

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Panu Kärki

## **Holiday Club Saimaalla toimivien tarjoilijoiden työhyvinvointi**

Opinnäytetyö 2016

## Tiivistelmä

Panu Kärki

Holiday Club Saimaalla toimivien tarjoilijoiden työhyvinvointi, 32 sivua, 3 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-ala

Opinnäytetyö 2017

Ohjaaja: lehtori Marita Pirkka, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Holiday Club Saimaalla työskentelevien tarjoilijoiden työhyvinvointia, työaikojen vaikutusta työhyvinvointiin sekä työntekijöiden suhtautumista esimiehiinsä. Idea opinnäytetyöstä syntyi kevään 2016 aikana.

Tutkimus on laadultaan kvantitatiivinen, ja sen teossa käytettiin apuna Webropol-kyselyohjelman avulla tehtyä kyselylomaketta, joka lähetettiin ravintoloiden tarjoiluhenkilökunnalle. Lomakkeita lähetettiin 19 kappaletta, joihin vastasi 18 henkilöä. Tutkimukseen käytetty teoria hankittiin aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, Suomen laista sekä internetistä.

Tutkimus osoitti, että työhyvinvointi on yrityksessä tyydyttävällä tasolla, mutta kohdeyrityksellä on tästä huolimatta silti tarvetta parantaa työntekijöidensä työhyvinvointia.

Asiasanat: työhyvinvointi, työaika, työhyvinvoinnin kehittäminen

## **Abstract**

Panu Kärki

Researching serving staff's Working Wellness at Holiday Club Saimaa,  
32 pages, 3 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree programme in Tourism and Hospitality Management

Restaurant management

Bachelor's Thesis 2017

Instructor: Ms Marita Pirkka, Saimaa University of Applied Sciences

The objective to study was to research working wellness of Holiday Club Saimaa working staff. Research also included researching the effect of working hours on wellness and also serving staff's relations to their superiors.

Thesis is quantitative and the data was collected by survey which was made via webropol-survey. Total number of surveys that were sent was 19 pieces and 18 answers were received. The information has been gathered from literature, internet and Finnish law.

The results of the research showed that working wellness is at least on the medium level at Holiday Club Saimaa, but the company still needs to pay attention to working wellness among their serving staff.

Keywords: working wellness, working hours, improving working wellnes

## Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Työhyvinvointi ja sen edistäminen .....	7
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä .....	7
2.2	Työn imu.....	8
2.3	Työhyvinvointi osana johtamista.....	8
2.4	Työntekijän rooli .....	9
2.5	Työkyky .....	10
2.6	Työajat.....	12
3	Holiday Club Resorts ja Holiday Club Saimaa.....	13
4	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	15
5	Tutkimuksen toteuttaminen.....	15
6	Tulokset.....	16
6.1	Taustatietoja.....	16
6.2	Työntekijöiden työhyvinvointi.....	17
6.3	Työaikojen vaikutus työhyvinvointiin.....	21
6.4	Esimiesten tuki työhyvinvoinnissa .....	23
7	Johtopäätökset ja pohdinta.....	26
	Kuvat.....	30
	Kuviot.....	31
	Lähteet.....	32

### Liitteet

- Liite 1 Saatekirje
- Liite 2 Kyselylomake
- Liite 3 Yhteistyösopimus

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aihepiirinä on työhyvinvointi tarkoituksenaan selvittää Holiday Club Saimaan tarjoilijoiden työhyvinvointia ja sen tilaa. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään myös työaikojen vaikutusta tarjoilijoiden työhyvinvointiin sekä siihen, kuinka työntekijät kokevat esimiehensä sekä heiltä tulevan tuen.

Työhyvinvoinnin tutkiminen juontaa juurensa jo 1920-luvulle. 1900-luvun alun tutkimukset saivat alkunsa lääketieteellisestä ja fysiologisesta stressitutkimuksesta. Tuolloin uskottiin, että stressi syntyy yksilön fysiologisena reaktiona työn vaatimuksiin. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007,5.) Työyhteisöjen kehittämistoiminta on lisääntynyt 1990-luvun alusta selvästi. Lama-aikojen jälkeen työpaikoilla oli käytettävissään kansalliset työelämän kehittämisen rahoitusohjelmat sekä Euroopan sosiaalirahaston tuki, jotka kohdistuivat eritoten pieniin ja keskisuuriin yrityksiin. (Lindström & Leppänen 2002, 10.)

Työterveyslaitoksen (2012, 1) mukaan: Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työelämää tutkittaessa ja kehittäessä olisi tärkeää keskittyä jatkossa myös työn myönteisiin vaikutuksiin. Tutkimusta ja kuvausta tarvitaan niistä asioista, jotka yhdistävät menestyviä organisaatioita ja joiden työntekijät voivat hyvin. (Rauramo 2008, 16.)

Aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Se on yksi tärkeimmistä asioista mihin tulisi kiinnittää huomiota työpaikalla. Tämä opinnäytetyö antaa Holiday Club Saimaan yrityksen johdolle tietoa työntekijöidensä hyvinvoinnista sekä mahdollisuuden nähdä, missä ja miten työhyvinvointia voidaan kehittää.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään työhyvinvointia ja sen edistämistä. Tässä osuudessa kerron, mistä työhyvinvointi muodostuu ja mitä se vaati toimiakseen. Luvussa 3 kerron kohdeyrityksen eli Holiday Club Saimaan sekä Holiday Club Resorts Oy:n historiaa. Luku 4 kertoo tutkimuksen tarkoitukset ja tavoitteet. Luvussa 5 kerron tutkimuksen toteuttamisesta, aikataulusta ja tutkimusmenetelmistä.

Luvussa 6 kerron kyselylomakkeen avulla tehdystä kyselystä saaduista tuloksista. ja luvussa 7 perehdyn saatuihin tuloksiin tehden vastauksista johtopäätökset.

## 2 Työhyvinvointi ja sen edistäminen

### 2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on monen eri tekijän yhteisen toiminnan tulos. Hyvään työhyvinvointiin vaikuttavat muun muassa työntekijät, työnantaja, työsuojeluhenkilöstö sekä työterveyshuolto. (Työterveyslaitos 2015.) Parhaimmillaan työ voi olla ihmiselle keskeinen lähde hyvinvointiin ja innostukseen. Tähän vaikuttavat muun muassa työn sopiva kuormitus ja haasteellisuus, työn turvallisuus ja terveellisyys, henkilön elintavat sekä se, pääseekö ihminen toteuttamaan itseään sekä perimmäisiä pyrkimyksiään työn kautta. (Rauramo, 2008, 9.)

Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan *Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.* (Anttonen, Räsänen, Aaltonen, Husman, Lindström, Ylikoski, Jokiluoma, Van Den Broek, Haratau, Kuhn, Masanotti & Wynne 2009, 19.)

Työhyvinvointi on tärkeää työssäjaksamisen kannalta nykyajan yhteiskunnassa. Aika ajoin puhutaan eläkeiän nostamisesta ja työurien pidentämisestä. Rahalliselta arvoltaan hyvä työhyvinvointi on tutkimusten mukaan miljardeja euroja vuodessa ja tähän laskettaessa vielä työntekijöiden henkinen jaksaminen, on sen arvo erittäin suuri. Professori Guy Ahosen (Jabe 2012, 6) mukaan työpahoinvointi maksaa jopa 21 miljardia euroa vuodessa ja sairauspoissaolot 2 miljardia euroa vuodessa. Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan työhyvinvointiin sijoittaminen on kannattavaa, sillä hyödyt voivat olla jopa kuusinkertaiset panostukseen nähden. Tämä vaikutus syntyy muun muassa sairauspoissaolojen vähenemisen johdosta.

Työntekijän uupuessa, puhutaan usein jäävuorimallista. Siinä vaiheessa, kun jaksamisen ongelmat alkavat näkyä työelämässä, ovat ne kehittyneet jo pitkään pinnan alla, kenties jopa vuosia. Tällaisten tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi

työpaikoille olisi hyvä luoda käytäntöjä, jotka tukevat jaksamista ja ennaltaehkäisevät työuupumusta. (Skurnik-Järvinen, 2013, 42.)

## **2.2 Työn imu**

Työhön liittyvää innostumista kuvataan käsitteellä työn imu. Se on myönteinen tunne- ja motivaatiotila. Työn imu syntyy silloin, kun työolosuhteet ovat suotuisat ja töissä pääsee käyttämään vahvuuksiaan. Työn imuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työtehtävien haastavuus ja monipuolisuus, työpaikalla koettu arvostus ja tuki, innostava johtaminen sekä mahdollisuus oppia ja kehittyä. (Työterveyslaitos 2016.)

Työn imua kuvaa hyvin se, että sitä kokevat ovat tarmokkaita ja omistautuneita. Heillä tarmokkuus on jatkoa energisyydestä, halua panostaa työhön ja sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös silloin, kun he kokevat vastoinkäymisiä. Parhaassa tapauksessa työn imu myös kannattelee kuormituksenkin aikana. Tähän vaikuttavat myös työn mielekkyys, työntekijän arvostus ja tuki. (Rauramo 2008, 17.)

Työn imulla on selkeä yhteys työhyvinvointiin. Työterveyslaitoksen työhyvinvointimääritelmässäkkin sanotaan, että työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos 2012, 1). Työn imussa oleva henkilö jaksaa työssään, koska se on hänelle mielekästä ja siinä on tarpeeksi haasteita. Tällöin työntekijä ei pääse niin sanotusti ”leipiintymään” työhönsä.

## **2.3 Työhyvinvointi osana johtamista**

Työhyvinvoinnin edistäminen on osa johtamista ja se on laaja-alaista toimintaa. Sitä edistävään toimintaan kuuluu muun muassa osallistava johtaminen sekä se, että koko henkilöstö on mukana toiminnassa. Tällä tavoin yritys voi rohkaista henkilöstöä kehittämään itseään, kannustaa työntekijöitään aktiiviseen osallistumiseen sekä kehittää työympäristöä, työyhteisöä ja työtä. (Työterveyslaitos 2015.) Työnantajan vastuulla on pitää huolta työntekijöidensä työssä jaksamisesta, työn sujuvuudesta sekä työn lopputuloksesta. Hänellä on oikeus sekä velvollisuus valvoa työn teon



tapaa ja lopputuloksen laatua sekä puuttua mahdollisiin epäkohtiin. (Skurnik-Järvinen 2013, 13.)

