Beredskap kan forklares som for eksempel: «Tiltak for å forebygge, begrense eller håndtere uønskede hendelser og kriser» (Lunde, 2019, p. 43)
- Beredskapsverdiene sier noe om hvordan innsatsen skal prioriteres under en krisesituasjon (Lunde, 2019).
- Beredskapsplanen forklarer: «hvem, gjør hva, hvor, når, hvordan og til hvilken effekt» (Lunde, 2019, p. 114).
- Krisehåndtering kan forklares som: aktivitet for å begrense skadevirkningene (Amundsen, 2011, p. 6).
- Opplæring kan defineres som læring av ny kunnskap og kompetanse fra en annen person (Lunde, 2019).
- En pandemi er en epidemi som sprer seg over store deler av verden. Pandemi beskrives som et sykdomsutbrudd som sprer seg over store deler av verden og rammer svært mange mennesker (Folkehelseinstituttet, 2011).
- Karantene betyr «isolering som sikring mot smitte» ("Karantene," 2021).

5.4 Avgrensninger

Krise og beredskap er et stort emne, så avgrensningene for oppgaven er å holde seg til det som er relevant for hotellbransjen. Hovedsakelig er det innenfor brann, helse, trusler og ran vi ønsker å undersøke, men det vil også dukke opp hendelser gjennom intervjuer som er relevant for hotellbransjen som vi vil vurdere om vi skal ha med. Problemstillingen går på opplæring og håndtering i tillegg til Covid-19, så det er disse tre punktene vi hovedsakelig skal holde oss innenfor.

6.0 Teori

6.1 Innledning av teoridel

I dette kapitlet tar vi frem innhentet teori og forklarer rundt. Informasjon under opplæring og krisehåndteringen er viktig for oppgaven, slik at vi får frem konkret fakta før vi går over til metodedelene. Den innhentende informasjonen som er beskrevet nedenfor er fra tidligere forskning, henvisninger til lovverk og forskjellige bøker som har en sammenheng med problemstillingen.

6.2 Generelt om krise og beredskap

Tatt ut ifra boken utgitt av Lunde (Lunde, 2019), forklarer at formålet med beredskap er å «ivareta mennesker og deres behov» (Lunde, 2019, p. 149). Det vil si at grunnen til at vi har noe som heter krise- og beredskap, er for å ivareta alle som for eksempel sjekker inn på et hotell. Se til at alle, både ansatte og gjester, føler seg trygge under alle omstendigheter og at de får ivaretatt deres behov på en god måte. Alt beredskapsarbeid skal «rettes mot hendelser som kan inntreffe og/eller har inntruffet» (Hovden, Njå, & Kvalheim, 2012, p. 11). Det skal lages tiltak som reduserer sannsynligheten for uønskede hendelser eller som reduserer konsekvensene, «for å redusere den totale operasjonelle risikoen en virksomhet omgir seg

med» (Lunde, 2019, p. 29). Alt i alt, så er krise- og beredskapsarbeidet der for å redusere risikoen og/eller reduserer konsekvensene hvis en uønskede hendelser inntar.

Boken utgitt av Hovden, Njå og Kvalheim (Hovden et al., 2012), forklarer at beredskap er «Alt som er gjort for å håndtere uønskede hendelser, herunder gjennomføring av risiko- og beredskapsanalyser, utvikling av beredskapsplaner, etablering, drift og vedlikehold av beredskapstiltak samt opplæring og øvelser» (Hovden et al., 2012, p. 11). Ved hjelp av beredskap vil personell være bedre rustet til å håndtere krisesituasjoner, og eventuelt fjerne enkelte trusler mot bedriften gjennom for eksempel rutiner. Beredskap kan også være en slags trygghet til både de ansatte, men også blant gjestene. Hvis en krisesituasjon oppstår så bør de ansatte vite nøyaktig hva de skal gjøre. Da kan gjestene for eksempel på et hotell, føle seg tryggere rundt omgivelsene.



Figur 1 (Kruke, 2012, p. 8)

Figuren over forklarer de forskjellige fasene for en krise. Nevnt over figuren ble det beskrevet hva beredskap er, tiltakene som ble nevnt går under før-krisefasen. Deriblant vedlikehold, opplæring og øvelser. Under akutt krisefase reagerer du og håndterer situasjonen, hvordan

dette blir gjort avhenger av situasjon. Når en krisesituasjon er nøytralisert går du tilbake i normal drift og vi lærer av hendelsen, vi går tilbake til før-krisefasen med mer kompetanse (Foss, 2019, p. 14).

Ut ifra vårt perspektiv av det vi ser i figuren over, så er det tre faser som skjer under en krise. Før en krise oppstår, så er det forberedelsene som da går ut på øvelsene en har i bedriften. Det er det som kanskje forebygger hvordan en krisesituasjon oppstår. Neste fase er det den akutte krisen. Det vil si når den eventuelle krisen oppstår. Hvordan personellet responderer under krisen. Den siste fasen går mere ut på hvordan det er i etterkant av en krisesituasjon. Hva lærte en under situasjon og oppbyggingen etter hendelsen. Dette går da i en sirkel, der en lærer mer for hver gang en hendelse oppstår.

6.3 Tidligere forskning fra hotellbransjen

Ifølge en artikkel skrevet i Malaysia om beredskap for katastrofer og kriser i hotellbransjen, har «gjestfrihetsutøvere lagt merke til et økende antall naturlige og menneskeskapt kriser som skader hotellbransjen» (AlBattat & Som, 2013). I studiens funn står det at «det er et begrenset antall studier som fokuserer på katastrofer og krisehåndtering innen hotellbransjen» (AlBattat & Som, 2013). Det er derimot flere studier som går mot beredskapsplaner. Konklusjonen nevner at «Gjestfrihetsindustrien er en av de mest sårbare næringene for kriser» (AlBattat & Som, 2013), og begrunner det med at hoteller er som regel 24-timers bemannet og derfor «blir et mykt mål for terrorister og kriminelle aktiviteter» (AlBattat & Som, 2013). I tillegg står det i konklusjonen at «ledelsesmessig engasjement og ledernes bevissthet gir nødvendige ressurser og effektiv opplæring for å minimere tap, og dempe effekten av farer» (AlBattat & Som, 2013). Dette vil si at hvis lederne har engasjert seg i opplæringen av sikkerheten og tar det på mest mulig alvor, så gir det ressurser til å redusere tapet og effekten

av de forskjellige farene. Sitatene er oversatt fra Engelsk til Norsk av forfatterne. Artikkelen er skrevet med teori fra hotellbransjen på verdensbasis, og ikke kun Asia.

En annen studie har kartlagt at det mest effektive treningsverktøyet i krisehåndtering er opplæring. Studien er en doktorgradsavhandling skrevet i Latvia, men oppgaven er bygd opp gjennom flere geografiske perspektiv (ZECH, 2016). Studien har undersøkt påstanden «kjedehoteller oppleves generelt å håndtere krisesituasjoner bedre» (ZECH, 2016), konklusjonen viser at dette bare stemmer til en viss grad. Undersøkelsene deres viser at «noen kjedehoteller har mindre krisehåndteringsverktøy på plass enn den gjennomsnittlige privateide hotell» (ZECH, 2016) og at «noen privateide hoteller har langt mer krise og administrasjonsverktøy på plass enn det gjennomsnittlige kjedehotellet» (ZECH, 2016). Resultatene deres skal være uavhengig av størrelse eller standard på hotellet.

Helt til slutt i denne studien nevner de noen forslag til forbedring for hotellbransjen (ZECH, 2016), blant annet; «Hotellorganisasjoner bør forberede flere krisesituasjoner utenom de generelt tilknyttede krisesituasjonene "brann" og "økonomisk krise", krisehåndteringsteamet til hotellorganisasjoner trenger å oppdatere beredskapsplanen regelmessig» (ZECH, 2016) og «“Trening” bør omfatte generell trening, øvelser på bordet, workshops og ekte tid og live simuleringer» (ZECH, 2016). Det er en god ting å gjennomføre øvelser både teoretisk og praktisk. Gjennom teoretiske øvelser går det kanskje mer ut på øvelse på papir, og praktiske øvelser har den generelle treningen der du får sette det teoretiske på prøve. Sitatene er oversatt fra Engelsk til Norsk av forfatterne.

En norsk masteroppgave har tatt for seg (Tetlie, 2020) «hvordan interne regler og prosedyrer påvirker sikkerhetsstyring» (Tetlie, 2020). En av konklusjonene fra oppgaven hans er «bedriftene regulerer og identifiserer risiko, hvor noen har en formell tilnærming, mens andre har en mer uformell tilnærming til regulering og identifisering av risiko. Derfor kan det argumenteres for at bedriftene som har en formell tilnærming, vil ha en større mulighet til å

identifisere nye risikoforhold, som fører til at bedriftene vil kunne identifisere behovet for nye sikkerhetstiltak som interne regler og prosedyrer» (Tetlie, 2020, p. 45). Andre funn som ble gjort i denne studien er «lovverket er ikke tilpasset til turistindustrien» (Tetlie, 2020, p. 44) og «lovverket innenfor turistindustrien har store hull og mangler» (Tetlie, 2020, p. 44). Videre sier studien at «Lovverket har store mangler, som gjør at enkelte bedrifter kan nedprioritere sikkerhet» (Tetlie, 2020, p. 44) Konklusjonen av disse sitatene fra studien, er at lovverket burde kanskje blitt omskrevet slik at den demper de lov hullene som er for turistindustrien. Hvis lovverket blir omskrevet kan det hjelpe bedriften med å få bedre sikkerhet rundt alle i bedriften. Masteroppgaven retter seg hovedsakelig mot reiselivsbedrifter og turistnæringen sånn som for eksempler guider, da det er hovedsakelig de som er informanter. Likevel gjelder mye av dette likevel også for hotellbransjen.

