



Kiirekokemus ravintola-alalla

Arttu Määttä

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

MÄÄTTÄ, ARTTU
Kiirekokemus ravintola-alalla

Opinnäytetyö 41 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Toukokuu 2021

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia suomalaisten lounasravintoloiden työntekijöiden kokemaa kiirettä työssään. Lisäksi tarkoitus on selvittää kiireestä aiheutuvia ongelmia ja vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin sekä työn tuloksiin. Työ sisältää teoriaosan ja tutkimuksen. Teoria käsittelee esimerkiksi kiireen ilmenemistä esimiestyössä ja perehdyttämisessä. Teoria taustoittaa myös kiirettä ilmiönä ja ravintola-alan muutoksia Suomessa. Työn aihe sai alkunsa kiinnostuksesta nykyajan työelämän hektisyydestä.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena, strukturoimattomana haastatteluna. Tutkimusmenetelmään päädyttiin aiheen subjektiivisuuden takia. Tutkimuksessa on haastateltu kahta lounasravintolan esimiestä. Haastateltavat työskentelevät saman ravintolaketjun kahdessa eri toimipisteessä. Tutkimusta ei toteutettu toimeksiantona.

Haastattelut eivät noudattaneet tiettyä rakennetta. Haastattelutilanteet on toteutettu avoimena haastatteluna. Muutamia suuntaa antavia aihealueita on käytetty apuna. Ne löytyvät tutkimusosasta.

Tutkimustulokset antoivat monia kokemusperäisiä vastauksia teoriaosuudessa käsiteltyihin aiheisiin. Esille nousi kiireen lisäksi ravintola-alalle ajankohtaisia ilmiöitä. Yksi esimerkki on koronan vaikutus ravintola-alan työntekijöihin. Tutkimustuloksissa tulivat esiin myös haastateltavien ajatukset ravintola-alan tulevaisuudesta.

Asiasanat: kiire, työhyvinvointi, työelämä, ravintola-ala, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

MÄÄTTÄ, ARTTU:
Sense of Urgency in the Food Service Industry

Bachelor's thesis 41 pages, appendices 0 pages
May 2021

The purpose of this thesis was to examine a sense of urgency and how it affects in restaurant staff. Additionally, the aim of the thesis was to find out, which are the problems and effects related to urgency. An essential aspect was the impact of urgency on well-being at work and work outcomes. The thesis includes two parts: theory and research. The theory explains a sense of urgency as a phenomenon and changes in the food service industry in Finland. The starting point for this thesis was interest in the hectic nature of working life.

The research part of this thesis was implemented as a qualitative research. The interviewees were two supervisors and they work for the same restaurant chain but in different lunch restaurants. The research was not commissioned.

The interviews were unstructured. As a help the interviews include a few topics. They can be found in the research part.

The results of the research provided answers to the research problems. In addition the research included current developments in the food service industry. For example COVID-19 impact on workers. The interviewees also expressed their thoughts on the future of the industry.

Key words: urgency, well-being at work, working life, food service industry, qualitative research

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SUOMALAISEN TYÖELÄMÄN MURROS JA KIIRE	6
	2.1 Muutokset suomalaisella ravintola-alalla	7
	2.2 Ravintola-alan työntekijöiden perehdyttäminen kiireessä	9
	2.2.1 Kiire ja ajanhallinta ravintolan esimiestyössä	10
	2.2.2 Ravintolatyön haitallisen kiireen aiheuttamat ongelmat	12
	2.2.3 Kiireisen ravintolatyön vaikutus asiakaskokemukseen	14
3	KIIREKOKEMUS	16
	3.1 Kiirekokemus yksilön näkökulmasta	16
	3.2 Kiire ja työhyvinvointi	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
	4.1 Avoin haastattelu	22
	4.2 Tutkimuskysymykset ja toteutus haastattelulla	23
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
	5.1 Haastateltavien kokemus kiireestä ja sen syntymisestä	25
	5.2 Kiireen vaikutus työhön ja työntekijöihin	27
	5.3 Kiireen vaikutus perehdyttämiseen.....	29
	5.4 Kiire ja esimiestyö.....	31
	5.5 Koronan vaikutus kiireeseen ja tulevaisuudennäkymät alalla.....	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	39