Työnantajatoiminnan yksi merkittävimmistä osista on lainsäädännön velvoitteiden täyttäminen. Työelämän koko ajan kehittyessä ja muuttuessa tapahtuu se, ettei lainsäädäntökään pysy koko aikaa mukana. (Rauramo 2008, 19.) Työnantajalla on myös selkeä yleisvelvoite, jonka mukaan hänen tulee pyrkiä edistämään sekä omia suhteitaan työntekijöihinsä, että työntekijöiden välisiä suhteita. Hänen on myös huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään edelleen, vaikka yritys olisi muuttamassa tai kehittämässä toimintaansa, työtehtäviä tai työmenetelmiä. Lain mukaan työnantajan on myös pyrittävä pitämään huoli siitä, että työntekijä pystyy mahdollisuuksien mukaan kehittämään kykyjensä edetäkseen urallaan. (Työsopimuslaki 55/2001.) Työnantajan velvollisuutena on myös varmistua, että työntekijän fyysiset ja ammattitaidolliset taidot riittävät työn suorittamiseen. Työntekijä voi myös kieltäytyä suorittamasta määräystä, mikäli työnantaja ylittää työjohtajavaltansa. (Skurnik-Järvinen 2013, 21.)

Työnantajalla ja lähiesimiehellä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos hän huomaa, että työntekijä kuormittuu työssään liikaa. Tämän jälkeen kuormittumisen syyt on selvitettävä ja niihin on puututtava. (Skurnik-Järvinen 2013, 44.) Tämä todetaan myös työturvallisuuslain 2. luvussa 8. pykälässä, jonka mukaan, *Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä., Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. sekä, Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.* (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

## **2.4 Työntekijän rooli**

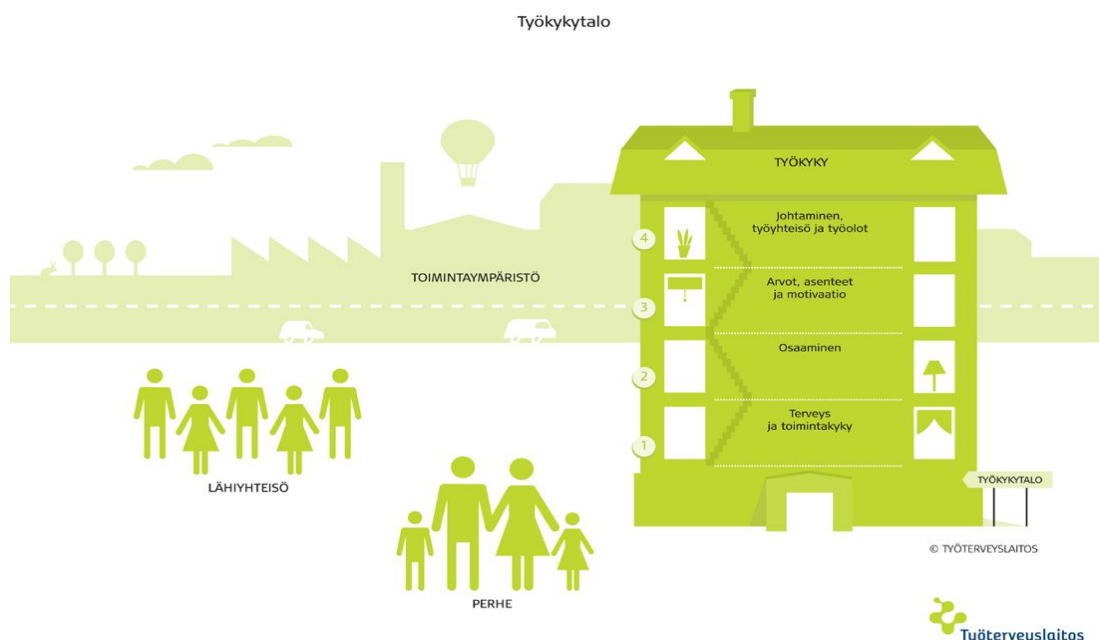
Yksilön eli työntekijän osa työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kehittämisessä on vastata omista elintavoistaan sekä noudattaa työpaikan sääntöjä ja ohjeita. Omasta elämänasenteesta huolehtiminen ja perhe-elämän ylläpitäminen ovat osa yksilön työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 12.) Ihminen vaatii myös kuormitusta pysyäkseen terveenä. Kuormituksen täytyisi kuitenkin olla sopivassa suhteessa työntekijän

ominaisuuksiin. Kuormitusta tarkasteltaessa palautuminen on tärkeä osa työntekijän hyvinvointia, koska jos työntekijällä ei ole aikaa palautua työstä, on hänen koko ajan ponnistettava enemmän selviytyäkseen työstä. (Rauramo 2008, 37, 38.)

Työsopimuslaki määrittää myös työntekijälle yleisvelvoitteen. Sen mukaan työntekijän on tehtävä huolellisesti työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamat työtehtävät. Työntekijän on myös toiminnassaan vältettävä kaikkea sitä, mikä voisi olla ristiriidassa hänen asemansa sekä kohtuudella vaaditun menettelyn kanssa. (Työsopimuslaki 55/2001.)

## 2.5 Työkyky

Työhyvinvoinnin osa-alueeseen liittyy työkyky. Sen kuvaamiseen voidaan käyttää Työterveyslaitoksen luomaa Työkykytalo-kuvaa (Kuva 1), joka kuvastaa hyvin mistä hyvä työkyky muodostuu ja mitä osa-alueita siihen kuuluu. Se muodostuu neljästä eri osa-alueesta, joita kaikkia tarvitaan hyvän työkyvyn takaamiseksi. Kolme ensimmäistä kerrosta kuvaavat yksilön henkilökohtaisia osa-alueita ja viimeinen kerros taas työoloja, johtamista ja itse työtä.



Kuva 1. Työkykytalo (Työterveyslaitos 2014b)

**Terveys ja toimintakyky** toimii kaiken perustana. Toimintakykyä voidaan tarkastella neljästä eri näkökulmasta: fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta.

Nämä neljä kytkeytyvät monin tavoin toisiinsa, ympäristön vaatimuksiin ja edellytyksiin sekä yksilön terveyteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Hyvä fyysinen toimintakyky on lähtökohtaisesti sitä, että ihminen selviytyy hänelle tyypillisistä arjen tehtävistä ja jaksaa liikuttaa itseään. Hyvän fyysisen toimintakyvyn peruspilareina ovat mm. lihasvoima ja kestävyys, kestävyyskunto ja nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta ja keskushermoston hallinta, mutta myös aistilliset toiminnot kuten näkö ja kuulo. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Fyysinen toimintakyky on siis monen eri tekijän summa.

Psyykinen toimintakyky perustuu elämänhallintaan, psyykkiseen hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Sosiaalisen ympäristön luomista haasteista ja kriisitilanteista selviäminen on myös osa ihmisen psyykkistä toimintakykyä. Psyykkisesti hyvinvoiva ihminen tunteeikin voivansa hyvin, selviänsä arjen haasteista ja arvostaa itseään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Kognitiivinen toimintakyky on osa psyykkistä toimintakykyä. Se on tiedon hallinnan ja tiedon käsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa ja toimintaa tukevia toimintoja ovat esimerkiksi muisti, oppiminen, keskittyminen ja hahmottaminen. Kognitiiviseen toimintakykyyn kuuluu muun muassa tiedon vastaanotto, sen käsittely, säilyttäminen ja käyttö. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Neljäs ja viimeinen toimintakyvyn näkökulma on sosiaalinen toimintakyky. Se on yksilön ja ihmistä ympäröivän sosiaalisen verkoston vuorovaikutuksesta syntyvää toimintaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

**Osaaminen** on työkykytalon seuraava kerros. Sen perustana on ihmisen elämän edetessä opitut asiat ja kouluttautuminen. Tämän kerroksen merkitys on korostunut, koska työkykyvaatimukset osaamisen alueet kasvavat jatkuvasti. (Työterveyslaitos 2014a.) Helja Hätösen (1998) mukaan, yrityksen henkilöstön osaaminen ratkaisee sen, kuinka helposti ja hyvin yritys saavuttaa tavoitteensa.

**Arvot asenteet ja motivaatio** on kolmanneksi korkein kerros. Tässä kerroksessa kohtaavat työelämän ja muun elämän yhteensovittaminen. Työntekijän työkykyyn

vaikuttavat merkittävästi työntekijän omat asenteet ja motivaatio sekä työn mielekkyys ja haasteellisuus. Jos ihminen kokee työn myös liian pakolliseksi ja se ei vastaa omia odotuksia, voi hän mahdollisesti luopua tai syrjäytyä työelämästä. (Työterveyslaitos 2014a.)

**Johtaminen, työyhteisö ja työolot** on viimeinen työkykytalon viimeinen kerros. Se kuvaa itse työpaikkaa ja siihen kuuluvat muun muassa työ, työolot, työyhteisö ja organisaatio. Keskeinen osa tämän kerroksen toiminnasta liittyy esimiehiin ja johtajiin, joiden vastuulla ja velvollisuutena on organisoida sekä kehittää työpaikan tykytoimintaa. (Työterveyslaitos 2014a.)

## 2.6 Työajat

Työajat vaikuttavat omalta osaltaan työhyvinvointiin. Esimiesten tulisi laatia työvuorolistat lain mukaan niin, että jokaiselle työntekijälle tulee vaadittu määrä lepotunteja. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen mukaan, lepoajan täytyy olla työvuorojen välillä vähintään 8 tuntia, ja jos kymmenen tunnin työpäiviä tulee kaksi peräkkäin, tulee niiden välissä olla vähintään kymmenen tuntia lepoa. Työnantajan tulisi myös pyrkiä siihen, että työvuorojen välinen lepoaika olisi ehdotonta minimiaikaa pidempi. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2014, 10.)

Työvuorolistoja laadittaessa työaikojen jakautuminen tulisi pitää mahdollisimman tasaisena niin, että yli- tai alikuormitusta syntyisi mahdollisimman vähän (Työterveyslaitos 2015). Työvuorolistojen laadintaan vaikuttavat myös EU-työaikadirektiivi sekä Suomen työaikadirektiivi (Työterveyslaitos 2016). Ravintolalalla haasteita tietysti luovat muun muassa sesongit, jolloin asiakasmäärät voivat kohota moninkertaisiksi. Tällöin työaikojen hallinta voi olla erittäin hankalaa.