6.4 Beredskapsverdier og beredskapsplanen

I boken skrevet av Lunde (Lunde, 2019) forklarer den at «de fire grunnleggende beredskapsverdiene er: mennesker, ytre miljø, økonomiske verdier og omdømme» (Lunde, 2019, p. 131). I hotellbransjen så kan alle disse fire verdiene ha mye å si hvis en krisesituasjon oppstår. Mennesker vil vi påstå er det viktigste da det handler om liv. En hendelse kan også skade de økonomiske verdiene og omdømme til den eventuelle bransjen. Det er derfor det er viktig med en beredskapsplan som blir fulgt opp både teoretisk og praktisk. Videre forteller Lunde (Lunde, 2019) at «all innsats som blir iverksatt, skal knyttes opp mot å forhindre eller redusere skade på eller tap av beredskapsverdiene» (Lunde, 2019, p. 131). Det mest alvorlige utfallet under en beredskapssituasjon er dødsfall. Under en beredskapssituasjon er det å redde mennesker førsteprioritet, før man begynner å tenke på ytre miljø. Eksempelvis under brann, redning før slukking.

Kriser kan oppleves forskjellig for personer, avhengig av hvilke av beredskapsverdiene som står på spill (Lunde, 2019). Dette kan også avhenge av kompetanse, tidligere erfaringer, og

personlighet. Under krise og beredskap er beredskapsplanen et viktig verktøy. Det viktigste med en varslingsplan eller en beredskapsplan er at den «tas frem for å være forberedt dersom kritiske hendelser og situasjoner oppstår. Dette kan f.eks. være ulykke, dødsfall eller akutt sykdom. Det kan ramme gjester og besøkende, men også ansatte ved bedriften» (NHO Reiseliv, 2021). Bedriftene må derfor tenke gjennom på forhånd hvordan de ønsker å håndtere hver enkelt situasjon (NHO Reiseliv, 2021).

6.5 Beredskapsopplæring

Under beredskapsopplæringen, så må den enkelte individ få «nødvendig kompetanseheving og ferdighetstrening i den funksjon den vedkommende skal ivareta. På gruppenivå må samhandling og koordinering internt i de ulike enhetene trenes og øves, og det må innarbeides en felles forståelse og bruk av den arbeidsmetodikken som skal benyttes. Det er nødvendig å sikre at» (Lunde, 2019, p. 75) ferdighetene «er dekkende for de oppgavene gruppen er forventet å gjennomføre» (Lunde, 2019, p. 75). Det vil si at opplæringen bør gjennomføres på to forskjellige måter, individnivå og gruppenivå. Dette er for å få mest mulig riktig trening til å håndtere en situasjon, både alene og med kollegaer.

Det er viktig å ha jevnlig opplæring på krise og beredskap. Det Lunde forklarer når det gjelder opplæringen er (Lunde, 2019): «For å opprettholde tilfredsstillende ferdigheter over tid er det avgjørende å gjennomføre jevnlig vedlikeholdstrening. Dette er allment erkjent og godt dokumentert. Det er også viktig å gjennomføre planlagt og forberedt øvingsaktivitet jevnlig for å kunne opprettholde en tilfredsstillende beredskapsevne kontinuerlig» (Lunde, 2019, p. 76). For å skape trygghet for både gjester og ansatte i et hotell, er det viktig å ha jevnlig vedlikehold på beredskapsopplæringen. Det er utrolig viktig å opprettholde tryggheten både for gjestene, men også for de ansatte.

Det er forskjellige lover og forskrifter som sier noe om kravet til generell opplæring, men det er ikke noe spesifikt for hotellbransjen. Arbeidsmiljøloven har mye generelt om HMS og ivaretagelse av sikkerheten, hvor opplæring kommer under (Arbeidsmiljøloven, 2005). I følge Arbeidsmiljøloven §1-2-1 (Arbeidsmiljøloven, 2005), så gjelder loven «for virksomhet som sysselsetter arbeidstaker, med mindre annet er uttrykkelig fastsatt i loven» (Arbeidsmiljøloven, 2005). Hotellbransjen er ikke en av de som er unntatt fra denne loven, og må derfor tilrettelegge seg etter bestemmelsene (Arbeidsmiljøloven, 2005).

AML §3-2-1 «For å ivareta sikkerheten på arbeidsplassen skal arbeidsgiver sørge for:

a) at arbeidstaker gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet, og at arbeidstaker får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig»

(Arbeidsmiljøloven, 2005). For at arbeidsgiver skal klare å følge denne loven, må det gjøres risikoanalyser. Dersom det er noen endring i hvilke farer som kan påvirke driften, må arbeidstakere få informasjon og opplæring.

Det står under AML §4-1-1 «Standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet» (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Verdensbildet endrer seg stadig, beredskapsplan samt opplæringen som blir gitt må representere nåtidens trusler og eventuelle uønskede hendelser. Beredskapsplanen er verdiløs om den ikke blir gitt riktig trening og øving på (Foss, 2019). Ukjente hendelser med lav sannsynlighet derimot vil ha en høy konsekvens om det ikke blir fanget opp og gitt nødvendig kunnskap. (Foss, 2019, p. 22)

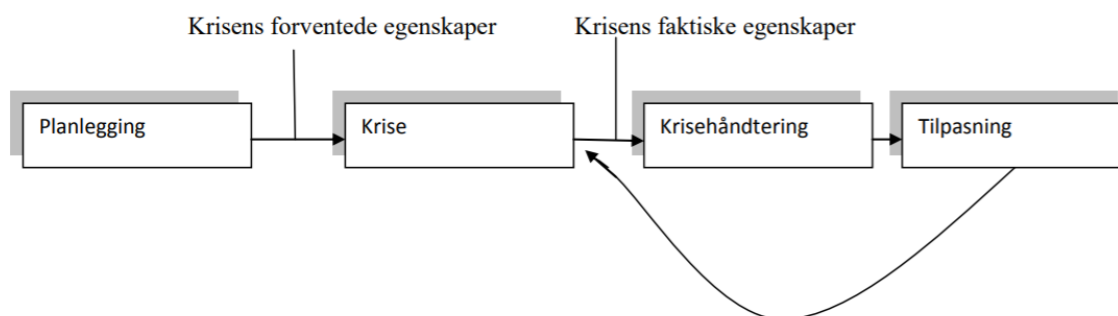
Brann- og eksplosjonsvernloven har en egen paragraf rettet mot virksomheter i forhold til opplæring av ansatte; §19: «Virksomheter skal gjøre arbeidstakere og andre som utfører oppgaver i eller på vegne av virksomheten kjent med plikten i henhold til § 25 i denne loven. Virksomheten skal gi opplæring slik at alle arbeidsoppgaver kan gjennomføres på en sikker måte både ved normal drift og ved unormale situasjoner og driftsbetingelser. Opplæringen

skal også omfatte rutiner og forholdsregler ved ulykker» (Brann- og eksplosjonsvernloven, 2002) Under §25 står det «Arbeidstakere skal utføre sine arbeidsoppgaver i samsvar med gjeldende sikkerhetsbestemmelser i lover, forskrifter og interne prosedyrer for å forebygge branner, eksplosjoner og andre ulykker, og aktivt medvirke til å fremme sikkerheten i virksomheten» (Brann- og eksplosjonsvernloven, 2002). Dermed er brannopplæring lovpålagt, og det som blir nevnt i loven er et minimumskrav til bedrifter.

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §8-1 «Der det er påkrevd med bruk av hjelpemidler, rømnings- og redningsutstyr, bruk av førstehjelpsutstyr eller personlig verneutstyr skal det gis opplæring, og om nødvendig øvelse, i bruken av dette» (Forskrift om organisering, 2011). De fleste hoteller har for eksempel hjertestarter, denne forskriften gjør at opplæring i å bruke hjertestarteren er lovpålagt og ikke kan unngås (Forskrift om organisering, 2011).

6.6 Krisehåndtering

For å skape best mulig krisehåndtering må punktene som vist i modellen under, utfylle hverandre. Modellen fra Amundsen viser forventende og faktiske egenskaper av en krise. Det er fire punkter som går til hverandre. Modellen starter med planlegging, går over til krise, deretter krisehåndteringen og til slutt tilpasning (Amundsen, 2011). «Med tilpasning menes det å justere på eksisterende aktiviteter eller komme frem til helt nye aktiviteter» (Amundsen, 2011, p. 27).



Figur 2 (Amundsen, 2011, p. 27)

Til punktet planlegging kan vi tenke oss til at blant annet risikoanalyse, beredskapsplan og opplæring går under. Når situasjonen endrer seg over til en krise, ser man hvordan planleggingsbiten har blitt gjennomført, som igjen følger videre til krisehåndteringen. Dersom håndteringen ikke er god nok må man tilpasse seg, i praksis kan man for eksempel tilpasse seg når endringer skjer, endre innstilling for hvordan man ønsker å løse situasjonen eller kalle inn nødetater.

Når det gjelder organisasjonsnivå så handler krisehåndtering om de valgene ledelsen tar om hvordan de bygger opp formelle og uformelle strukturer og systemer for å håndtere kriser - hvilke oppgaver skal fordeles, til hvem, og om hvordan arbeid koordineres og kontrolleres. Organisatoriske prosesser handler ikke bare om beredskaps kapasiteter, men også om ressurser, både materielle og menneskelige, samt deres tilstand og kompetanse til å håndtere og være forberedt på kriser» (Larssen & Dyndal, 2020, p. 87).

I en krisesituasjon må du håndtere krisen med «stor grad av usikkerhet og lite tid» (Larssen & Dyndal, 2020, p. 89). Man kan derfor si at «å lede kriser har visse fellestrekk med operativ ledelse i form av at konteksten er preget av “uforutsigbarhet, risiko og trussel”» (Larssen & Dyndal, 2020, p. 89). Det er flere utfordringer med strategisk krisehåndtering, «mengden av ressurser “i spill” har betydning for intensitet, mens fravær av informasjon bidrar til

usikkerhet. Og ikke minst -knapp tid gir et følt tidspress» (Larssen & Dyndal, 2020, p. 102).