1 JOHDANTO

Suomalainen työelämä on muuttunut viime vuosikymmeninä paljon. Yksi isoimmista työelämän ongelmista on lisääntynyt kiire. Erityisesti ravintola-alalle tämä on ollut aina tunnusomainen piirre, mutta omalta osaltaan se vaikuttaa myös työpaikkojen hakijamääriin. Ravintolatyöntekijöiden lisäksi kiireen seuraukset näkyvät luonnollisesti myös asiakaskokemuksessa.

Työelämän tutkija Sirpa Syväsen mukaan työelämä on muuttunut monessa suhteessa niin kiireelliseksi, että enää työyhteisöissä ei ehditä kehittämään keinoja kiireen vähentämiseksi. Hänen mukaansa monella alalla ihmiset ovat niin väsyneitä, että esimerkiksi sairastavuus ja ennenaikainen eläköityminen lisääntyvät hälyttävästi. Tämä koskee niin julkista kuin yksityistäkin puolta. (YLE 2018.)

Opinnäytetyön tavoite on tutkia lounasravintoloiden työntekijöiden kokemaa kiirettä, sen haitallisuutta ja vaikutuksia työntekoon sekä kiireen vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin ja työn tuloksiin. Tutkimuksen kohteena ovat kaksi samaan ketjuun kuuluvaa lounasravintolaa, jotka sijaitsevat alueellisesti eri puolella Tampereen kaupunkia. Toinen ydinkeskustassa ja toinen hieman syrjempänä. Näin tarkoitus on ottaa myös huomioon erilaisen asiakaskunnan vaikutuksen lounasravintoloiden työntekijöiden kokemaan kiireeseen. Haastateltavat ja heidän yrityksensä pysyvät nimettöminä. Tutkimusmenetelmänä on käytetty avointa haastattelua eli strukturoimatonta haastattelua.

Kiinnostus tämän opinnäytetyön aiheeseen tuli suurimmaksi osaksi tekijän omasta kokemuksesta ravintola-alasta, mutta myös erityisesti kaikille ihmisille yhteisesti tutusta asiasta eli kiireestä. Ravintola-alalla sitä ovat kokeneet varmasti kaikki, mutta siitä huolimatta jokainen kokee kiireen omalla tavallaan. On kyse subjektiivisesta kokemuksesta. Kiire ei ole ainoastaan negatiivinen asia, vaan sen luoma positiivinen stressi lisää työn tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Opinnäytetyössä käsitellään kuitenkin ennen kaikkea ravintola-alan haitallista, jatkuvaa kiirettä sekä sen vaikutuksia työntekijän kokemukseen omasta työstään.

2 SUOMALAISEN TYÖELÄMÄN MURROS JA KIIRE

Suomalaisessa työelämässä eletään tällä hetkellä murrosta. Yksi suuri syy on väestörakenteen muuttuminen. Väestön ikääntyminen ja toisaalta alhainen syntyvyys ovat nousseet mediassa toistuvasti Suomea isosti koskevaksi ongelmaksi. Tällä on tietenkin iso vaikutus suomalaiseen työelämään, koska työvoiman ikärakenne vähentää yhteiskunnalle merkittävää työvoimaa.

Paljon puhutaan myös teknologian kehittämisestä ja hyödyntämisestä työn tekemisessä. Negatiivisena ilmiönä tunnetusti pidetään ihmisen korvaamista teknologialla ja erityisesti sen vaikutusta perinteisten niin sanottujen käsityöläisammattien säilymiseen. Tätä murrosta ei kuitenkaan suomalaisella ravintola-alalla, erityisesti keittiötyössä ole ainakaan hetkeen näkyvissä, sillä kyseessä on kuitenkin konkreettinen, suorittava työ. Ainakin toistaiseksi se vaatii ihmisen työn tekemiseen. Samalla tavalla myös teknologia ei täysin korvaa tarjoilijoiden luomaa asiakaskokemusta.