Työajoilla voi olla työhyvinvointia sekä vahvistavia että vaarantavia vaikutuksia. Vuorotyössä työskentelevillä ihmisillä omat riskinsä työhyvinvointiin luovat muun muassa epäsäännölliset työajat ja niiden vaihtelu voi vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja terveyteen. Elämän aikatauluttaminen vapaa-ajan, harrastusten ja perhe-elämän mukaan luovat stressiä työntekijälle. On myös huomattu, että vuorotyö lisää fyysisten terveysriskien kuten sepelvaltimotaudin, diabeteksen,

pohjukkaissuolen haavauman ja rintasyövän riskiä. Osa-aikatyössä nämä riskit voivat olla pienempiä koska työtuntien määrä ja työpäivien määrä viikossa on selkeästi pienempi. Vapaa-aika ja perhe-elämä on helpompi aikatauluttaa, eikä työn fyysisyys vaikuta niin suuresti työntekijään, kun työtä tehdään vähemmän. (Työterveyslaitos 2015.)

### **3 Holiday Club Resorts ja Holiday Club Saimaa**

Holiday Club Resorts Oy perustettiin vuonna 1986. Yrityksen alkuperäinen nimi oli Suomen Lomapörssi, kunnes vuonna 1998 nimeksi tuli Holiday Club Finland Oy. Samana vuonna yritys osti omistukseensa Vuokatissa toimivan Katinkullan. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Vuosien 1999 ja 2005 välillä yrityksen laajeneminen oli vilkasta. Uusia toimipaikkoja avattiin muun muassa Kuusamossa, Tampereella, Oulussa, Saariselällä, Turussa sekä Ruotsin Åressa. Vuonna 2005 yrityksen uudeksi pääomistajaksi tuli Englantilainen kiinteistösijoitusyhtiö London&Regional Properties. Heti seuraavana vuonna yrityksen nimeksi muodostui nykyinen Holiday Club Resorts Oy. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Tulevien vuosien aikana Holiday Club jatkoi laajenemistaan etenkin Ruotsissa. Vuonna 2008 yrityksen toimiva johto eli Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, Suomen Teollisuussijoitus Oy sekä ryhmä suomalaisia yksityissijoittajia kuten Rauno Puolimatkan Rausanne Oy, ostivat London&Regional Properties kiinteistösijoitusyhtiöltä sen omistamat osakkeet. Tämän kaupan johdosta yhtiö palautui vakavaraisten ja vahvojen suomalaisten instituutioiden ja yksityissijoittajien omistukseen. (Holiday Club Saimaa 2016ba.)

Vuonna 2009 Saimaalle rakennettiin ensimmäiset loma-asunnot ja muun muassa Leville perustettiin huoneistohotelli. Samaan aikaan Holiday Club kasvoi Euroopan suurimmaksi viikko-osakeyritykseksi. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Seuraavana vuonna Holiday Club Saimaan kylpylähotelli hanke sai alkunsa. Eläkevakuutusyhtiö Varma toimi kiinteistösijoittajana ja Holiday Club vuokralaisena.

Alkuperäinen suunnitelma oli, että Saimaan kylpylähotelli avataan 1.10.2011. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Vuonna 2011 Katinkullan, Kuusamon tropiikin, Saariselän ja Tampereen kylpylän omistus siirtyi takaisin Holiday Clubille S-ryhmältä. Samana vuonna Holiday Club hankki omistukseensa useita uusia kohteita. Näihin kuuluivat viisi lomakohtetta Kanarian saarilta, neljä Cran Canarialta ja yksi Puerto Ricosta. Loppuvuodesta 2011 avattiin myös pohjoismaiden suurin matkailukeskus Holiday Club Saimaa, juhlistaen samalla Holiday Clubin 25 vuotispäiviä. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Seuraavien vuosien aikana Holiday Club käytti aikaa palveluidensa kehittämiseen, joiden seurauksena avattiin muun muassa 4 Angry Birds aktiivipuistoa sekä 18-reikäinen golf kenttä Holiday Club Saimaalle. (Holiday Club Saimaa 2016a.)

Holiday Club Saimaa sijaitsee Lappeenrannassa Rauhan alueella n. 35 kilometriä Lappeenrannasta. Se on yksi suomen suurimmista kylpylähotelleista pitäen sisällään neljä eri ravintolaa, kylpylän sekä jääareenan. Yritys omistaa myös oman golfkentän hotellin lähiympäristössä. Hotellin paikalla aloitti aikanaan myös kylpylähotelli, jonka jälkeen samoihin tiloihin avattiin mielisairaala 1920-luvulla. Sotien aikaan paikalla toimi sotasairaala. Tällä hetkellä paikalla toimiva Holiday Club avattiin asiakkaille vuonna 2011. (Holiday Club Saimaa 2016b.)

Ravintoloista O'Learys sporttibaari ja Classic Pizza Restaurant palvelevat asiakkaitaan seitsemänä päivänä viikossa. Classic Pizza Restaurant on auki maanantaista torstaihin kello 14:stä kello kymmeneen illalla. Perjantain ja lauantain aukioloajat ovat kello 12:sta ilta yhteentoista ja sunnuntaisin 12:sta kello seitsemään. O'Learys sporttibaari on auki maanantaista torstaihin kello 17 - 24, perjantaisin kello 15 - 02, lauantaisin kello 12 - 02 ja sunnuntaisin kello 12 - 24. (Holiday Club Saimaa 2016c)

Le Biff a'la carte-ravintola palvelee tiistaista lauantaihin kello kuudesta ilta yhteentoista. Hotellissa toimivassa ravintola Easy Kitchenissä tarjoillaan joka päivä hotellin aamupala sekä lounas maanantaista perjantaihin, eli ravintola on auki kello aamu seitsemästä aina kahteen saakka. (Holiday Club Saimaa 2016c.)

Ravintoloiden tarjoiluhenkilökunnan määrä vaihtelee sesonkien aikana paljon, mutta vakituisen henkilökuntaan kuuluvia työntekijöitä on noin 20.

#### **4 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Holiday Club Saimaan tarjoilijoiden työhyvinvoinnin tilaa sekä heidän näkemystään työhyvinvoinnista ja sen järjestämisestä Holiday Club Saimaalla. Tutkimusta tullaan tarkastelemaan vuorotyötä tekevien työntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimuksessa keskitytään työhyvinvointiin. Tutkimusongelmat olivat seuraavat;

1. Miten työntekijät kokevat työhyvinvointinsa?
2. Miten työajat vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin?
3. Miten työntekijät kokevat esimiehensä sekä heiltä tulevan tuen?

Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä Holiday Club Saimaan ravintoloiden esimiehille tietoa työntekijöiden jaksamisesta, mielipiteistä yritystä kohtaan sekä mahdollisia kehitysideoita työhyvinvoinnin edistämiseen.

#### **5 Tutkimuksen toteuttaminen**

Tutkimus oli menetelmältään määrällinen eli kvantitatiivinen. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla haetaan vastauksia lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyvissä kysymyksissä. (Heikkilä 2014, 7 - 9, 16.) Keskeisiä asioita kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat johtopäätökset ja teoriat aiemmista tutkimuksista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136).

Tutkimuksen toteuttamisessa käytettiin apuna kyselylomaketta, joka tehtiin Webropol-ohjelmalla. Kysymykset luotiin sähköiseen muotoon, jonka jälkeen kysely lähetettiin sähköpostitse saatekirjeen (Liite 1) kanssa 19:lle Holiday Club Saimaalla työskentelevälle tarjoilijalle.

Tutkimuksessa mainittuihin kolmeen tutkimusongelmaan pyritään saamaan vastaus edellä mainitun kyselylomakkeen (Liite 2) avulla. Kyselyn kysymykset 2 - 10 koskevat

vastaajan työhyvinvointia ja ne vastaavat tutkimusongelmaan 1. Kysymykset 11 - 16 koskevat työaikoja ja niiden kuormitusta ja ne koskevat tutkimusongelmaa 2. Loput kysymykset 17 - 26 liittyvät työntekijöiden yleiseen näkemykseen esimiehistä ja siitä, kuinka he kokevat esimiestensä sekä yrityksen tuen työssäjaksamisen kannalta. Kysymykset koskevat tutkimusongelmaa 3. Kyselylomakkeen avulla saatujen tulosten kuvaamisessa on käytetty kuvioita, jotka näkyvät Tulokset-osiossa.

Tutkimus toteutettiin syksyn 2016 aikana. Syy, miksi valitsin toteuttaa tutkimuksen syksyllä oli, että kesän kiireet ovat laantuneet ja yrityksen työntekijät koostuvat pääasiassa yrityksen kirjoilla pitempään olleista työntekijöistä. Kyselylomakkeet lähetettiin vastaajille marraskuussa 2016. Vastaajille annettiin vastausaikaa yksi viikko.

## **6 Tulokset**

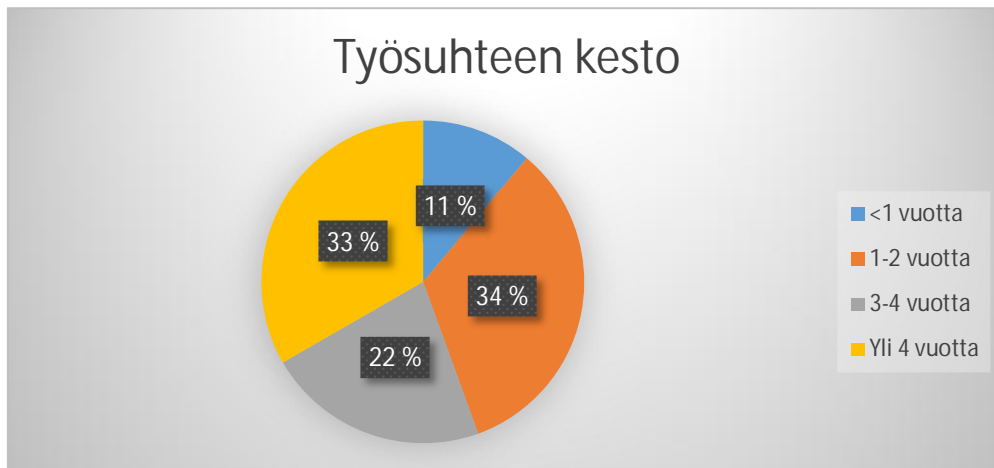
Kyselylomake lähetettiin saatekirjeen kanssa sähköpostitse 19:lle henkilölle. Vastauksia tuli 18 kappaletta vastausprosentin ollessa 94,7%.