Treningen og øvelsene er derfor viktig, slik at man til en viss grad klarer å håndtere utfordringene på en god måte.

6.7 Nødetatene

I Norge er det tre nødnummer du kan ringe om du trenger hjelp (Røde Kors, 2021).

Kontaktinformasjonen til de forskjellige nødetatene er “brann 110, politi 112 og helse 113” (Røde Kors, 2021). Det som er greit med nødnumrene er at uansett hvilken av disse numrene du ringer får du hjelp (Røde Kors, 2021). Dette er fordi nødetatene har kontakt med hverandre slik at du alltid får den hjelpen du er ute etter (Røde Kors, 2021).

Etter Norsk Standard 3960 er det et krav at hoteller har overføring fra brannanlegg til alarmsentral (AddSecure, 2021), da de faller under risikogruppe 6 (AddSecure, 2021).

Brannalarmen har dermed en automatisk alarmoverføring og varsler den lokale beredskapsstyrken (Standard Norge, 2019). Ut fra vår erfaring må hotellansatte ofte ringe brannsentralen 110 for å informere om det er en reell hendelse eller ikke.

Noen ganger må hotellene kontakte politi og helse, men det er som regel kun under akutte situasjoner som for eksempel politi ved ran, eller helse ved akutt sykdom av gjest eller ansatt. «Det må være noe ekstraordinært med de uønskede hendelsene som oppstår og som gjør at driftsorganisasjonen må overlate håndteringen til andre. Hendelsene må være så akutte, komplekse eller spesielle at driftsorganisasjonen ikke har kapasitet eller kompetanse til å håndtere disse effektivt selv» (Lunde, 2019, p. 44).

Brann 110: «Ved brann og ulykker, behov for dykkere, assistanse enten det gjelder farlig gods eller restverdiredning, vannsperring eller redningsbil, blir disse aksjonene håndtert her.

Innsats kan eksempelvis være rettet mot brannslukking, redningsdykking, utslipp av

kjemikalier, frigjøring av omkomne eller skadde, livreddende førstehjelp, tauredning og sikring av et ulykkessted» (Hovden et al., 2012, p. 69).

Politi 112: «Mottar alle oppdragsmeldinger om ulykker, nødsituasjoner og andre farlige situasjoner og når det ellers er behov for øyeblikkelig hjelp. Målet med politiets virksomhet er å opprettholde den offentlige orden og sikkerhet, forfølge lovbrudd og andre utgjørende oppgaver fastsatt etter lov eller instruks. Politiet skal være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme borgernes rettssikkerhet, trygghet og velferd» (Hovden et al., 2012, p. 69).

Helse 113: «AMK-sentralen er en kommunikasjonsentral som mottar medisinske nødmeldinger og er bemannet med spesialopplærte sykepleiere. De veileder og koordinerer ambulans- og luftambulansetjenesten. Ambulansetjenesten er en del av spesialisthelsetjenesten, og i mange tilfeller starter behandlingen allerede her, på vei til sykehus. I de alvorligste tilfellene, der det gjelder både å sette i gang behandling og komme til sykehus raskt, benyttes legebemannede helikoptre» (Hovden et al., 2012, p. 69).

6.8 Covid-19

Covid-19 rammet verden raskt og har endret hverdagen til mange. Datoen 12 mars 2020 stengte Norge ned med noen av de «strengeste tiltakene vi har hatt i fredstid» (Røed-Johansen & Torgersen, 2020). Grunnen til nedstengingen var økende smitte og at vi hadde lite kunnskap om viruset. Det har vært mange endringer i forbindelse med pandemien, hele Norges befolkning måtte blant annet lære om smittevern på kort tid; munnbind, avstand og antibac (World Health Organization, 2021). Det ble opprettet en egen forskrift om smitteverntiltak under Covid-19 (Covid-19-forskriften, 2020), som gir både kommuner, bedrifter og enkeltpersoner en oversikt av lov satt bestemmelser (Covid-19-forskriften, 2020).

For hotellene var det mange endringer, Nordic Choice Hotels har kalt dette arbeidet «Safe Stay» (Nordic Choice Hotels, 2020) hvor de informerer hvordan de skal unngå smittespredning og sikre at hotelloppholdet til gjestene er trygt. Informasjonen om “Safe Stay”(Nordic Choice Hotels, 2020) forteller hva de ansatte gjør, endringer i forhold til rom og mat, og tilpasninger i forhold til konferanse. Det ble blant annet innført munnbind-påbud for alle ansatte som er i direkte kontakt med kundene (MIKALSEN, 2020).

Det er strammet kraftig inn på grenseovergangen til Norge, for å begrense importsmitte (Regjeringen, 2020). Det er hovedsakelig kun norske statsborgere som får reise inn i landet, det er derimot unntak for enkelte grupper (Regjeringen, 2020). Alle som reiser inn til Norge plikter å være på karantenehotell under karantenetiden pr. 10.05.21 (Regjeringen, 2021). En av de gruppene som har unntak fra denne plikten er for eksempel de med samfunnskritisk jobb (Regjeringen, 2021).

Det er kommunene som har hovedansvaret for karantenehotell, dette gjelder «opprettelse, drift, kontroll, samordning mellom ulike aktører, og kommunikasjon med befolkningen» (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021). Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap har laget en løsning for registrering av ankomst og avreise for karantenehotell, som skal benyttes av de hotellansatte. Det står også i rundskrivet om karantenehotell (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021): «Kommunen bør sørge for personell som sikrer mottak og informasjonsformidling om rettigheter og plikter til den reisende ved ankomst karantenehotellet» (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021). Det vil si at det er kommunen sitt ansvar at karantenehotellene har all nødvendig informasjon om regler rundt karantenehotell som gjelder til enhver tid.

Ved brudd på smittevernloven/Covid-19 forskriften, kan man straffes med bøter eller fengsel inntil 6 måneder (Covid-19-forskriften, 2020). Men det er derimot «ikke adgang til å bruke tvang ved gjennomføring av karantenehotellordningen» (Justis- og beredskapsdepartementet,

2021). I praksis vil dette si at hvis et individ bestemmer seg for ikke møte opp på karantenehotell eller ikke gjennomføre karanteneplikten, kan den personen straffes etter Covid-19 forskriften (Covid-19-forskriften, 2020).

7.0 Metode

7.1 Innledning

I dette kapittelet forklarer vi hvorfor vi har valgt å benytte kvalitativ metode, og beskriver hva metoden går ut på. Videre skriver vi om utvalget vi brukte til oppgaven. Hvilken informasjon vi har om dem og hvordan de ble valgt. Vi har også med en figur som kilde henviser hver informant og hvordan stilling informanten har. Til slutt viser vi hvordan fremgangsmåte vi brukte til å innhente den nødvendige informasjon til oppgaven.

7.2 Kvalitativ metode

Store norske leksikon beskriver kvalitativ metode slik (Grønmo, 2020): «Kvalitativ metode er forskningsmetoder som brukes ved innsamling og analyse av kvalitative data. Dette er data som vanligvis foreligger i form av tekst, i motsetning til kvantitative data, som uttrykkes i form av tall eller andre mengdeterminer» (Grønmo, 2020). Kvalitative studier er ofte ressurs- og tidskrevende (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011), men egner seg når «forskeren har behov for å gi informantene større frihet til å uttrykke seg enn det et strukturert spørreskjema tillater» (Johannessen et al., 2011, p. 144). «Hensikten med kvalitative studier er gjerne å oppnå dybdekunnskap og helhetlig forståelse av spesifikke kontekster» (Grønmo, 2020).

I denne oppgaven har vi valgt å bruke ustrukturerte intervju, som vil si «åpne spørsmål der forskeren på forhånd har et gitt tema, men spørsmålene tilpasses den enkelte intervjusituasjonen» (Johannessen et al., 2011, p. 145). Rekkefølge og spørsmål blir satt på forhånd, og det er åpne spørsmål uten faste svar. Ved bruk av denne metoden får forskerne mer utfyllende datamengde (Johannessen et al., 2011).

Etter dataene er samlet inn, må mengden data reduseres før analysearbeidet kan starte (Johannessen et al., 2011). Informasjonsmengden må derfor reduseres slik at det er enklere å analysere arbeidet uten å miste viktig informasjon (Johannessen et al., 2011). «Diagrammer og tabeller kan brukes som hjelpemidler for å sortere og organisere data» (Johannessen et al., 2011, p. 193). Diagrammer og tabeller kan også brukes for å gjøre datamengden mer oversiktlig (Johannessen et al., 2011). Etter alt datamaterialet er analysert, skal teorier og eksisterende forskning vurderes mot innhentet data.

7.3 Begrunnelse for valg av metode

I denne oppgaven valgte vi å bruke kvalitativ metode for å samle inn de riktige dataene. Vi intervjuet 9 enkeltindivider fra hotellbransjen, herunder kjedehotell, frittstående hotell og cruiseskip. Grunnen til at vi mener denne metoden passer best til vår oppgave, er at vi fikk en større mulighet til å få utfyllende og begrunnede svar fra informantene og i tillegg komme med tilleggsspørsmål. På den måten fikk vi all nødvendig informasjon til å komme med en konklusjon til problemstillingen vår.

Kvantitativ metode baserer seg på tall, for eksempel gjennom spørreundersøkelser (Andersen, 2019). Hadde vi valgt denne metoden ville vi mest sannsynlig ikke fått like gode og utfyllende svar, som vi har fått gjennom kvalitativ metode. På grunn av vår problemstilling vil ikke kvantitativ metode gi tilstrekkelig informasjon, og innhentet datamengde ville gi en utydelig analyse i forhold til det som er ønskelig.