Luonteeltaan kiire ei ole yksiselitteinen käsite, mutta sen tunnistaminen jokaiselle on hyvin helppoa. Alasta riippuvat erilaiset työhön liittyvät keskeytykset, erilaiset aikaan liittyvät paineet ja kasvavaan tietovirtaan liittyvät haasteet ovat merkittäviä kiirekokemusta havainnollistavia tekijöitä. (Rautauoma 2016, 10; Lehto & Sutela 2008.)

Työelämässä kiireen muodostumiseen vaikuttaa paljon ajankäytön hallinta, jonka päämäärä on ajan tehokas ja tuottava käyttäminen. Siihen liittyy työntekijän käsitys ajan kulusta, kyvystä aikatauluttaa ja pysyä ajan tasalla. (Rautauoma 2016, 10-11; Claessens 2004.) Ratkaisevaa ajankäyttöön liittyvää hallintaa on työntekijän kyky priorisoida työtehtäviään. (Rautauoma 2016, 11; Manka 2010).

2.1 Muutokset suomalaisella ravintola-alalla

Suomalaista ravintola-alaa muuttavat hyvin paljon kilpailun kiristyminen ja toisaalta erilaisten sääntelyiden purkaminen. Työn tekemisen muutos on haaste, joka koskettaa laajasti niin työntekijöitä, mutta myös entistä enemmän ravintoloiden asiakaskuntaa. Asiakkaiden kulutustottumuksilla, uusilla asenteilla ja arvoilla myös työn tekemisen kulttuuri muuttuu. Teknologiassa nähdään myös hyötyjä ennen kaikkea palveluiden paremmassa saatavuudessa, vuorovaikutuksen kasvamisessa ja itse palveluprosessin kehittämisessä. (Paltamaa ym. 2017, 2.)

Digitalisaation vakiintumisella suomalaisella ravintola-alalla on paljon resursseja vapauttavia vaikutuksia. Erilaisten tilaus- ja maksuprosessien optimoiminen vapauttaa aikaa tuottavampaan työhön ja sitä kautta parempaan asiakaspalveluun sekä ennen kaikkea entistä enemmän arvossaan olevaan asiakaskokemukseen. Se on ravintola-alalla tiedostettu yhdeksi merkittävimmistä kilpailueduista. Hyvänä esimerkkinä SmartMenu eli sähköinen ruokalista. Se on ohjelmistoyritys Codemen Oy:n ja SmartMenua edustavan Delitaz Oy:n yhteistyönä syntynyt sähköinen ruokalista. Codemenin hallituksen puheenjohtaja Misa Aholan mielestä alalla ei aikaisemmin käytetty tarpeeksi hyödyksi digitalisaation antamia mahdollisuuksia ja esimerkiksi SmartMenun avulla ravintoloitsija näkee itse myynnin kasvamiseen liittyvät mahdollisuudet. Asiakas puolestaan voi esimerkiksi omasta matkapuhelimestaan tilata haluamansa ruoan ja juoman sekä varata pöydän etukäteen maksaen tilauksen välittömästi. (STT Info 2019.)

SmartMenun jatkokehittäjän, varhaisen vaiheen kaupallistajan ja rahoittajan Antti Aunon mielessä alkuperäinen idea SmartMenuun sai alkunsa jo vuonna 2011. Silloin hän näki pilotin, jossa androidi palvelee asiakasta ravintolassa. Hän mietti, kuinka mobiililaitteita voisi käyttää palvelun kohentamiseen ja toiminnan vahvistamiseen. Näin siis kehittyi sähköinen tilauksenhallintasovellus, jossa ruokalista ja tilauksenteko yhdistyvät kassajärjestelmään asti. (STT Info 2019.)

Noin sadassa vuodessa suomalainen ravintola-ala on muuttunut paljon. Se on käynyt läpi useita vastaiskuja ja hyvinkin tiukkaa sääntelyä, jotka ovat monesti

sattuneet samoihin aikakausiin. Siitä huolimatta yrittäjät ovat vieneet peräänantamattomasti ravintola-alaa- ja kulttuuria kohti tulevaisuutta. (Taloustaito 2017).