Kysymykset olivat lähinnä kyllä- / ei kysymyksiä. Joukossa oli myös monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.

### **6.1 Taustatietoja**

Kyselylomakkeessa oli ainoastaan yksi taustakysymys, jolla kysyttiin, kuinka kauan kukin vastaaja on ollut töissä Holiday Club Saimaalla. Tämän enempää taustatietoa en halunnut vastaajista tietää, koska kyselyn tarkoituksena oli, että se olisi mahdollisimman anonyymi. Tämä mahdollistaa totuudenmukaisemmat vastaukset, kun vastaajan ei tarvitse ilmoittaa esimerkiksi osastoa missä työskentelee (Kuvio 1).



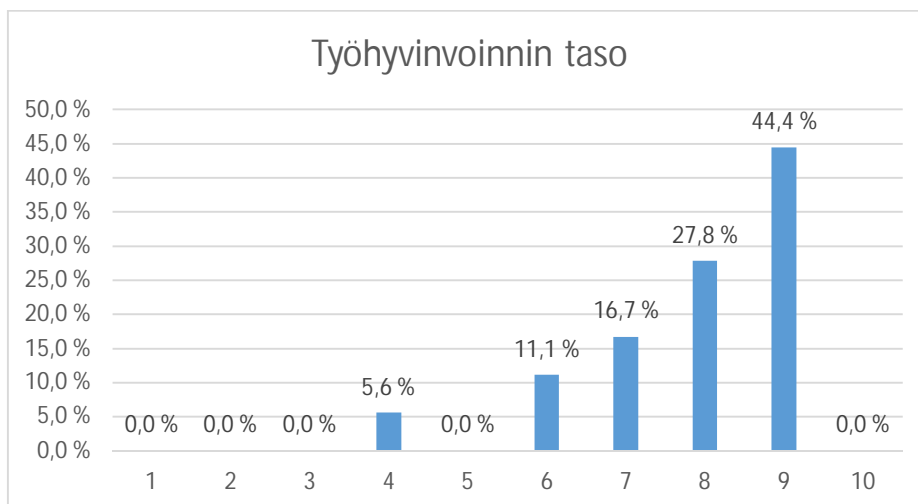


Kuvio 1. Työsuhteen kesto

Kuviossa 1 esitellään vastanneiden työsuhteenkeston jakaumaa, jonka mukaan 55,5 % vastanneista on työskennellyt vähintään 3 vuotta yrityksessä.

## 6.2 Työntekijöiden työhyvinvointi

Kysymyksessä 1 kysyttiin, *Kuinka hyvänä koet työhyvinvointiasi tällä hetkellä?*. Vastaaminen tapahtui kouluarvosana-asteikolla, jossa numero 1 tarkoittaisi erittäin huonoa ja numero 10 erittäin hyvää (Kuvio 2).



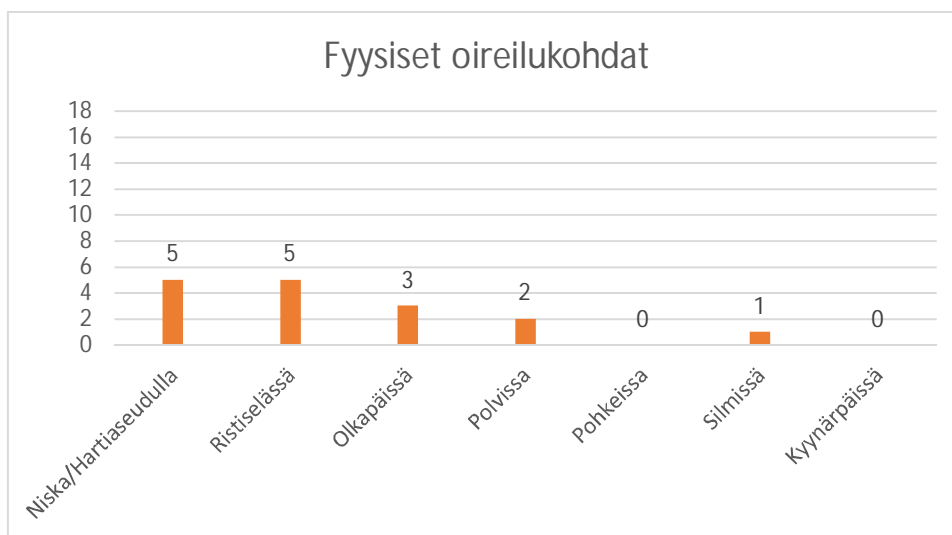
Kuvio 2. Työhyvinvoinnin taso

Kuten kuvaajasta näkyy, suurin osa vastaajista tuntee työhyvinvointinsa hyväksi. 44,4 % vastanneista kokee työhyvinvointinsa arvoksi tässä kyselyssä 9. Vastausten keskiarvo on 7,84. Kuvioista näkee, että yli puolet vastauksista on painottunut keskiarvon yläpuolelle, kun vastaajista 72,2 % on antanut työhyvinvoinnin

arvosanakseen toiseksi tai kolmanneksi korkeimman arvon. Yksi vastaaja on myös antanut vastauksellaan arvon neljä, joka on tässä kysymyksessä alhaisin annettu arvosana, mikä ei kuitenkaan ole vielä edes huonoin mahdollinen arvo.

Vastaajilta kysyttiin, ovatko he kokeneet fyysisiä työstä johtuvia oireita viimeisten 6 kuukauden aikana. Kysymyksen vastaukset jakoutuivat tasan puoliksi, jolloin puolet vastanneista on huomannut fyysisiä oireita ja puolet taas ei.

Kyselylomakkeella haluttiin myös selvittää, millä alueella kehossa oireilua on ollut havaittavissa. Kysymys oli kaksi osainen, joista ensimmäisessä vastaajille oli annettu valmiiksi 7 yleisintä aluetta (Kuvio 3), joista sai valita usean vaihtoehdon. Lisäksi jokaisella oli myös mahdollisuus kertoa mahdollisista muista oireista avoimen kysymyksen avulla.

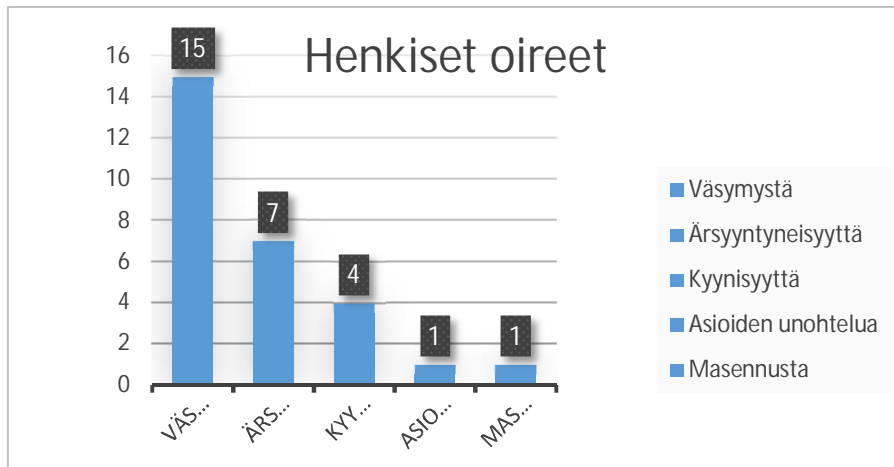


Kuvio 3. Fyysiset oireilukohdat

Kuten kuviossa 4 näkyy, 5 vastaajaa kahdeksasta sanoin oireita olleen niska/hartiaseudulla sekä ristiselässä, kolmella oireilua oli myös olkapäissä, kahdella polvissa ja yhdellä silmissä. Avoimen kysymyksen avulla ilmeni, että joillain vastaajilla oireilua oli myös ranteissa sekä lonkassa.

Kysymyksessä 6 vastaajilta kysyttiin, onko heillä ollut henkisiä työstä johtuvia oireita viimeisten 6 kuukauden aikana. Kysymyksen oireiden havainnollistamiseksi sille luotiin jatkokysymys, jossa kysymyksen vastausvaihtoehdoiksi annettiin 5 yleistä

henkistä oireita, joista vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto (Kuvio 4).



Kuvio 4. Henkiset oireet

Vastaajista 83,3 % eli 15 henkeä kertoi heillä ilmenneen henkisiä oireita. Jokainen heistä vastasi kokeneensa väsymystä, joka johtui töistä. Ärsyntyneisyyttä ilmeni 46,6 % vastaajista. Kyynisyyttä ja asioiden unohtelua ilmeni vain pienellä osalla. Vastaajista 6,6 % on kokenut masennusta töistä johtuen. Lisäksi yksi työntekijöistä oli vastannut avoimeen kysymykseen;

*Stressiä, turhautumista työhön. Välillä edelleen tykkään työstä, kunnes alkaa taas turhauttaa.*

Kysymyksessä 9 kysyttiin, onko vastaaja kokenut työpaikallaan tilanteita, jotka kokee stressaavina. 50 % vastaajista on myös kokenut työpaikalla tilanteita, jotka ovat stressaavia. Kysymyksessä 10 vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa oma näkemys siitä, kuinka stressaavat tilanteet on heidän mielestään hoidettu. Vastausten mukaan esimiehen tuki on koettu riittämättömäksi, jota työntekijät kuvasivat näin;

*Esimies ei aina tue työntekijöitään.*

*Puskemalla vain eteenpäin ja tietysti huumorilla jaksaa.*

*Kiire tai muu stressaa, ei niitä mitenkään hoideta, jokainen saa itse kärsiä omat stressinsä ärsyttävien/hankalien asiakkaiden suhteen. Negatiiviset palautteet käsitellään ja kysellään kuka tietää/kenen vika mutta positiivisia, varsinkaan henkilökohtaisesti, työntekijälle ei käsitellä.*

Kysymyksessä 11 vastaajilta kysyttiin, miten stressaaviin tilanteisiin voisi vaikuttaa. Esiin nousivat muun muassa uusien työntekijöiden perehdytys, työntekijöiden tukeminen, tauottaminen sekä työntekijöiden tarvittava määrä.