7.4 Utvalg

For å komme frem til utvalget fant vi ut at det er ideelt å få informanter fra lederstillinger innenfor hotellbransjen, da de har god kontroll på hvordan opplæring gjennomføres. De har også mulighet til å informere fra et lederperspektiv om håndtering av reelle hendelser. Vi ville også høre med nødetatene innenfor deres fagfelt, hvilket synspunkt de har om opplæring og

håndtering i krise og beredskap innenfor hotellbransjen. Det var viktig for oss å få et perspektiv fra flere ulike hotell. Vi valgte derfor ut informanter fra kjedehotell, frittstående hotell og cruiseskip.

Omtales i oppgaven som	Stilling
Informant 1	Resepsjonssjef, frittstående hotell
Informant 2	Resepsjonssjef, kjedehotell
Informant 3	Direktør, kjedehotell
Informant 4	Resepsjonssjef, kjedehotell
Informant 5	Medarbeider, cruiseskip
Informant 6	Resepsjonssjef, cruiseskip
Informant 7	Direktør, frittstående hotell
Informant 8	Branninspektør, nødetat
Informant 9	Innsatsleder, nødetat

Figur 3, oversikt over informanter

Vi intervjuet tre individer innen kjedehotell, der en har direktørstilling og to med resepsjonssjef-stilling. Informantene innen kjedehotell er ansatt i to forskjellige bedrifter. Den ene forfatteren har kjennskap til en av informantene, og var klar over at hen har god kunnskap om både opplæring og mye informasjon rundt reelle hendelser. De to resterende informantene innenfor kjedehotell fikk vi kontakt med gjennom en felles bekjent av begge forfatterne.

På frittstående hotell intervjuet vi to individer, med stillingstitler som direktør og resepsjonssjef. De er begge ansatt i forskjellige bedrifter. Her kjente en av forfatterne den ene informanten, men den siste var ukjent. Den ukjente informanten fikk vi kontakt med gjennom forespørsel på e-post. Begge individene hadde rikelig med informasjon og var et godt

intervjuobjekt til oppgaven vår. Det var spennende å få synspunkter fra mindre frittstående hoteller som opererer selv og står på egenhånd.

Fra cruiseskip fikk vi to individer i samme bedrift med stillingstittel resepsjonssjef og medarbeider. Grunnen til at vi valgte informanter fra cruisenæringen, er for å få bredere perspektiv og mer svar angående problemstillingen vår. Cruiseskip er som et flytende hotell med større utfordringer. Vi synes det var spennende å få frem i oppgaven hvilken opplæring de får og hvordan de håndterer krisesituasjoner. Årsaken til at vi valgte en resepsjonssjef og en medarbeider, var for å få et større innblikk rundt problemstillingen vår. En av forfatterne har kjennskap til begge informantene, og visste at de hadde mye relevant informasjon til vår oppgave.

Innenfor nødetatene intervjuet vi ett individ i brannvesenet, og ett individ innenfor politietaten. For å komme i kontakt med dem, sendte vi forespørsel gjennom e-post. De fikk komme med en slags ekspertvurdering rundt problemstillingen vår, i tillegg til å kunne forklare om opplæring og hendelser i et annet perspektiv. Vi tenkte at nødetatene ville ha lukrativ informasjon om krise- og beredskapsopplæringen, men også håndteringen i hotellbransjen. Dette er fordi de har mest sannsynlig erfaring rundt diverse hendelser.

Alle våre informanter er anonyme og vi har kun nevnt de med stillingstittel og om de jobber på kjedehotell, frittstående hotell eller cruiseskip. Nødetatene blir nevnt med stillingstittel og hvilken etat de jobber i. Til sammen har vi totalt 9 informanter og vi fikk gjennom åpne spørsmål og tilleggsspørsmål tak i den nødvendige informasjonen vi ønsket gjennom intervjuene. Slik som beskrevet ovenfor er noen av informantene bekjente av forfatterne, og de resterende har vi fått kontakt med gjennom e-post.

7.5 Fremgangsmåte

Vi startet med å intervjuere direktører, resepsjonssjefer og en medarbeider. Når vi var ferdig med alle intervjuene innenfor hotellbransjen, gjennomførte vi intervjuene med nødetatene. Prosessen foregikk gjennom flere uker, grunnet høytider og travle tider med restriksjoner. Grunnet Covid-19 og strenge tiltak ble noen av intervjuene gjennomført digitalt, men de fleste var gjennom fysisk møte.

Potensielle feilkilder ved resultatene er personlig mening over profesjonell mening.

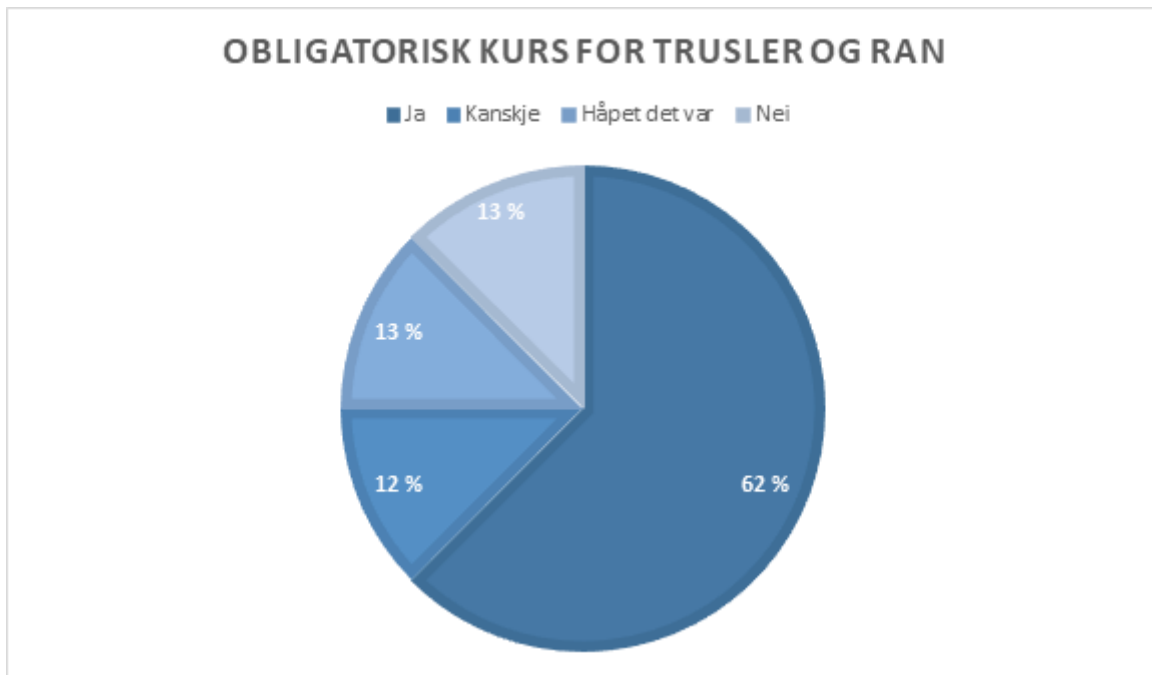
Hukommelsen til informantene kan også være en feilkilde ved at vi kan få uriktig informasjon. Informasjonen innhentet fra informantene kan være feilaktig, men **var** nyttig informasjon til oppgaven. I analysen vil vi få frem om datainnsamlingen fra hotellpersonell stemmer overens med datainnsamlingen til nødetatene. I tillegg vil vi se om det er forskjellige meninger om opplæringen mellom ledelsen i hotellbransjen.

8.0 Resultat

8.1 Innledning

I dette kapitlet henter vi frem resultatene fra de forskjellige informantene. Vi går gjennom trusler, ran, opplæring, håndtering, øvelser, reelle hendelser og Covid-19. Under er det trukket frem det vi mener er mest interessant til oppgaven og hva vi synes er tankevekkende når det kommer til krise og beredskap i hotellbransjen. Inn under reelle hendelser, nevner vi flere situasjoner som informantene har opplevd.

8.2 Trusler og ran



Figur 4, kakediagram av funn

Et av våre nøkkelspørsmål er «mener du det burde vært et obligatorisk kurs for trusler og ran?», dette spørsmålet fikk alle informantene. Det er fem personer som har svart ja, en person kanskje, en person håpet det var og en person nei. En av hovedfunnene våre er under tema trusler og ran. 62% har svart ja til at det burde være et obligatorisk kurs for trusler og ran, dette finner vi mest interessant.

Det mest overraskende funnet under dette tema, er svaret «Håpet det var» (Informant 9).

Informanten trodde hotellbransjen allerede hadde obligatorisk kurs i trusler og ran.

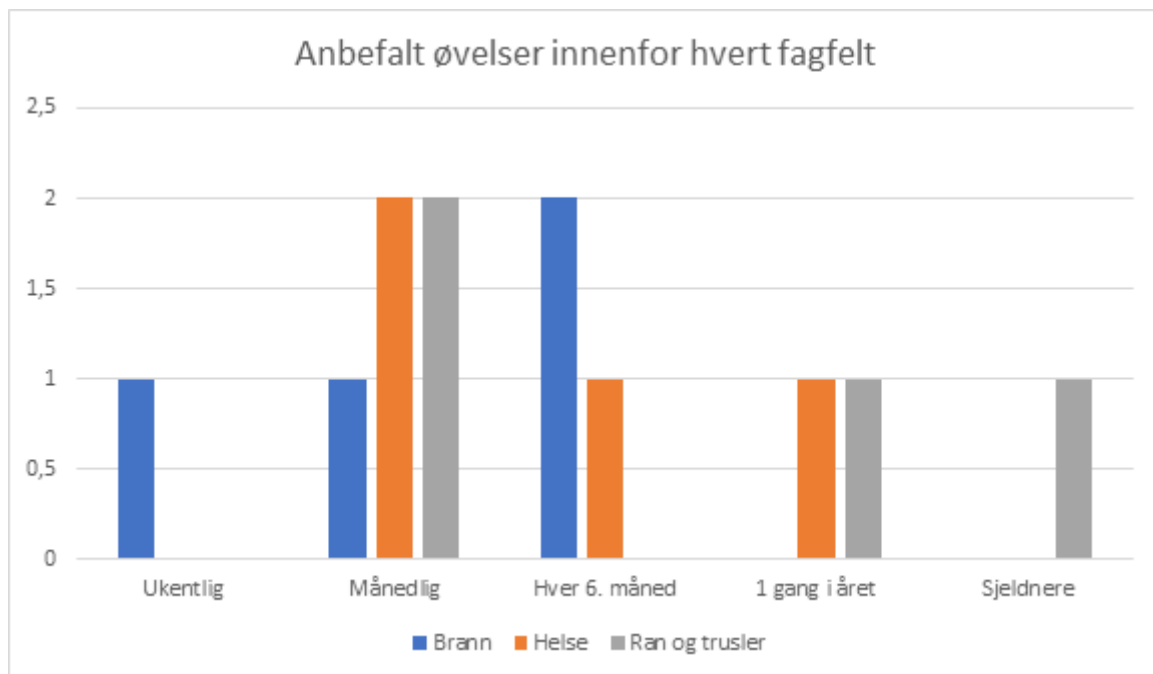
Informant 5 svarte kanskje. Informanten var enig i kurs for trusler, men uenig for kurs i ran begrunnet av at arbeidsplassen er cruiseskip og «muligheten for å kunne klare å gjennomføre er minimal» (Informant 5). Svaret nei ble begrunnet med «det er ikke noe vi opplever eller nesten ikke opplever her i Norge» (Informant 2).