Nykyisen ravintola-alan tilanne muistuttaa hyvin paljon 1930-lukua, jolloin talous- taantumien jälkeen ala alkoi taas kasvamaan ja paljon uusia ravintoloita avattiin. Osa silloin perustetuista ravintoloista nousi klassikoiksi ja ovat toimineet siitä lähtien, kuten esimerkiksi helsinkiläinen ravintola Sea Horse. 1930-luvulla työvoimaa erityisesti keittiöhenkilökunnan osalta koettelee myös nykyajan suomalaista ravintolamaailmaa. (Taloustaito 2017.)

Suomalaisen ravintola-alan maine alkoi paranemaan huomattavasti vasta 1980-luvulla. Aikaisemmin ravintoloiden maine oli ollut vuosikymmeniä suhteellisen huono. Ihmisillä oli kieltolain ajoista ja raittiusliikkeen lietsomasta mielikuvasta käsitys ravintola-alan säädyttömyydestä. Alan maine koki kuitenkin kohennuksen, kun ihmiset alkoivat kiinnostua enemmän ruoasta ja viinistä ja sitä kautta käsitykset ravintola-alan palveluja kohtaan paranivat. (Ekola 2015, 6; Viitasaari 2006.) Aikaisemmin jäykästi rajoitettu elinkeino alkoi vapautua Alkon muutettua anniskelulupapolitiikkaansa vapaammaksi ja myöntämällä anniskelulupia helpommin. Ajanjakso edisti kuluttamista ja nautiskelua. Ravintolat alkoivat erikoistua eri asiakaskunnille ja mallia ravintolatyypeille haettiin muualta Euroopasta. (Ekola 2015, 7; Mäkelä & Sillanpää 2000.) Myös talouden hyvät tulevaisuuden näkymät vauhdittivat ravintoloissa käyntiä myönteisesti. Arvostus ravintola-alaa kohtaan nosti 1980-luvun lopun vahva nousukausi, joka lisäsi gastronomian kehittymistä Suomessa. (Ekola 2015, 7; Lax 2015.)

Nykyään erilaiset uudet trendit ja erikoisruokavaliot tuovat myös omat haasteensa ravintola-alan työntekijöille. Asiakkaiden vaatimustaso on muuttunut haastavammaksi. Ihmiset ovat tarkempia syömästään ruoasta. Tämä heijastuu luonnollisesti myös alan koulutukseen. Samalla työtehtävät ovat laajentuneet. Sosiaalisesta mediasta on tullut yksi tärkeimpiä markkinointikanavia, mutta samalla se on myös näkyvä palautekanava, jonne palautetta voi antaa kaikkien näkyville. (Restaurangpark 2017.)

2.2. Ravintola-alan työntekijöiden perehdyttäminen kiireessä

Hektisellä ravintola-alalla perehdyttäminen on erityisen tärkeää uuden työntekijän aloittaessa uudessa työpaikassa. Erityisesti se on tärkeää nuorten työntekijöiden kohdalla, joilla kyseessä voi olla ensimmäinen työpaikka. Työnantajan kannalta uuden työntekijän perehdyttämistä tulee noudattaa, koska kyseessä on laissa säädetty velvollisuus. (Tainio ym. 2019, 8; Seeling 2015.) Perehdyttäminen erityisesti vuokratyöntekijöiden kohdalla on tärkeää. Vuokratyöntekijöitä käytetään ravintola-alalla erityisesti kiireisinä aikoina, lomakausien aikaan ja sairastapausten korvaamiseksi. (Tainio 2019, 7.)

Perehdyttämisessä on kuitenkin omat ongelmansa. Usein se jää kokonaan tekemättä tai on puutteellista. Huomattava syy tähän on kiire, eli aika ei riitä perehdyttämään uutta työntekijää. Perehdytyksestä vastaavalla henkilöllä on usein kiire omissa työtehtävissään, eikä ravintola-alalla lisäaikaa kiireen keskellä ole aina helppoa saada. (Tainio 2019, 10; Kjelin & Kuusisto 2003.) Tärkeää onkin ennakoida, että perehdytyksestä vastaavalla työntekijällä on työvuoroon sisällytettyä aikaa toteuttaa perehdytys. Kiireen keskellä uuden työntekijän perehdyttäminen voi tuntua toisarvoiselta. (Niemelä ym. 2019, 5; Eklund 2018.)