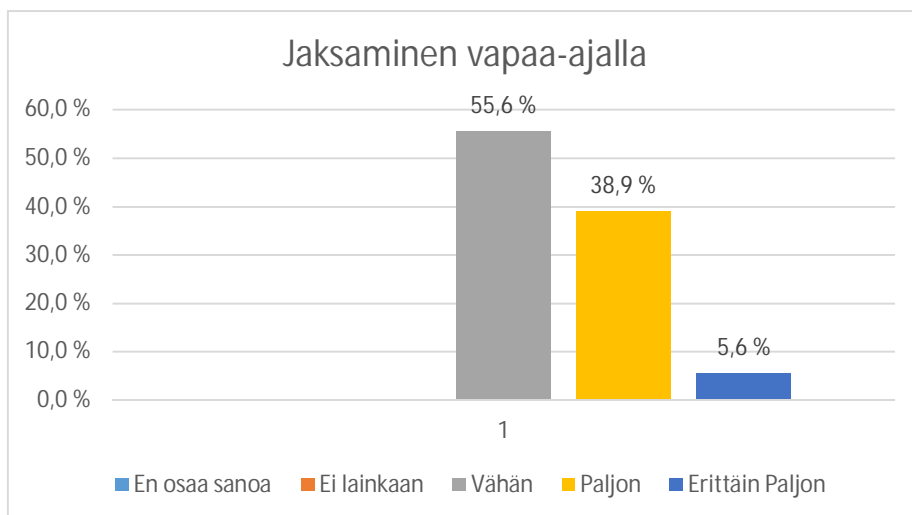
*Parempi perehdytys uusille työntekijöille, ennen kuin aloittavat työt.*

*Stressiä aiheuttaa kiire ja taukojen välistä jääminen. Henkilökunnan määrää aika-ajoin lisäämällä voisi tilanteen korjata.*

*Pitäisi enemmän miettiä työntekijöitä, ei vaan tehoja.*

*En osaa sanoa, kai tauot voisivat auttaa. Kiireeseen voisi varautua riittäväällä työntekijämäärällä. Itse stressaannun kun en ehdi tehdä kaikkea eikä asiakaspalveluun ja jututtamiseen jää aikaa. Palvelu voisi olla paljon parempaa.*

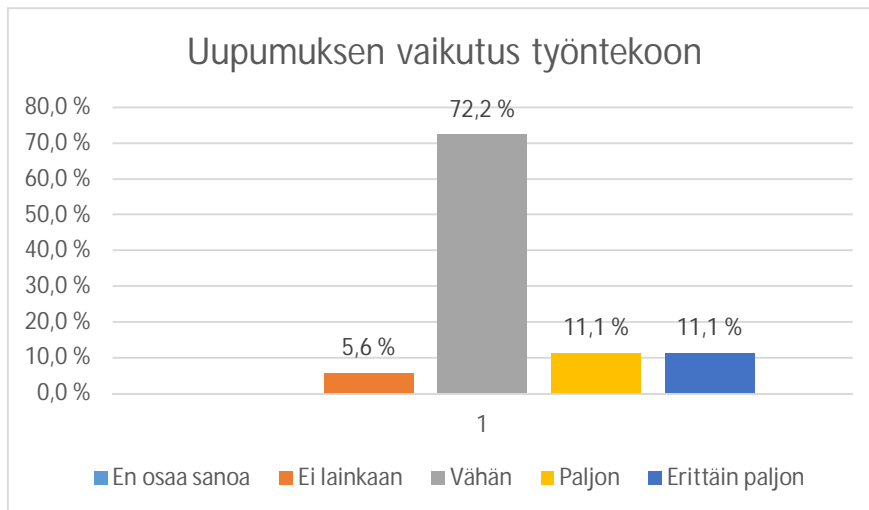
Kuviossa 5 havainnollistetaan kysymyksen 12 vastaukset, jossa kysyttiin, kuinka paljon työ on vaikuttanut jaksamiseen vapaa-ajalla.



Kuvio 5. Jaksaminen vapaa-ajalla

Vastaukset jakaantuivat erittäin tasaisesti, kun 55,5% vastaajaa kahdeksastatoista kertoi työn vaikuttavan vain vähän jaksamiseen vapaa-ajalla. 38,8% kertoi työn vaikuttavan paljon vapaa-ajalla jaksamiseen ja 5,5% kertoi työn vaikuttavan erittäin paljon jaksamiseen.

Kysymyksessä 13 vastaajilta kysyttiin ovatko he kokeneet uupumusta ja jos ovat, kuinka paljon se on vaikuttanut työntekoon (Kuvio 6, s.21).

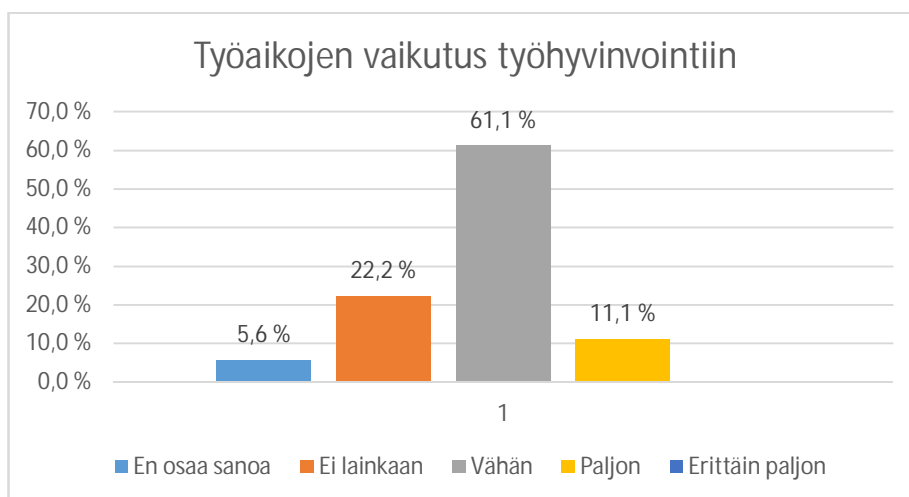


Kuvio 6. Uupumuksen vaikutus työntekoon

Kuviossa 6 on huomattavissa, että yhtä vastaajaa lukuun ottamatta jokainen on kokenut uupumusta jollain tasolla. Uupumus ei selvästikään ole vaikuttanut paljoa työntekoon, koska vain neljä henkilöä kertoo uupumuksen vaikuttaneen paljon tai erittäin paljon työntekoon.

### 6.3 Työaikojen vaikutus työhyvinvointiin

Kyselylomakkeen kysymyksen 14 avulla haluttiin selvittää, ovatko työajat vaikuttaneet negatiivisesti vastaajan työhyvinvointiin (Kuvio 7)

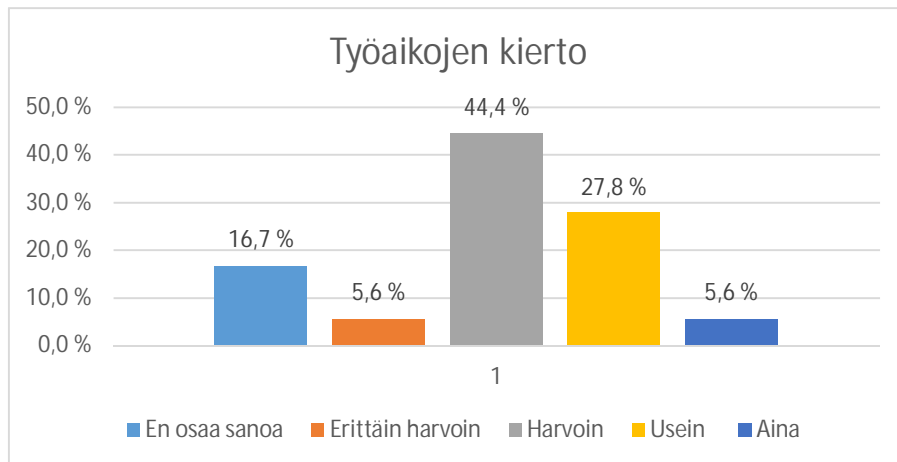


Kuvio 7. Työaikojen vaikutus työhyvinvointiin

Kysymykseen vastasi 18 henkilöä, ja heistä 11,1 % vastaajaa koki työaikojen vaikuttavan paljon työhyvinvointiin. Suurin osa, 61,1 % henkeä kertoi työaikojen

vaikuttavan vain vähän työhyvinvointiin. 22,2 % vastaajista eivät kokeneet työaikojen vaikuttaneen työhyvinvointiin ollenkaan ja 5,6 % ei osannut sanoa.

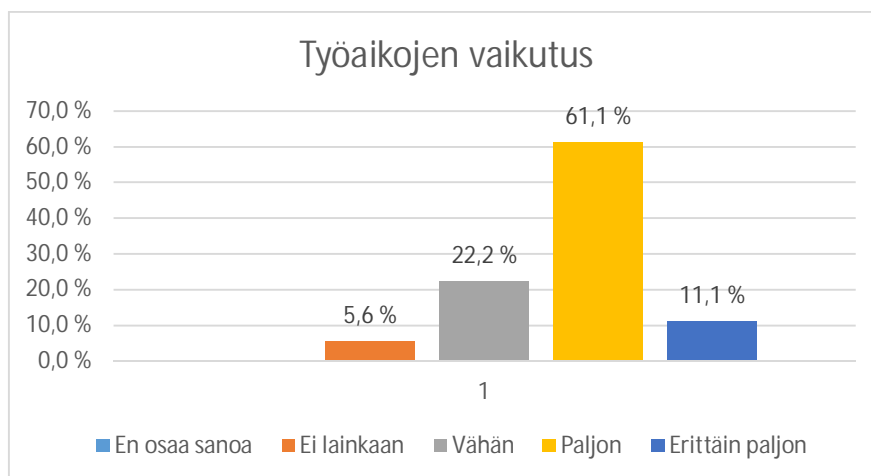
Kysymyksessä 15 vastaajilta kysyttiin myös, miten he kokevat työaikojen kierron tapahtuvan työpaikalla, eli jakautuvatko työaikojen kierrot tasaisesti (Kuvio 8).