8.3 Opplæring og håndtering

Som svar angående opplæring så har hotellbransjen brannkurs, brannøvelser og førstehjelpskurs. I tillegg har de ansatte e-learning (Informant 3, informant 4 og informant 6) og «utover det skal også alle lese SOS-manualen» (Informant 4), med SOS-manual menes det beredskapsplan. Informant 1 og informant 6 har også nevnt sikkerhetsrunde, bli kjent med arbeidsplassen. Et oppsiktsvekkende funn er en beskrivelse vi fikk fra informant 8 fra en hendelse under Covid-19; De ansatte hadde mye teoretiske øvelser, så «når branntilløpet oppsto hadde de begynt å bruke bøtter istedenfor brannslange» (Informant 8). Informanten presiserer at det er «ekstremt viktig å ha praktiske øvelser, ikke bare teoretisk» (Informant 8).

8.3.1 Øvelser

Et av våre nøkkelspørsmål til resepsjonssjefer er «hvor ofte mener du det burde være øvelser innenfor hvert fagfelt?», vi vil derfor her presentere resultatene fra dette spørsmålet.



Figur 5, stående stolpediagram for anbefalt øvelser

Innenfor brann har en informant svart ukentlig, en informant svart månedlig og to informanter svart hver 6. måned. For helse har to informanter svart månedlig, en informant svart hver 6. måned og en informant svart en gang i året. Når det gjelder ran og trusler har to informanter svart månedlig, en informant svart en gang i året og en informant svart sjeldnere, noe som er oppsiktsvekkende da svarene er mer delt enn innenfor de andre fagfeltene.

8.4 Reelle hendelser

Ved ulike formuleringer har alle informantene fått spørsmål om situasjoner som har skjedd på arbeidsplassen. Det var fem opplevelser som var mest interessante eller oppsiktsvekkende.

8.4.1 Informant 4: IT-kollaps

I bedriften til informant 4 går «IT-kollaps inn under krise, fordi blir det en ille nok kollaps går det ut over hele driften» (Informant 4). Det vil si at de hadde klare retningslinjer for denne typen krise.

Det «begynte forsiktig med at nøkkelkort enkoderen våre ikke funkete, dette ble meldt inn til SOS» (Informant 4). I starten hadde de kun en enkoder som fungerte som en midlertidig løsning, men den virket bare noen timer. Vanligvis har de nødkort tilgjengelig til alle rom, men disse var utilgjengelig under situasjonen. «Etter nærmere 48-timers truende situasjon» (Informant 4), fant de ut at varsel med informasjon var sendt ut på forhånd til feil mottaker. I beskjeden som ble sendt ut var det et forvarsel om at denne hendelsen kunne skje, siden den ble sendt feil ble ikke dette fanget opp og hendelsen ble en realitet.

8.4.2 Informant 4: Ran

Selv om bedriften ikke blir vurdert som en av risiko-plassene for denne typen hendelse, så opplyser informant 4 at de har opplevd ran på nattetid. Dørene til hotellet var ulåst så gjerningspersonen gikk rett inn til resepsjonen, ba om penger og truet med våpen. Hotellet er kontantfritt så vedkommende forsto at det ikke var noe å hente der og dro fra stedet. Politiet

kom til stedet kort tid etter at gjerningspersonen hadde forlatt stedet, og hen ble senere arrestert.

8.4.3 Informant 5: Redningsoppdrag

Informant 5 jobber på cruiseskip og opplyser at hen ikke har vært involvert i noen store reelle hendelser, men har «vært med på flere redningsoppdrag av forskjellige sorter» (Informant 5).

Hen nevner blant annet at de har «lett etter personer som har ramlet over bord og hentet opp lik fra sjøen» (Informant 5).

8.4.4 Informant 6: Brann

Informant 6 har vært involvert i brann på cruiseskip, der brannen startet i maskinrommet som ligger nederst i skipet. Det ble fortalt at når hendelsen fant sted, tok det tid før brannalarmen startet. Når den først ble utløst gikk den kun i arbeidsområder og ikke public-området. Før brannalarmen startet i public-områdene, hadde enkelte ansatte begynt å åpne de vanntette dørene. Informanten sier at de plutselig sto i svart røyk på dekk 4 ved cafe og butikk, og begynte evakuering før brannalarm ble utløst. De fikk evakuert alle gjestene opp til dekk 5 der de startet å evakuere alle i livbåtene. Dessverre døde to ansatte som jobbet der brannen oppsto. Den ene var maskinsjef og den andre var maskinlærling. Lærlingen var ny og hadde lite kjennskap med skipet, som gjorde at han ikke klarte å rømme fra den giftige røyken (Informant 6).

8.4.5 Informant 7: Lysekrone

Det har vært flere nesten-hendelser, men ingen større reelle hendelser som informant 7 kan opplyse om. Informanten nevner en hendelse der hotellet hadde flere store lysekroner i taket, hvor den ene ramlet ned. Det var en gjest som sto under den og leste menyen til restauranten, og i det han flytter seg «ramler lysekronen ned der han sto» (Informant 7). Dette kunne blitt en alvorlig hendelse, men det gikk heldigvis bra forklarer informanten (Informant 7).

8.5 Håndtering av reelle hendelser

Etter spørsmål om reelle hendelser, har informantene fått spørsmål om håndteringen av hendelsene. Vi nevner innhentet informasjon om håndteringen av de samme hendelsene som under kapittel 9.3 reelle hendelser. Vi har ikke med hendelsen om lysekronen, da den ikke utviklet seg til å bli en alvorlig situasjon da det ikke var nødvendig med håndtering i etterkant.

8.5.1 Informant 4: IT-kollaps

Som nevnt under reelle hendelser, hadde bedriften klare instruksjoner i beredskapsplanen som de fulgte under hendelsen. Det var krisegruppen som hadde hovedansvaret under denne hendelsen, som igjen kommuniserte med hovedkontoret og underleverandører. De hadde en jevn og god kommunikasjon med resepsjonen, og holdt de oppdatert underveis. Dersom de ansatte hadde utfordringer, kom krisegruppen opp med løsninger. Informant 4 informerte at de fikk god hjelp fra alle som ble involvert i hendelsen, og håndteringen gikk veldig bra (Informant 4). Det krevde mye kreativitet, men også tidligere erfaring for å finne løsninger til resepsjonen (Informant 4).

8.5.2 Informant 4: Ran

«Den ansatte gjorde som på film; satte seg ned på gulvet med hendene i været og sa: vi har ingenting» (Informant 4). Den ansatte var rolig og ærlig under hendelsen (Informant 4).

Det var også en annen ansatt til stede under hendelsen, denne personen hadde ikke opplæring mot en slik type hendelse. Hen ble veldig redd da hen så den andre ansatte truet med våpen mot ansiktet og sa høyt: «Vi må ringe politiet» (Informant 4). Etter gjerningspersonen hadde forlatt stedet, låste de ansatte dørene og gikk bak på kontoret som også er låst. «De var såpass redde at de faktisk satt under en av pultene inne på kontoret innerst i et hjørne og ringte nærmeste leder og gråt» (Informant 4). Politiet kom kjapt til stedet. Ledelsen kom midt på natten og kjørte de involverte hjem, etter en samtale med politiet.

Håndteringen av de ansatte som var involvert i hendelsen ble tatt godt vare på i etterkant. De fikk daglig oppfølging fra ledelsen og ble etter hvert innkoblet til bedriftshelsetjenesten for videre oppfølging. Bedriften bestemte seg for å ha et allmøte der alle som ønsket kunne komme og høre om hendelsen. Begge ansatte er nå tilbake i full jobb, men den ene tørr ikke å jobbe natt lengre (Informant 4).

8.5.3 Informant 5: Redningsoppdrag

Det blir ikke forklart i detalj om håndtering, men informanten forklarer at de er såpass drillet gjennom opplæring og øvelser mot slike situasjoner at de handler på automatikk.

8.5.4 Informant 6: Brann

De fikk ut folk før brannalarmen ble utløst, og skjønnte fort at dette ikke var en øvelse.

Informanten fortalte at de var ca. 15 minutter fra land da hendelsen oppsto. Det «var ganske brutalt» (Informant 6) siden de fort skjønnte at det var to ansatte som manglet, da de hadde en viktig rolle i en nødssituasjon. Informanten forklarer at hen ikke skjønnte helt alvorlet i situasjonen før hen var på sykehuset og så brannen på TV. «Det tapet vi hadde, hadde ingenting med at vi ikke gjorde jobben vår» (Informant 6). De ansattes perspektiv av hendelsen er at ingen har skyld i det, men at dette var en ulykke. Informanten fortalte at det eneste som manglet var en tilstrekkelig oppfølging etter hendelsen. Hen forklarte at «du får en oppfølging, men det er vanskelig å se hvem som sliter over en telefon» (Informant 6).