Yritykset palkkaavat uusia työntekijöitä usein vasta silloin, kun tilanne tarvitsee kipeästi lisää työvoimaa. Työntekijöiden kokemuksiin ja kehitysehdotuksiin perustuvassa vuosikellossa tarkoitus on ennakoida vuosittain toistuvia ruuhkapiikkejä. Sen avulla yritys kykenisi paremmin varautumaan esimerkiksi järjestämällä työtehtäviä uudelleen tai palkkaamalla lisää työvoimaa. Lisäksi kiireessä myös erilaiset ennakkoon tarkistettavat asiat kuten uuden työntekijän työtarvikkeet ja erilaiset käyttöoikeudet esimerkiksi sähköisiin järjestelmiin unohtuvat helposti. (Aaltonen ym. 2018, 41.)

Uudelle työntekijälle taas epäselvä työnjako ja yleinen asioista tietämättömyys voivat lisätä kiireen tunnetta entistä enemmän. Haitallinen kiire lisää stressiä ja työ ei välttämättä tunnu mielekkäältä. Tällöin asioista muodostuu ketju, jossa alun puutteellinen perehdyttäminen heijastuu työntekijän työkykyyn ja työmoraaliin haitallisesti ja pahimmillaan johtaa töiden lopettamiseen. Yksilön lisäksi se on

haitallista myös yrityksen tuottavuudelle. Myös perehdytyksen keskeytyessä kiiretilanteen takia perehdyttäjän tulee huolehtia siitä, että perehdytys hoidetaan loppuun pahimman kiireen jälkeen (Tehy 2017.)

Ihmiset oppivat ja sisäistävät asioita eri tavalla. Sen takia esimerkiksi erilaisia oppimisvaikeuksia ei juurikaan ole otettu huomioon perehdyttämisessä. Kiireessä tehdyn perehdyttämisen lisäksi se on usein myös yksilöimätön. Tällöin korostuu se aika ja tila, mikä myös muiden työntekijöiden tulee antaa perehdyttävälle työntekijälle, jotta perehdytys voidaan suorittaa kiireettömästi. (Sinivirta ym. 2015, 23; Eräsalo 2011.) Perehdyttämisen voi jakaa myös pidemmälle aikavälille, jolloin uuden työntekijän on helpompi sisäistää suuri määrä tietoa. Tärkeintä on edistää maltillista, kiireetöntä tapaa perehdyttää ja antaa aikaa perehdytettävälle työntekijälle. (Sinivirta ym. 2015, 49; Viitala 2004.)

Perehdytyksen toteuttamisen onnistumiseen vaikuttaa paljon myös se, kuka on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Esimerkiksi vuoropäällikkö on se, jonka tulee joustaa sairastapauksissa ja organisoida mahdollisesti työnjako uudelleen ja nykypäivänä usein hankkia työntekijä vuokratyöfirman kautta kiireen helpottamiseksi. Esimies voi delegoida uuden työntekijän perehdytyksen jollekin toiselle työntekijälle, mutta viimekädessä vuorotyön rasittavuuden ja työn jatkuvan muutoksen ohessa esimiehen tulee olla esimerkkinä muulle työyhteisölle. Se voi käydä pidemmän päälle raskaaksi. (Keränen ym. 2018, 26.)

2.2.1 Kiire ja ajanhallinta ravintolan esimiestyössä

Kiire ja ajanhallinta työelämässä liittyvät tiiviisti toisiinsa. Kiire kuuluu olennaisesti ravintolatyöhön ja toisaalta liika kiireettömyys mahdollisesti passivoisi työntekijää ja vähentäisi työn tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Ongelmaksi kiire muodostuu kuitenkin silloin, kun se on jatkuvaa ja työntekeä haittaavaa. Tämä aiheuttaa stressiä, joka vaikuttaa työhyvinvointiin ja työkykyyn. Nykypäivän lisääntynyt kiire heikentää työssäjaksamista, kun työtehtäviä on liikaa samaan aikaan tai työntekijöitä on liian vähän suhteessa työn määrään (Lindholm ym. 2017, 39.)