Kuvio 8. Työaikojen kierto

Kuten kuviossa 8 näytetään, suurin osa, 44,4 % vastaajista kokee, että työaikojen tasainen kierto on harvinaista. 5,6 % on vastannut, että työajat jakautuvat harvoin tasaisesti ja sama määrä kokee myös, että työajat jakautuvat aina tasaisesti työntekijöiden välillä.

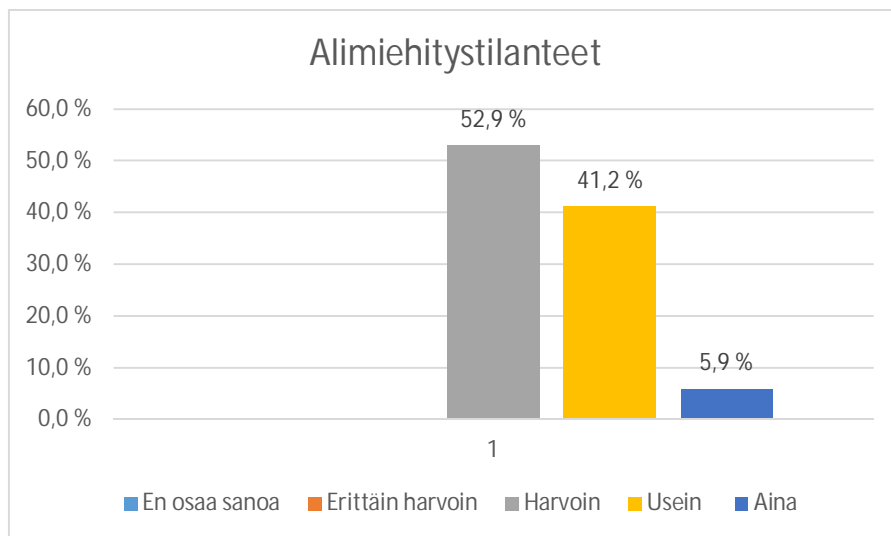
Kuviossa 9 näytetään vastausten jakautuminen kysymyksessä 16, jossa kysyttiin, kuinka paljon työajat vaikuttavat työn ulkopuoliseen elämään.



Kuvio 9. Työaikojen vaikutus vapaa-aikaan

Vastausten perusteella 61,1 % vastanneista kokee työaikojen vaikuttavan paljon työn ulkopuoliseen elämään. 11,1 % vastaajista kokee työaikojen vaikuttavan jopa erittäin paljon vapaa-aikaan. Vain 22,2 % vastanneista kokee työaikojen vaikuttavan vain vähän työn ulkopuoliseen elämään.

Kysymyksessä 17 vastaajilta kysyttiin, esiintyykö työvuoroissa alimiehistilanteita. Vastaajia kysymykseen on vain 17, joten yksi henkilö on jättänyt vastaamatta (Kuvio 10).



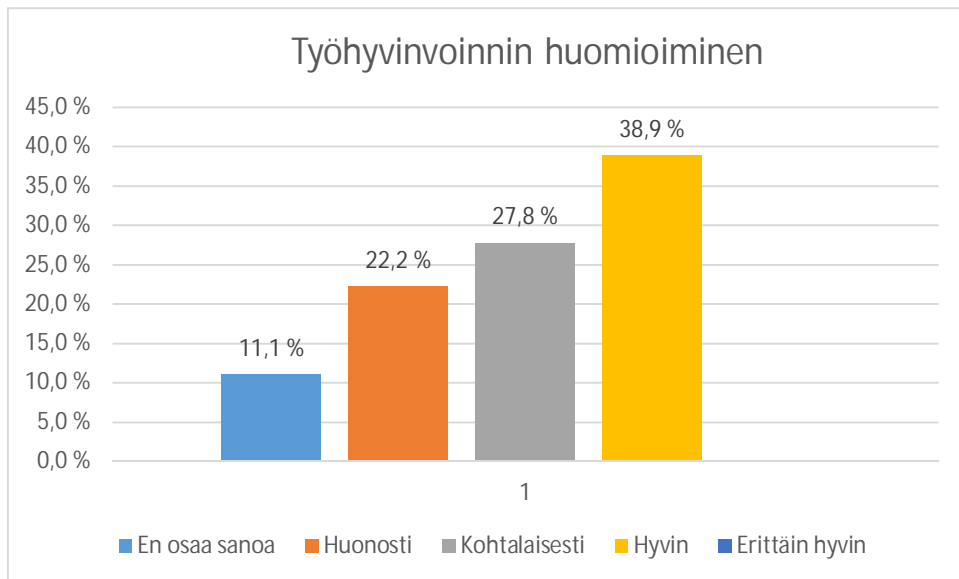
Kuvio 10. Alimiehistilanteet

Kysymykseen vastanneista jokainen kokee, että alimiehistilanteita tapahtuu (Kuvio 10). Vastaajista 41,2 % kertoo että tätä tapahtuu usein ja 5,9 % kokee alimiehistilanteita tapahtuvan erittäin usein. 52,9 % vastaajista kokee alimiehistilanteita tapahtuvan vain harvoin.

Kysymys 18 liittyi myös työaikoihin, kun kysyttiin toteutuvatko Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevat työehtosopimukset ja niiden määrittelemät lepoajat. Vastaajista 3 ei osannut sanoa, ja 2 kertoi lepoaikojen toteutuvan harvoin. Kuitenkin suurin osa, 11 vastaajaa kokee lepoaikojen toteutuvan usein ja kahden vastaajan mielestä erittäin usein.

#### 6.4 Esimiesten tuki työhyvinvoinnissa

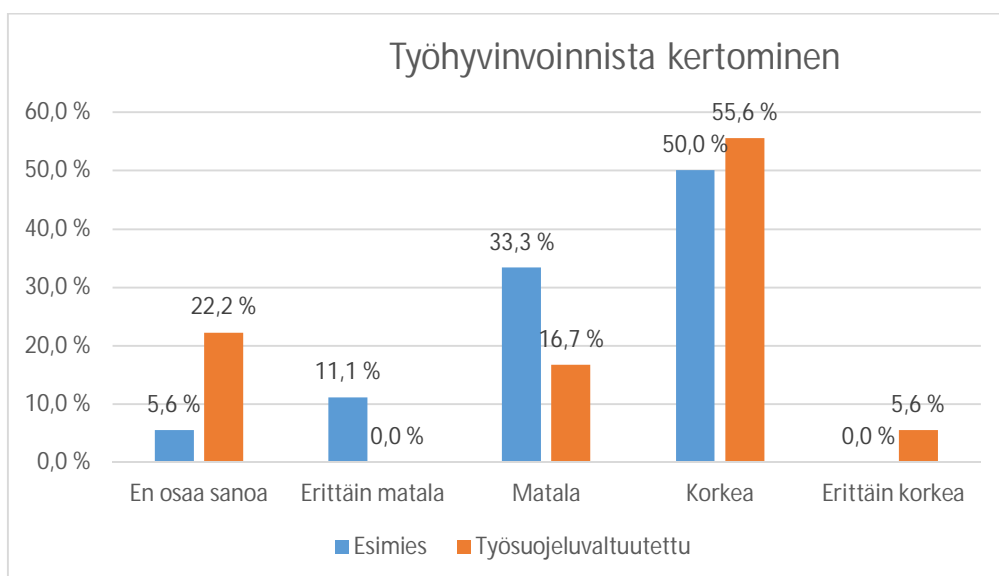
Vastaajilta kysyttiin kysymyksessä 19, kuinka yritys ottaa huomioon työntekijöidensä työhyvinvoinnin (Kuvio 11, s. 24).



Kuvio 11. Työhyvinvoinnin huomioiminen

Vastaukset jakoutuivat kahteen keskimmäisimpään vaihtoehtoon. 38,9 % vastanneesta kertoo yrityksen huomioivan hyvin työntekijöidensä hyvinvoinnin, 27,8 % koki tämän toteutuvan kohtalaisesti, ja 22,2 % kertoi yrityksen huomioivan työntekijöidensä työhyvinvoinnista huonosti. 11,1 % vastaajista kuitenkin ei osannut sanoa, ottaako yritys huomioon työntekijöidensä työhyvinvoinnin.

Kysymyksissä 20 ja 21 kysyttiin samaa asiaa kahdella tavalla. Molemmissa kysyttiin, kuinka korkeana vastaaja kokee kynnyksen kertoa esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle huonontuneesta työhyvinvoinnista (Kuvio 12).



Kuvio 12. Työhyvinvoinnista kertominen



Kuten kuviosta 13 (s.24) voi huomata, esimiestä voidaan pitää helpommin lähestyttävänä henkilönä verrattuna työsuojeluvaltuutettuun. Suurin osa vastaajista pitää kynnystä kertoa huonontuneesta työhyvinvoinnistaan korkeana.

Kysymyksessä 22 vastaajilta haluttiin tietää myös, kokeeko vastaaja saavansa tarvittaessa apua esimieheltään. Vastaajista 58,8 % kokee saavansa apua esimieheltään tarvittaessa. Loput 41,2 % vastaajaa kertovat, etteivät tunne saavansa esimieheltään apua sitä tarvittaessa.

Seuraavissa kahdessa kysymyksessä kysyttiin, haluaisiko vastaaja, että hänen työssäjaksamista seurattaisiin enemmän. 50 % vastaajista koki, että työssäjaksamista seurattaisiin enemmän ja loput vastasivat, kokevansa seuraamisen tarpeettomaksi. Seuraava kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, kuinka työhyvinvointia voitaisiin seurata enemmän.

*Holiday Clubin täytyisi järjestää enemmän tapaamisia työntekijöiden ja esimiesten välillä. Ennen kiireaikoja olisi hyvä, jos tulevaa kuormitusta käytäisiin läpi.*

*Kehityskeskusteluita oikeasti pidettäisiin, eikä vain puhuta asiasta.*

Kysymyksessä 24 haluttiin kysyä avoimella kysymyksellä, missä kunnossa yrityksen sosiaaliset tilat ovat.

*Mitkä sosiaalityilat? pukuhuoneet ihan ok, perus parakki, jos voidaan laskea sosiaalitylaksi. Työtilat ihan ok.*

*Erittäin hyvässä kunnossa.*

*Mitkä? Taukotiloja ei ole, vessat kaukana. Työalueen tilat ok kunnossa, jos "epäiltyjä" sisä-ilmaongelmia ei lasketa.*

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, kuinka työhyvinvointia voitaisiin parantaa Holiday Club Saimaalla.