8.6 Covid-19

Alle informantene har fått spørsmål i forbindelse med Covid-19. Her vil vi ramse opp funnene fra hver enkelt informant.

8.6.1 Informant 1

I bedriften til informant 1 har de merket litt forskjell i krise- og beredskapsopplæringen. Hen forklarer at det går hovedsakelig ut på smittehåndtering og smittevern. Resepsjonen lagrer kontaktinformasjon til alle boende gjester, som gjør det enklere mot smittesporing. I

restaurant og bar må du besøks-registrere deg gjennom QR-kode. I forhold til håndtering kommenterer hen at dersom et utbrudd skjer må de «kontakte alle gjester som har bodd» (Informant 1) i den aktuelle perioden, og «eventuelt isolere ansatte» (Informant 1).

Informanten nevner også at de gjennom gode rutiner prøver å forebygge smitte.

8.6.2 Informant 2

Informant 2 opplyser først at hen ikke har merket noen stor endring i verken opplæringen eller håndtering under Covid-19, på grunn av at det er egne nasjonale regler og skriftet i forhold til smittevern. Det blir derimot nevnt av informanten at smittevern er en del av oppfølgingsplanen dersom man er nyansatt.

8.6.3 Informant 3

Informanten nevner at de tar risikoanalyser, i tillegg til at de hele tiden må være oppdatert på veiledning og rutiner rundt smittevern (Informant 3). Dette for å få best mulig sikkerhet mot de ansatte, gjestene og kjeden generelt (Informant 3).

8.6.4 Informant 4

Det kommer frem under intervjuet med informant 4 at bedriften ikke har pandemi i hverken varslingsplan eller sikkerhetsopplæringen. Dette har derimot kommer i ettertid inn i varslingsplanen på etterspørsel fra ledelsen, utviklet av en underleverandør (Informant 4).

Informanten forklarer at pandemi er nytt for alle der de har måttet tatt mange vurderinger og avgjørelser selv. Slik hen forklarer har det vært en stor læringskurve, og det har vært lærerikt (Informant 4). Informanten mener at man er bevisst på avstand, men når en nødsituasjon oppstår er man medmenneskelig og hjelper til uavhengig av Covid-19 (Informant 4).

8.6.5 Informant 5

Ombord på cruiseskipene er det nye prosedyrer. Det vil si temperaturkontroll og hurtigtest på alle reisende, men også de ansatte. Ingen får komme ombord uten godkjent hurtigtest og utfylt helseskjema. De har også fått sykepleiere på alle skip, i tillegg til ny lederstilling innen

smittevern. Alle ansatte har fått opplæring i å bruke fullt smittevernsutstyr, som også er plassert på skipene. Ingen ansatte får bo på samme lugar, alle har egne lugarer. Kapasiteten på skipet er redusert til halvparten og de desinfiserer hver 6. time. Det er også laget en egen Covid-19 instruks til skipene som skal følges (Informant 5).

8.6.6 Informant 6

Informanten forklarer at etter Covid-19 har de mer kontakt fra land enn de hadde tidligere. Selv om ting blir vedtatt på land, har kaptein siste ordet på grunn av at hen er øverste leder på skipet (Informant 6). Endringene de har merket er avstand, påbud om munnbind for alle, de ansatte har fått flere arbeidsoppgaver som skal gjennomføres og endringer i enkelte rutiner som må gjøres på en annerledes måte grunnet smittevern (Informant 6). Bedriften har god kommunikasjon med Helsedirektoratet og gjør risikovurderinger. Det er slik de har de nåværende restriksjonene de må følge (Informant 6).

8.6.7 Informant 7

Det blir opplyst om at bedriften startet permitteringer, men endte opp med å stenge hotellet en periode i starten av Covid-19. Hen forteller at det ikke var tillatt med vanlig buffet, så de løste det med å tilby peke-buffet i stedet (Informant 7). De fulgte både nasjonale og regionale regler. Disse ble ofte oppdatert så de måtte hele tiden tilpasse seg, da de ikke hadde pandemi i beredskapspermen. Informanten forteller også om at det måtte holdes avstand, i tillegg til det kun var tillatt å sitte sammen med husholdningen sin. Bedriften hadde tilsyn der de fikk spørsmål om å se i Covid-19 permen, for å se at de har planene klar (Informant 7).

8.6.8 Informant 8

Det informant 8 har lagt mest merke til under forskjellen på opplæring under Covid-19, er at det er flere teoretiske øvelser istedenfor praktiske. Det er ikke ønskelig å gjennomføre masseevakuerings-øvelser, med tanke på avstand (Informant 8).

8.6.9 Informant 9

Denne informanten fikk kun spørsmål om det har vært forskjell i antall utrykninger under Covid-19, i forhold til før Covid-19. Til dette spørsmålet svarer hen at det har vært en økning på bråk på rom i hotellbransjen, og at det samles flere personer på hotellrommene. Dette har ikke vært et tidligere problem. Informanten forteller at det derimot har vært en minking i antall utrykninger grunnet brann (Informant 8).

9.0 Diskusjon og konklusjon

9.1 Innledning

Vi vil i dette kapittelet først trekke innhentet teori opp mot resultatene nevnt i forrige kapittel, og drøfte rundt. Deretter vil vi se på hvilke svar vi har fått i henhold til problemstillingen, og trekke en konklusjon. Vi vil til slutt komme med forslag til videre forskning innen temaet.

9.2 Drøfting

I en norsk masteroppgave er det skrevet at «lovverket er ikke tilpasset til turistindustrien» (Tetlie, 2020, p. 44) og «lovverket innenfor turistindustrien har store hull og mangler» (Tetlie, 2020, p. 44). Tetlie mener med dette at sikkerhet kan nedprioriteres av bedriftene (Tetlie, 2020). Arbeidsmiljøloven §3-2-1 ramser opp arbeidsgivers krav for å ivareta sikkerheten, hvor vi kom frem til at risikoanalyse må gjøres for å kunne følge den (Arbeidsmiljøloven, 2005). Arbeidsmiljøloven §4-1-1 nevner minimumsstandarden omkring HMS (Arbeidsmiljøloven, 2005). Hotellbransjen må også følge lovverket til Brann og eksplosjonsloven, men her også blir det nevnt minimumskravene (Brann- og eksplosjonsvernloven, 2002). Som nevnt i resultatet, tror informant 9 at hotellene opererer mye etter hva som er juridisk minimum (Informant 9). Informanten nevner også at det ikke er noen regler som tilsier at du må ha opplæring i krisehåndtering (Informant 9). Vi ser oss enig i

at hotellbransjens standard innenfor flere fagfelt følger kun det som er juridisk minimum for opplæring og håndtering i krise og beredskap.

I teoridelen har vi skrevet om at kriser kan oppleves forskjellig på personer, avhengig av kompetanse, tidligere erfaringer, personlighet og hvilke av beredskapsverdiene som trues. De grunnleggende beredskapsverdiene er «mennesker, ytre miljø, økonomiske verdier og omdømme» (Lunde, 2019, p. 131). Under kompetanse mener vi opplæring ligger, altså hvordan du trenes til å reagere og håndtere en situasjon. Vi mener at dersom kompetansen ligger inne, har det ingenting å si hvilken personlighet du har. Når det gjelder håndtering etter hvilke av beredskapsverdiene som er truet mener vi at det kan påvirke stressnivået til en viss grad, men med riktig trening vil man håndtere situasjonen på en riktig måte uansett. Personer kan derimot se tilbake på hendelsen i ettertid med forskjellige synspunkt og reaksjoner. Larssen & Dyndal (2019) har skrevet litt om reaksjon under en krisesituasjon, og sier at håndteringen skjer med «stor grad av usikkerhet og lite tid» (Larssen & Dyndal, 2020). Det blir også nevnt at «mengden av ressurser “i spill” har betydning for intensitet, mens fravær av informasjon bidrar til usikkerhet. Og ikke minst -knapp tid gir et følt tidspress» (Larssen & Dyndal, 2020, p. 102)

Ifølge studien til Albatt & Som kan hotellnæringen være et enkelt mål for kriminelle grunnet døgnbemanning (Albatt & Som, 2013). Hoteller kan sammenlignes med bensinstasjoner når det gjelder farer, og informant 9 mener resepsjonsansatte burde vite hvordan de kan forsvare seg (Informant 9). I boken til Lunde (2019) nevnes det både at det må gis «nødvendig kompetanseheving og ferdighetstrening» (Lunde, 2019, p. 76) og at “for å opprettholde tilfredsstillende ferdigheter over tid er det avgjørende å gjennomføre jevnlig vedlikeholdstrening” (Lunde, 2019, p. 76). Dette fikk vi et eksempel på under Covid-19, hvor ansatte i hotellbransjen hadde mye teoretisk opplæring og brukte «bøtter istedenfor brannslange» (Informant 8) ved brann (Informant 8). Hendelsen som er nevnt ovenfor, ble vi

overrasket over. Fordi vår oppfatning er at selv om du er i en stresset situasjon, er det sunn fornuft å bruke nærmeste slukkemiddel. Ofte har du brannslukningsapparat eller brannslange lett tilgjengelig, som er grunnen til at vi mener det er sunn fornuft å oppsøke disse istedenfor å bruke mye tid på en vanskeligere metode.

Foss (2019) nevner at verdensbildet er stadig i endring og at beredskapsplanen må presentere nåtidens trusler og uønskede hendelser (Foss, 2019). Han konkluderte med at beredskapsplanen er verdiløs om det ikke blir gitt riktig trening og opplæring (Foss, 2019). Informant 1 opplyser om at rutinene ved en krise ikke tar hensyn til at man kun er en på jobb, hen mener det burde bli satt mer søkelys på dette (Informant 1). Informant 6 mener at tankegangen til mange er at «sånn har vi bestandig gjort det, det har gått greit til nå» (Informant 6), og at dermed henger bransjen litt etter omgivelsene (Informant 6).