Ravintolatyö vaatii tehokkuutta ja työn määrä kasvaa koko ajan, etenkin ravintola-alan työvoimapulan takia. Siitä huolimatta aikaa töiden tekemiseen on edelleen saman verran. Sen takia on tärkeää, että työntekijä miettii omia toiminta- ja työskentelytapojaan, jotta voi suoriutua työstä tehokkaammin ja vähentää itsensä kuormittamista. Hyvä ajanhallinta on itsensä johtamista ja se vähentää ennen kaikkea haitallisen kiireen kokemista. (Kukk ym. 2015, 2.)

Riippumatta organisaation toimialasta, sen henkilökunnasta ja työkuulttuurista, esimiestyöhön liittyy tiettyjä säännönmukaisuuksia. (Kansanen 2019, 8; Surakka & Laine 2011.) Yrityksen perspektiivistä esimies on päävastuussa sen toiminnasta ja esimies myös toimii yrityksen edustajana, jonka tärkein tehtävä on viedä läpi koko organisaation toimintasuunnitelmaa. Strategian toteuttaminen tapahtuu oman työyhteisön kautta. (Kansanen 2019, 8; Salminen 2006.)

Eriyisesti esimiestyössä ajanhallinnan merkitys korostuu. Esimiehen pitäisi osata priorisoida eli arvioida, mitkä työtehtävät ovat tärkeämpää hoitaa välittömästi, ja mitkä työtehtävät eivät ole niin kiireellisiä. Tähän kuuluu myös jatkuva päättäminen siitä, mitä tekee itse ja mitkä työtehtävät delegoidaan muille. Kiire ei saa estää delegoimista. Lisääntyvän työmäärän alla esimiehen on pohdittava, mitä työtehtäviä voi antaa toisille työntekijöille. Hyvään ajanhallintaan sisältyy suunnitelmallisuus ja kyky organisoida esimerkiksi oikeanlaista työnjakoa. Esimieheltä ajanhallinta vaatii kykyä ohjata työntekijöitä, mutta samalla myös itseään tekemään asiat oikein. Kiireen keskellä on hyvä yrittää pysyä rauhallisena ja olla häitäilemättä tekemättömistä työtehtävistä. Hyvä ajanhallinta riippuu siis paljon myös oikeanlaisesta asenteesta. (Keränen ym. 2018, 20; Laine & Surakka 2011.)

Kiire ja jatkuvat muutokset alalla ovat erityisesti nuoremmille esimiehille merkittävä haaste, mutta toisaalta he kokevat myös jatkuvasti oppivansa ja pysyvänsä ajan hermolla. Vanhemmille esimiehille nopeat muutokset ja kiire tuntuvat raskeammalta, vaikka he olisivatkin tottuneet siihen pitkän ajan puitteissa. Työn raskaus ja pitkät työajat ovat myös huomattava haaste. Pitkän työputken jälkeen monet esimiehet haluaisivat pidempiä vapaajaksoja. (Keränen ym. 2018, 26.)

Alaisilleen esimiehen tulee ilmaista ymmärtävänsä jatkuvaa kiirettä ja myös ajoit- taista turhautumista työtä kohtaa, jotta työntekijä kokisi saavansa tukea ja ym- märtystä. Tällöin työstä selviytyminen voi tuntua helpommalta. Ravintolassa työs- kennellessä kiire aiheuttaa luonnollisesti joskus jännitteitä ja paineita. Työyhteis- sössä ihmiset voivat olla hyvinkin erilaisia. Esimiehen tulee ymmärtää ja myön- tää, että ongelmatilanteet kuuluvat asiaan. Ne tulisi hoitaa mahdollisimman no- peasti ja sujuvasti. Yksi kiinnostava tekijä yhteentörmäyksille ja kiistatilanteille ra- vintolassa on keittiöhenkilökunnan ja salihenkilökunnan väliset kommunikointion- gelmat. Molempien työ on keskenään hyvin erilaista. Ymmärtämättömyys toisen puolen työtä kohtaan aiheuttaa vaikeuksia ja konflikteja. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että kiire ja työn raskaampi kuormittavuus sijoittuvat eri aikoihin. (Väisänen 2019, 50, 66-67.)