*Jos esimerkiksi täytyy tehdä pitkiä vuoroja, niin voitaisiin vähän katsoa ettei heti illasta mennä aamuun ja taas pitkää päivää. Joskus ihan ok, mutta pitkiä aikoja putkeen ei kukaan jaksa.*

*Jos pääsisi useammin ruokataulolle (siis kyse ei pelkästään syömisestä, vaikka siitäkin, vaan ihan tauosta). Nykyisin kun harvoin kerkeää edes syömään ja jos kerkeää, niin nopeasti.*

*Henkilökunnan pitäisi olla päteväksi koulutettu, saadakseen työtehtävät suoritettua.*

*Se ehkä isoimpana, että kuunneltaisiin niitä työntekijöitä ja olisi aina työvuoroissa tarpeeksi porukkaa niin ei tarvitse vuoroissa oljoiden sitten juosta monen ihmisen edestä. Tauoille pääseminen olisi myös jaksamisen kannalta tärkeää.*

*Kiinnittämällä siihen huomiota, työntekijöiden pitäisi olla tärkeämpiä yritykselle. Näin isossa firmassa luulisi työntekijöiden olevan hyvässä arvossa, mutta pienissä työpaikoissa olen kokenut saavani arvostusta huomattavasti enemmän. Tässä työssä en koe pääseväni etenemään millään tavoin, saati että työnantajani arvostaisi minua tai työkavereitani millään lailla. Työntekijät tärkeysjärjestyksen kärkeen*

*Hotellin palveluita saa käyttää (kylpylä/kuntosali), mutta Lappeenrannassa asuvilla matkaa vapaapäivänä tulee paljon. Liikuntasetelit olisi kivoja joita voisi käyttää missä haluaa.*

## **7 Johtopäätökset ja pohdinta**

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, kuinka Holiday Club Saimaan tarjoiluhenkilökunta kokee työhyvinvointinsa. Analysoidessani tutkimustuloksia kävi ilmi, että Holiday Club Saimaan työntekijöiden työhyvinvointi on vähintäänkin välttävää. 72,2 % vastaajista antoi henkilökohtaiseksi työhyvinvoinnin arvosanakseen vastausten keskiarvoa (7,84) korkeamman arvosanan (Kuvio 2, s. 17). Muut olivat antaneet välttäviä arvosanoja, mutta yksi henkilö oli kokenut työhyvinvointinsa olevan huono. Hyvää työhyvinvoinnin arvosanaa laskee muun muassa uupumuksen määrä (kuvio 6, s. 21), jossa 94,4 % vastanneista vastasi kokeneensa uupumusta. Suurin osa, 72,2 %, kuitenkin sanoi uupumuksen olevan vähäistä. Uupumuksen määrään voi hyvinkin vaikuttaa kiireajat ja niihin varautuminen. Opinnäytetyön aiemmassa vaiheessa kerroin jäävuorimallista. Kun ihmisen uupumisen merkit alkavat näkyä työelämässä, ovat ne ehtineet kehittyä pinnan alla jo pitkään. On mielestäni täysin mahdollista, että mitä pitempään

uupumukseen ollaan puuttumatta, sitä suuremmalla todennäköisyydellä yhä useampi työntekijä tulee kokemaan vakavampaa uupumusta.

Avoimissa kysymyksissä ilmeni paljon negatiivisuutta. Kommentoinneissa nousi useimmin esille taukojen vähäisyys. Monet vastaajista kokevat taukojen määrän liian vähäiseksi, ja ajoittain taukoja ei ehditä edes pitämään, pois lukien virvokkeiden nauttiminen työaikana. Mielestäni tämä on ongelma, koska Matkailu- ja Ravintola-alan työehtosopimuksessa sanotaan, *Jos päivittäinen yhdenjaksoinen työaika ylittää kuusi tuntia, työntekijälle on annettava 5. kohdan mukaisen kahvitauon lisäksi vähintään puolen tunnin lepoaika.* (Matkailu- ja Ravintola-alan työehtosopimus, kohta 4, §7).

Kuvio 9 havainnollistaa kysymystä 17 jossa kysyttiin suoraan, esiintyykö työvuoroissa alimiehitystilanteita jotka omalta osaltaan voivat vaikuttaa uupumiseen. 17 vastaajasta 52,9 % kertoo että alimiehitystilanteita syntyy harvoin, mutta 41,2 % sanoo niin käyvän usein, ja 5,9 % vastaajista kokee niin käyvän erittäin usein. Syytä sille, miksi vastaukset jakautuvat näin tasaisesti, on vaikea sanoa. Huolestuttavaa on kuitenkin se, että 47,1 % vastanneista kokee työntekijöiden määrän riittämättömäksi. On kuitenkin huomioitavaa, että nykyaikana työntekijäkustannukset ovat korkeat ja sesonkien väliset ajat voivat olla kuukausienkin mittaisia. Tästä syystä monet yritykset saattavat pyrkiä pitämään vakituisen henkilökunnan tason mahdollisimman pienenä, koska hiljaiselle ajalle kaikille työntekijöille ei välttämättä riittäisi tarpeeksi töitä.

Ratkaisua edellisessä kappaleessa mainittuun ongelmaan on vaikea keksiä. Mielestäni yksi mahdollinen ratkaisu olisi se, että Holiday Club Saimaan tulisi laajentaa yhteistyötään työnvuokrausyritysten kanssa, jolloin kiireapua olisi nopeammin ja helpommin saatavilla. Toinen mahdollisuus olisi lisätä henkilökunnan määrää sekä kouluttaa useampia työntekijöitä toimimaan yrityksen eri ravintoloissa. Mielestäni Holiday Club Saimaalla olisi loistava mahdollisuus kouluttaa usean eri ravintolan käytännöt hallitsevia työntekijöitä. Tämä käytäntö voisi myös mahdollisesti tuoda uutta mielenkiintoa työtä kohtaan, kun työn kuva ja toimipaikka olisi vaihteleva.

Tutkimuksen avulla pyrittiin myös selvittämään työaikojen vaikutusta työhyvinvointiin ja vapaa-aikaan. Vastausten perusteella työaikojen negatiivinen vaikutus työhyvinvointiin on ollut varsin vähäistä (kuvio 7, s.21). Vastaajista 11,1 % kertoi työaikojen vaikuttavan paljon työhyvinvointiin. 44,4 % kertoi työaikojen vaikutuksen työhyvinvointiin olevan vähäistä. Loput vastaajista eivät kokeneet, että työajat vaikuttaisivat työhyvinvointiin tai eivät osanneet sanoa. Vastausten perusteella työaikojen vaikutus työhyvinvointiin on vähäistä, mutta sitä kuitenkin esiintyy.

Vapaa-aikaan työajat vaikuttavat kuitenkin selvästi. Kuviossa 9 (s. 22) on nähtävissä selkeästi, että vastaajista suurin osa, 61,1 % kokee työaikojen vaikuttavan paljon vapaa-aikaan. 11,1 % kokee työaikojen vaikuttavan jopa erittäin paljon. Syy siihen, mistä tämä johtuu, voisi olla esimerkiksi ravintoloiden aukioloajoissa. Tästä ei kuitenkaan voi syyttää Holiday Clubia Saimaata, koska ravintola-alalla töitä tehdään monesti iltaisin sekä viikonloppuisin. Työajat voivat kuitenkin aiheuttaa sen, että työn ulkopuoliset ystävät ja yhteinen harrastaminen voivat jäädä vähäiseksi.

Kyselyllä pyrittiin myös selvittämään, kuinka työntekijät kokevat esimiehensä sekä heiltä tulevan tuen. Kysymyksessä 22 vastaajilta kysyttiin kokevatko he saavansa tarvittaessa apua esimieheltään, jos työssäjaksamisen kanssa olisi ongelmia. Vastanneista 58,8 % kokee, että apu olisi riittävää, mutta 41,2 % kokee avun riittämättömäksi. Yrityksessä tulisi mielestäni kehittää ja lähentää työntekijöiden ja esimiesten suhteita. Tähän sopivia keinoja voisivat olla muun muassa kehityskeskustelut, joita toivottiin myös vapaissa kommentoinneissa. Tällöin esimies ja työntekijä pääsisivät käsittelemään mahdollisia ongelmia henkilökohtaisella tasolla. Esimerkiksi esimies voisi saada täysin uusia näkökulmia siihen, miten työntekijät kokevat ilmapiirin ja ongelmat työpaikalla. Työntekijäkin voisi saada tilanteeseen erilaisen näkökulman ja saada esimerkiksi stressitasoaan pienemmäksi, purkaessaan huomioimiaan ongelmia esimiehelle. Eräs vastaaja oli kertonut myös vapaassa kommentoinnissa, että negatiivisia palautteita käsitellään, mutta positiivisia ei. Mielestäni palautteiden läpi käyminen on tärkeää ja sekä negatiiviset että positiiviset palautteet pitäisi käydä läpi. On selkeää, ettei asioissa voi kehittyä, ellei saa palautetta työstään, ja että positiivisella palautteella voi olla todella suuri arvo työntekijälle.

Vastauksia analysoidessani huomasin, että monien kysymysten kohdalla vastaukset jakaantuivat tasaisesti, eli näyttäisi siltä, että osa työntekijöistä kokee asiat eri tavoin kuin toiset. Esimerkiksi (kysymys 9), kun vastaajilta kysyttiin kokevatko he työpaikalla stressaavia tilanteita, vastaukset jakaantuivat puoliksi. Lähes sama tilanne toistuu kysymyksessä 12, kun vastaajilta kysyttiin, kuinka paljon työ vaikuttaa vapaa-ajalla jaksamiseen. Kuviossa 5 (s. 20) näkee selkeästi, kuinka 55,5 % kertoi työn vaikuttavan vain vähän jaksamiseen vapaa-ajalla, 38,8 % kertoi työn vaikuttavan paljon ja 5,5 % kertoi työn vaikuttavan erittäin paljon jaksamiseen vapaa-ajalla.

Mielestäni Holiday Club Saimaan työhyvinvointi on tyydyttävällä kannalla. Yrityksen tulisi kuitenkin panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin vielä enemmän. Kiireaikoihin valmistautuminen riittäväällä henkilökunnalla ja laajempi työntekijöiden perehdyttäminen voisivat olla mahdollisia toimia, joilla työntekijöiden työhyvinvointia voitaisiin parantaa.