NHO Reiseliv skriver at bedriftene må tenke over på forhånd hvordan de ønsker å håndtere kriser, og oppdatere dette inn i varslings og beredskapsplanen slik at den er klar når situasjonen oppstår (NHO Reiseliv, 2021). Et eksempel på dette var når Norge møtte en pandemi, og hotellene ikke hadde dette i sin beredskapsplan (Informant 4). Eller når informant 4 opplyste om at hotellet hadde opplevd ran, selv om de ble vurdert som lav risiko mot en slik hendelse (Informant 4). Informant 4 mente verden hadde forandret seg, men at det ikke hadde blitt fanget opp fordi det var så usannsynlig at det ville skje (Informant 4). Vi er enig i informant 6 sitt synspunkt, hvor hen nevner at opplæringen har alltid vært sånn og at tankegangen til mange er at det ikke er nødvendig å endre noe (Informant 6). Vår oppfatning etter å ha hørt våre informanter snakke rundt om reelle hendelser, er at mange alvorlige hendelser har gått bra hovedsakelig av ren flaks og grunnet kravet til automatisk brannvarslingssystem.

9.3 Problemstilling

Hovedproblemstillingen vår går ut på om opplæringen i hotellbransjen er tilfredsstillende nok til at de ansatte kan håndtere en krise- og beredskapssituasjon. Informasjonen vi fikk innhentet har vært forskjellig fra hver informant, men har vært relevant til problemstillingen. Det viktigste funnet knyttet til vår problemstilling gjelder kurs i ran og trusler. Den ene informanten i nødetaen trodde det allerede var obligatorisk kurs i ran og trusler (Informant 9), i tillegg var 62% enig i at det burde blitt innført et obligatorisk kurs for ran og trusler (Figur 4). Totalt sett mener 75% av våre informanter at det er nødvendig med kurs i ran og trusler for hotellpersonell (Figur 4).

Ut fra informasjon fra to informanter, mener den ene at opplæringen alltid har vært slik og «det har gått fint til nå» (Informant 6). Den andre informanten mener at opplæringen er bra, men at den alltid kan forbedres (Informant 7). En annen informant mener at det er «kvalitetsforskjeller» (Informant 8) på opplæringen (Informant 8). Dette svaret noe på problemstillingen, selv om svarene sier noe imot hverandre. Innhentet informasjon avdekket ingen misnøye angående opplæringen i brann eller førstehjelp, men det var et ønske at opplæring holdes oftere (Figur 5). På spørsmål hvor ofte de mente det burde holdes opplæring innenfor hvert fagfelt, fikk de svare åpent med alternativer. Det ble flest svar for hver 6. måned (Figur 5). Når det gjelder håndtering under en krise- og beredskapssituasjon, mener informant 1 at opplæringen og rutinene ikke stemmer overens med at det ofte er «få personer på jobb» (Informant 1) i hotellbransjen (Informant 1). Informanten mener dette burde bli satt mer i søkelyset (Informant 1).

I denne oppgaven hadde vi også med et underspørsmål der vi spurte alle informantene om hvordan Covid-19 har påvirket krise- og beredskapsarbeidet. Fra alle informantene fikk vi informasjon om at den største endringen gjaldt smittevern, smittehåndtering og det å holde avstand. Bedriftene må følge nasjonale og regionale lover og regler, herunder Covid-19

forskriften og smittevernloven (Covid-19-forskriften, 2020). Informant 8 opplyste om at på grunn av at det er ønskelig å holde avstand, unngår hotellene masseevakuerings-øvelser (Informant 8). Informant 4 opplyser om at dersom det oppstår en nødsituasjon lar du ikke være å hjelpe eller redde liv, uansett om det er Covid-19 og smittevernregler. Under Covid-19 har det ifølge informant 9 vært en minskning i antall brannutrykninger, i forhold til før Covid-19 (Informant 9). Informanten fra brannvesenet kunne ikke svare på dette spørsmålet, så denne informasjon kan være ukorrekt da politietaten kun blir kalt inn ved bekreftet brann.

Informant 5 nevnte endringer som cruiseskipene har under Covid-19, blant annet har de fått en ny lederstilling innenfor sikkerhet i tillegg til egne sykepleiere på alle skip (Informant 5). Hen nevner også at skipene har temperaturkontroll og hurtigtester på alle gjester og ansatte, og reiser kun med 50% kapasitet på skipet (Informant 5). Informant 6 har hovedsakelig merket endringer der alle må bruke munnbind og passe på avstand. Alle ansatte får også opplæring i å bruke fullt smittevernsutstyr (Informant 5).

Ut ifra under-spørsmålet vi har under problemstillingen så har vi fått greie og relativt normale svar, med tanke på Covid-19. Når vi legger til alle svarene vi fikk på Covid-19 spørsmålene, så har vi ikke noe tilstrekkelige overraskende funn. Svarene var gunstig og gikk mye om hverandre hos informantene. Innhentet informasjon handlet hovedsakelig om smittevern, der mye av det er satt av nasjonale og regionale regler. Det vi synes var det mest interessante funnet, var at cruiseskipene har fått en ny stilling for å få bredere tak i pandemien (Informant 5). Det som også var interessant vedrørende hotell på land, var at Informant 8 nevnte at hotellene ønsker å holde avstand og da unngår hotellene øvelser der det er masseevakuering (Informant 8). Vi tror at dette muligens kan gå veldig galt, da hotellene trenger både store og små øvelser for å bli flinkere på krise- og beredskapssituasjoner. Vi kan hente inn historien fra Informant 8 som vi nevne litt lenger opp i teksten. Der fikk vi vist fra et hotell at bransjen

trenger både teoretisk og praktiske øvelser for å unngå både materielle og personsaker ved en reell situasjon (Informant 8).

9.4 Konklusjon

Gjennom denne oppgaven har vi vært igjennom teori med fakta om krise- og beredskapsopplæring. Vi har analysert oss igjennom informasjonen vi fikk fra alle de 9 informantene. I teoridelen fikk vi svar på lover og regler som har med krise og beredskap å gjøre. Hos informantene fikk vi informasjon om hva de mener og ser i hotellbransjen, og hva de mener er god nok opplæring. Vi fikk også med hvordan de forskjellige bedriftene gjennomfører opplæringen.

Opplæringen innenfor brann og førstehjelp er generelt god nok, men har endret seg noe under Covid-19. Gjennom Covid-19 har hotellene prøvd å unngå en øvelse med masseevakuering på grunn av at det er ønskelig med avstand (Informant 8). I tillegg har øvelser og kurs blitt utsatt (Informant 8). Innenfor ran og trusler derimot, er ikke opplæringen god nok. Ran og trusler blir sett på som usannsynlig (Informant 4), og blir ikke godt nok prioritert innen opplæringen. De svarene vi har fått viser at de ansatte kan håndtere krise- og beredskapssituasjoner, men at enkelte hendelser hvor det er gitt lav opplæring kan ødelegge den ansatte psykisk.

Om beredskapsplanen fungerer i praksis har vi ikke fått tilfredsstillende nok svar på til å trekke en konklusjon.

Ved videre forskning vil vi anbefale å få den ansattes perspektiv, da vår innsamling er hovedsakelig fra lederperspektiv. Vi vil også anbefale å få en større informant-mengde fra nødetatene, og å inkludere helsepersonell eller ambulansetjenesten.

10. Kildehenvisning

AddSecure. (2021). Krav til overføring av brannalarm. Retrieved from

<https://www.addsecure.no/ns3960-krav-til-overforing-av-brannalarm/>

AlBattat, A. R., & Som, A. P. M. (2013). Emergency Preparedness for Disasters and Crises in the Hotel Industry. 3(3). Retrieved from

https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244013505604#_i6

Amundsen, K. L. (2011). *Hva er god krisehåndtering?* (Masteroppgave). Universitetet i Tromsø, Retrieved from

<https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/3606/thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Andersen, G. (2019). Valg av forskningsmetode. Retrieved from

<https://ndla.no/nb/subject:19/topic:1:195989/topic:1:195829/resource:1:56937?filters=urn:filter:cddc3895-a19b-4e30-bd27-2f91b4a02894>

Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* . (LOV-2005-06-17-62).

Retrieved from <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62/>

Brann- og eksplosjonsvernloven. (2002). *Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver* (LOV-2002-06-14-20). Retrieved from

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-14-20>

Børrestuen, E. (2021). Røykutvikling på hotell – 200 personer evakuert. *Romerikes Blad*. Retrieved from <https://www.rb.no/roykutvikling-pa-hotell-200-personer-evakuert/s/5-43-1510855>

Covid-19-forskriften. (2020). *Forskrift om smitteverntiltak mv. ved koronautbruddet (covid-19-forskriften)*. (FOR-2020-03-27-470). Retrieved from

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-03-27-470>

Folkehelseinstituttet. (2011). Hva er en pandemi. Retrieved from

<https://www.fhi.no/sv/influensa/influensapandemier/hva-er-en-pandemi/>

- Forskrift om organisering, l. o. m. (2011). *Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning*. (FOR-2011-12-06-1355). Retrieved from <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1355/>
- Foss, K. (2019). *Generisk beredskap - adekvat for å håndtere den neste store krisen?* (Masteroppgave). UiT Norges arktiske universitet, Retrieved from <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/16016/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Grønmo, S. (2020). Kvalitativ Metode. In Store norske leksikon (Ed.). snl.no.
- Hovden, S. T., Njå, O., & Kvalheim, G. (2012). *Kriseberedskap* (2. rev. utg. ed.). Stavanger: Bokstav forl.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (3. utg. ed.). Oslo: Abstrakt forl.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2021). *Revidert rundskriv om karantenehotell*. (G-12/2021). Retrieved from <https://www.regjeringen.no/contentassets/5d1a7e2c13b04b0da7c15a44a1adcffb/revidert-rundskriv-om-karantenehotell-g12-til-publisering.pdf>
- Karantene. (2021). In *Det Norske Akademi for Språk og Litteratur*.
- Kruke, B. I. (2012). *SAMFUNNSSIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING: RELEVANS FOR 22.JULI 2011*. Universitet i Stavanger Retrieved from <https://docplayer.me/7467795-Forsteamanuensis-risikostyring-og-samfunnsikkerhet-krisehandtering-universitet-i-stavanger.html>
- Larssen, A. K., & Dyndal, G. L. (2020). *Strategisk ledelse i krise og krig : det norske systemet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lunde, I. K. (2019). *Praktisk krise- og beredskapsledelse : etablering av beredskap : potensialbasert beredskapsledelse : proaktiv stabsmetodikk* (2. utgave. ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- MIKALSEN, K.-E. (2020). Munnbind-påbud for ansatte på Stordalen-hoteller. *Flysmart24*. Retrieved from <https://flysmart24.no/2020/08/19/munnbind-pabud-for-ansatte-pa-stordalen-hoteller/>

- NHO Reiseliv. (2021). Sikkerhet og beredskap. Retrieved from <https://www.nhoreiseliv.no/jushjelp-tariff-hms/hms/sikkerhet-og-beredskap>
- Nordic Choice Hotels. (2020). Safe Stay. Retrieved from <https://www.nordicchoicehotels.no/safe-stay/>
- Regjeringen. (2020). Spørsmål og svar om innreise til Norge. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/tema/Koronasituasjonen/sporsmal-og-svar-om-koronasituasjonen/sporsmal-og-svar-om-innreiserestriksjoner/id2703365/>
- Regjeringen. (2021). *Koronasituasjonen: Informasjon om karantenehotell*. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/tema/Koronasituasjonen/mer-informasjon-om-karantenehotell/id2784377/>
- Risnes, K., & Eskeland, H. Ø. (2020). Hotel Norge evakuert etter brann. *Aftenbladet*. Retrieved from <https://www.aftenbladet.no/lokalt/i/2GEx4r/hotel-norge-evakuert-etter-brann>
- Røde Kors. (2021). Når bør du ringe nødnummeret? Retrieved from <https://www.rodekorsforstehjelp.no/rad-og-informasjon/forstehjelptips/a-ring-etter-hjelp/>
- Standard Norge. (2019). Norsk Standard for brannalarmanlegg - NS 3960. Retrieved from <https://www.standard.no/nettbutikk/kampanjer/norsk-standard-for-brannalarmanlegg---ns-3960/>
- Tetlie, J. (2020). *Sikkerhetsstyring i turistnæringen*. (Masteroppgave, Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet). UiT - Norges arktiske universitet, Retrieved from <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/19717/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Voldsund, O., & Friestad, M. (2020). To hotell rana på fire minutt – trua med våpen. *NRK*. Retrieved from <https://www.nrk.no/rogaland/to-hotell-rana-i-stavanger-i-natt-1.14918643>
- World Health Organization. (2021). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

ZECH, N. M. (2016). *CRISIS MANAGEMENT WITHIN THE HOTEL INDUSTRY – A STAKEHOLDER*

RELATIONSHIP MANAGEMENT APPROACH. (Doctoral thesis). University of Latvia, Retrieved

from <https://core.ac.uk/download/pdf/71807165.pdf>

11. Vedlegg

11.1 Vedlegg 1: Godkjent søknad fra NSD

14.5.2021

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Bachelor oppgave for Hotelledelse

Referansenummer

653313

Registrert

23.02.2021 av Martine Lundahl Pettersen - mal.pettersen@stud.uis.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Norsk hotellhøgskole

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Tone Therese Linge, tone.linge@uis.no, tlf: 51833743

Type prosjekt

Studentprosjekt, bachelorstudium

Kontaktinformasjon, student

Martine Lundahl Pettersen, martinepettersn@gmail.com, tlf: 99378557

Prosjektperiode

12.01.2021 - 15.06.2021

Status

04.03.2021 - Vurdert

Vurdering (1)

04.03.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 04.03.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i->

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/6019892d-cfb5-4597-a42c-381a21b76e9b>

1/3

meldeskjema

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.06.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

TAUSHETSPLIKT

Vi minner om at informantene dine vil være underlagt taushetsplikt som ansatt i nødetatene. Det er viktig at intervjuene gjennomføres slik at det ikke fremkommer opplysninger som kan identifisere enkeltpersoner eller avsløre annen taushetsbelagt informasjon. Vi anbefaler at du er spesielt oppmerksom på at ikke bare navn, men også identifiserende bakgrunnsopplysninger må utelates. Eksempel på slike opplysninger kan være alder, kjønn, tidspunkt, diagnoser og eventuelle spesielle hendelser. Vær derfor forsiktig med å bruke eksempler under intervjuene. Vi anbefaler at du minner deltagerne på deres taushetsplikt i forkant av intervjuet.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er

14.5.2021

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Tore Andre Kjetland Fjeldsbø
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

11.2 Vedlegg 2: Intervjuguide

Brann:

Innledning:

- Forteller litt om oss selv
- Forteller litt om prosjektet

Fakta spørsmål:

- Hvilken stilling har du?
- Hvor godt samarbeid har dere med hotellene?

Introduksjonsspørsmål:

- Merker dere en forskjell på opplæringen som blir gitt på de forskjellige hotellene/i de forskjellige kjedene?
- Hvor godt håndterer de ansatte ved hotellet en situasjon?
- Synes du at operativ leder på hotell har ofte kontroll på hva som skal gjøres ved en reell situasjon?

Overgangsspørsmål:

- Er det ofte dere drar på utrykning til hoteller?

Nøkkelspørsmål:

- Hva er prosedyren hvis en krise skulle oppstå?
- Har du opplevd brann på et hotell?
- Hvordan eventuelt var samarbeidet med hotellet under situasjonen?

- Var de ansatte bevisst på prosedyren?

Avslutning:

- Forskjell på opplæring nå kontra før Covid-19?
- Forskjell i antall utrykninger til hoteller under Covid-19 - sunket, samme eller økt?

Politi:

Innledning:

- Forteller litt om oss selv
- Forteller litt om prosjektet

Fakta spørsmål:

- Hvilken stilling har du?
- Hvor godt samarbeid har dere med hotellene?

Introduksjonsspørsmål:

- Hva er prosedyren hvis en krise skulle oppstå?
- Er det ofte dere drar på utrykning til hoteller?

Overgangsspørsmål:

- Synes du at hotellansatte får god nok kunnskap i hvordan de skal håndtere ran eller trusler?
- Har du opplevd ran eller trussel på et hotell?
- Hvordan eventuelt var samarbeidet med hotellet under situasjonen?

- Var de ansatte bevisst på prosedyren?

Nøkkelspørsmål:

- Burde det vært et obligatorisk fast kurs i ran/trusler, fra deres vinkel?

Avslutning:

- Forskjell i antall utrykninger til hoteller under Covid-19 - sunket, samme eller økt?

Direktør:

Innledning:

- Forteller litt om oss selv
- Forteller litt om prosjektet

Fakta spørsmål:

- Hva er din oppgave hvis en krise skulle oppstå?
- Hvem har ansvaret under en krise- eller beredskapssituasjon?

Introduksjonsspørsmål:

- Hvor godt mener du de ansatte håndterer en situasjon?
- Når er sist en situasjon oppsto som krevde hjelp fra nødetatene?
- Hva hendte og hvordan utspilte det seg?

Overgangsspørsmål:

- Mener du opplæringen som blir gitt generelt er god nok til at den ansatte kan håndtere en krise- og beredskapssituasjon?

Nøkkelspørsmål:

- Mener du det burde vært et obligatorisk kurs for trusler og ran?
- Hvordan blir krise- og beredskapsplanen fulgt opp i praksis?

Avslutning:

- Hvordan har Covid-19 påvirket krise- og beredskapsarbeidet innenfor hotellbransjen?

Resepsjonssjef:**Innledning:**

- Forteller litt om oss selv
- Forteller litt om prosjektet

Fakta spørsmål:

- Hva er din oppgave hvis en krise skulle oppstå?

Introduksjonsspørsmål:

- Hvordan er opplæringen for en nyansatt?
- Har du vært involvert i en reell hendelse i forbindelse med jobb?
- Eventuelt hva skjedde og hvordan utviklet det seg?
- Hvordan var håndteringen fra de ansatte rundt deg under hendelsen?

Overgangsspørsmål:

- Hvor ofte har dere opplæring og øvelse?
- Hvordan gjennomføres den?

- Mener du opplæringen som blir gitt generelt er god nok til at den ansatte kan håndtere en krise- og beredskapssituasjon?

Nøkkelspørsmål:

- Mener du det burde vært et obligatorisk kurs for trusler og ran?
- Hvor ofte mener du det burde være øvelser innenfor hvert fagfelt?

Avslutning:

- Har du merket noen forskjell med krise- og beredskapsopplæringen under Covid-19?
Gjerne utdyp
- Er det noen endringer i håndteringen av krise- og beredskap under Covid-19?

Medarbeider:

Innledning:

- Forteller litt om oss selv
- Forteller litt om prosjektet

Fakta spørsmål:

- Hva er din oppgave hvis en krise skulle oppstå?

Introduksjonsspørsmål:

- Hvordan er opplæringen for en nyansatt fra ditt perspektiv?
- Har du vært med på en reell hendelse i forbindelse med jobb?
- Hva skjedde og hvordan ble det håndtert av de ansatte rundt deg?

Overgangsspørsmål:

- Hvilke øvelser har du vært involvert i?
- Hvor ofte var øvelsene?

Nøkkelspørsmål:

- Mener du det burde vært et obligatorisk kurs for trusler og ran?
- Mener du opplæringen i brann er bra nok til å kunne håndtere en situasjon?

Avslutning:

- Har du merket noen endring i krise- og beredskapsarbeidet under Covid-19?