## **Kuvat**

Kuva 1. Työkykytalo (Työterveyslaitos 2014), s. 10

## Kuviot

- Kuvio 1. Työsuhteen kesto, s. 16
- Kuvio 2. Työhyvinvoinnin taso, s. 17
- Kuvio 3. Fyysiset oireilukohdat, s. 18
- Kuvio 4. Henkiset oireet, s. 18
- Kuvio 5. Jaksaminen vapaa-ajalla, s. 20
- Kuvio 6. Uupumuksen vaikutus työntekoon, s.20
- Kuvio 7. Työaikojen vaikutus työhyvinvointiin, s.21
- Kuvio 8. Työaikojen kierto, s.21
- Kuvio 9. Työaikojen vaikutus vapaa-aikaan, s.22
- Kuvio 10. Alimiehitystilanteet, s.23
- Kuvio 11. Työhyvinvoinnin huomioiminen, s.24
- Kuvio 12. Työhyvinvoinnista kertominen, s.24

## Lähteet

Anttonen, H., Räsänen, T., Aaltonen, M., Husman, P., Lindström, K., Ylikoski, M., Jokiluoma, H., Van Den Broek, K., Haratau, T., Kuhn, K., Masanotti, G & Wynne, R., 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä.  
[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW\\_ty%C3%B6hyvinvointi\\_web.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW_ty%C3%B6hyvinvointi_web.pdf)  
Luettu 3.11.2016

Heikkilä, T., 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P., 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holiday Club Saimaa. 2016a. Katsaus Historiaan.  
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/historia/>. Luettu 13.12.2016.

Holiday Club Saimaa. 2016b. Tietoa Saimaasta.  
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/perustiedot/>. Luettu 13.12.2016.

Holiday Club Saimaa. 2016c. Ravintolat Saimaalla.  
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/ravintolat/>. Luettu 13.12.2016.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö. Nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Jabe, M., 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Voitko hyvin työssäsi? Yrityskirjat Oy.

Lindström, K. & Leppänen, A., 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Manka, M-L., Kaikkonen, M-L. & Nuutinen, S., 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto ja Euroopan Sosiaalirahasto.

Matkailu- ja Ravintola-alan työehtosopimus 2014. Libris Oy.

Rauramo, P., 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita 2008.

Skurnik-Järvinen, H., 2013. Ratkaise työpaikan ongelmatilanteet käytännönläheisesti. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari 2013.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Toimintakyky. Toimintakyvyn ulottuvuudet.  
<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>. Luettu 1.11.2016

Työsopimuslaki 2001/55, 2.luku, §1.



Työterveyslaitos. 2012. Työhyvinvointi. Kaikkien yhteinen asia.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/organisaatio/ratkaisujen\\_kehittaminen/Tyopaikan\\_tyohyvinvoinnin\\_ratkaisut/Documents/tyohyvinvointi\\_yhteinen\\_asia.pdf](http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/organisaatio/ratkaisujen_kehittaminen/Tyopaikan_tyohyvinvoinnin_ratkaisut/Documents/tyohyvinvointi_yhteinen_asia.pdf). Luettu 2.11.2016.

Työterveyslaitos. 2014a. Työhyvinvointi. Mitä on työkyky?  
[http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita\\_on\\_tyokyky/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/Sivut/default.aspx).  
Luettu 1.11.2016.

Työterveyslaitos. 2014b. Työkykytalo malli.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita\\_on\\_tyokyky/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/Sivut/default.aspx)  
Luettu 1.12.2016.

Työterveyslaitos. 2015. Työhyvinvointi.  
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>. Luettu 3.11.2016

Työterveyslaitos. 2016. Työn imu.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon\\_imu/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/sivut/default.aspx). Luettu 13.10.2016.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Panu Kärki

Saatekirje

Imatra 3.10.2016

Hyvä vastaanottaja.

Opiskelen Saimaan Ammattikorkeakoulussa hotelli- ja ravintola-alan yksikössä ravintolapäällikön tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Opinnäytetyönäni teen tutkimuksen Holiday Club Saimaalla työskentelevien tarjoilijoiden työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta. Tutkimuksen avulla voidaan parantaa työntekijöiden työhyvinvointia.

Tämä kysely jaetaan kaikille Holiday Club Saimaalla toimiville tarjoilijoille. Osallistuminen merkitsee sähköiseen kyselyyn vastaamista ja sen palauttamista. Kysely on anonyymi ja siihen vastaaminen on vapaaehtoista sekä luottamuksellista. Kyselyyn vastaaminen vie 10-15 minuuttia.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu lupa ravintolatoimen johtajaltanne. Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Kyselyn vastausaika on yksi viikko. Kyselyyn vastaaminen ja sen palauttaminen tapahtuu internetissä webropol-nimisellä ohjelmalla.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Marita Pirkka Saimaan Ammattikorkeakoulusta, [marita.pirkka@saimia.fi](mailto:marita.pirkka@saimia.fi). Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan sivustolla [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Ystävällisin terveisin  
Panu Kärki

1. Kuinka kauan olet ollut töissä Holiday Club Saimaalla?

- <1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 3-4 vuotta
- 4+ vuotta

2. Kuinka hyvänä koet työhyvinvointisi tällä hetkellä? Kouluarvosanalla 1=Erittäin huono  
10=Erittäin hyvä

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Onko sinulla ollut fyysisiä työstä johtuvia oireita viimeisten 6 kuukauden aikana?

- Kyllä
- Ei

4. Jos on, niin missä oireita on ilmennyt?

- Niska/hartiaseudulla
- Ristiselässä
- Olkapäissä
- Polvissa
- Pohkeissa
- Silmissä
- Kyynärpäissä

5. Jotain muuta, mitä?
6. Onko sinulla ollut henkisiä työstä johtuvia oireita viimeisen 6 kuukauden aikana?
- Kyllä
  - Ei
7. Jos on niin mitä?
- Väsymystä
  - Ärsyyntyneisyyttä
  - Kyynisyttä (työlläsi ei enää merkitystä)
  - Asioiden unohtelua
  - Masennusta
8. Jotain muuta, mitä?
9. Onko työpaikallasi tilanteita jotka koet stressaaviksi?
10. Jos stressaavia tilanteita on ollut, kuinka ne on mielestäsi hoidettu?
11. Koetko että stressaaviin tilanteisiin voisi vaikuttaa? Jos voi, niin millä tavoin?
12. Kuinka paljon työ on vaikuttanut jaksamiseesi vapaa-ajalla?

En osaa sanoa	Ei lainkaan	Vähän	Paljon	Erittäin paljon

13. Jos olet kokenut uupumusta, kuinka paljon se on vaikuttanut työntekoosi?

En osaa sanoa	Ei lainkaan	Vähän	Paljon	Erittäin paljon

14. Ovatko työajat vaikuttaneet negatiivisesti työhyvinvointiisi?

En osaa sanoa	Ei lainkaan	Vähän	Paljon	Erittäin paljon

15. Jakautuuko työaikojen kierto mielestäsi tasaisesti?

En osaa sanoa	Erittäin harvoin	Harvoin	Usein	Aina

16. Kuinka paljon työajat vaikuttavat työn ulkopuoliseen elämääsi?

En osaa sanoa	Ei lainkaan	Vähän	Paljon	Erittäin paljon

17. Esiintyykö työvuoroissa alimiehitys tilanteita?

En osaa sanoa	Ei koskaan	Harvoin	Usein	Erittäin usein

18. Toteutvatko TES:n lepoaikojen minipituudet? (Työvuorojen välissä vähintään 8h ja peräkkäisten 10 tuntisten päivien välissä vähintään 10h)

En osaa sanoa	Ei koskaan	Harvoin	Usein	Aina

19. Kuinka hyvin työpaikallasi otetaan huomioon työntekijöiden työhyvinvointi?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti

20. Kuinka korkeana koet kynnyksen kertoa esimiehellesi huonontuneesta työhyvinvoinnistasi sellaisen ilmetessä?

- Erittäin korkea
- Korkea
- Matala
- Erittäin matala

21. Kuinka korkeana koet kynnyksen kertoa työsuojeluvaltuutetullesi huonontuneesta työhyvinvoinnistasi sellaisen ilmetessä?

- Erittäin korkea
- Korkea
- Matala
- Erittäin matala

22. Koetko saavasi esimiehiltäsi apua työssäjaksamiseen tarvittaessa?

- Kyllä
- En

23. Haluaisitko että työssäjaksamista seurattaisiin enemmän?

- Kyllä
- En

24. Jos vastasit edelliseen ”kyllä”, millä tavoin työhyvinvointia voitaisiin seurata enemmän.

25. Missä kunnossa työtilat ovat mielestäsi?

26. Miten työhyvinvointia voisi kehittää Holiday Club Saimaalla?

Aihe	Holiday Club Saimaalla toimivien tarjoilijoiden työehtovaihtti.	
Opinnäytetyön tekijä	Opiskelijat Panu Kärki	Yhteystiedot 0503777836 panu.karki@studen.t.saimaa.fi
Ohjaajat	Työelämän edustaja Laura Valkonen	Yhteystiedot 0438246777
	Ammattikorkeakoulun edustaja Marita Pirttö	Yhteystiedot
Opinnäyteprojektin kokonaiskesto	3-5 kuukautta	
Työsuunnitelma:	Saada kova Holiday Club Saimaan tarjoilijoiden työehtovaihtti. Suunnitelma-S kysely (Marraskuu 2016) -> raportointi	
• Opinnäytetyön tavoitteet, työvaiheet ja niiden toteutusaikataulu		
• Opinnäytetyön tuloksena syntyy	Maatöllinen opinnäytetyö	
Sopimus resurssien käytöstä, kustannusten jakautumisesta ja palkkioista	-	
Raportointi ja tavoitteiden toteutumisen seuranta		
Vastuukysymykset ja salassapito		
Työn arviointi	Työelämän edustaja osallistuu arviointiin <input type="checkbox"/> Työelämän edustaja ei osallistu arviointiin <input checked="" type="checkbox"/>	
Päiväys ja allekirjoitukset	Työelämän edustaja Laura Valkonen	
	Opiskelija Panu Kärki	
	Ammattikorkeakoulun edustaja Marita Pirttö	