2.2.2 Ravintolatyön haitallisen kiireen aiheuttamat ongelmat

Yleisesti kiire työelämässä kehittyy monesti liian suuresta työmäärästä, lisäänty- västä vaatimustasosta ja työn hallitsemattomuudesta. Kehittyvässä maailmassa työntekijöiltä odotetaan yhä enemmän. Kiireen keskellä pitäisi ehtiä tekemään enemmän, nopeammin, laadukkaammin ja yrittää olla tavoitettavissa. Kiireen vai- kuttaminen työn laatuun näkyy usein myös negatiivisesti asiakaskokemuksessa. Jatkuva ja haitalliseksi kehittyvä kiire ei edistä työntekijän ajattelua ja kehittymis- kykyä. (Liemaa ym. 2011, 19-20; Rauramo 2008.)

Eryteisesti keittiön puolella työskennellessä päivään voi sisältyä paljon pitkitty- nyttä seisomista, raskaiden asioiden kantamista ilman apuvälineitä ja ahtaissa paikoissa työskentelyä. Ravintola-ala on yksi niistä aloista, joissa työntekijöillä on keskivertoa isompi riski tuki- ja liikuntaelin sairauksiin. Monesti myös akuutit vam- mat syntyvät tapaturmissa, joissa kiire on yksi merkittävä tekijä. Ahtaissa tiloissa ja huonossa työasennossa kiireen keskellä tapaturmien riski kasvaa merkittä- västi. Tapaturmat, joista tyypillisiä ovat haavat ja palovammat kuuluvat ravintola- kokin arkeen. Kiireessä voi kuitenkin tapahtua myös liukastumisia ja kompastu- misia. Tapaturmia ei aina nähdä isona ongelmana, koska niitä pidetään työnteolle

ravintolakeittiössä normaalina. Työmäärään sisältyvän aikapaineen vähentäminen työjärjestelyllä työergonomia huomioon ottaen on perustavia kehityskohteita fyysistä kuormittavuutta ja tapaturmia vähennettäessä. (Lohman 2014, 18, 27.)

Ravintolassa keittiötyö on pääasiassa käsin tekemistä ja siihen liittyykin vahva tekemisen meininki. Tutkimusten mukaan kiireessä työntekijä voi toisaalta saavuttaa aistikkaan flow-tilan, joka yleensä liittyy ruoan annosteluun. Silloin yleensä myös ajantaju katoaa hetkellisesti. Kiireen ja sitä kautta stressin mentäessä kuitenkin liian pitkälle työn tekeminen voi ylittää työntekijän suorituskyvyn. Kovan työnopeuden lisäksi vastuu, suuri määrä sisäistettävää tietoa sekä osaamis- ja laatuvaatimukset kuormittavat henkisesti. (Lohman 2014, 18, 32; Työsuojelun perusteet 2006.)

Ravintolatyön kiireys ja työn määrä nähdään yhtenä suurimpana psykososiaalisena riskinä. Yleistä tuloksissa (Lohman 2014, 32.) oli tarinat liian kuormittavasta työstä, jota tehdessä tauottaminen oli mahdotonta. Suurimmasta osasta työpaikkoja esimerkiksi ruokatauot pidettiin omalla ajalla, ennen töihin saapumista tai työn aikana syöden jotain nopeaa ja pientä. Moni ihminen kokee työssään imua ja uppoutumista työhönsä usein, mutta siihen liittyy usein myös stressiä. Kiire hallitsee työntekoa ja stressin koetaan myös hallitsevan sitä. (Lohman 2014, 32; Liemaa 2011.)

Ihmiset kokevat kiirettä, vaikka itse työhön käytettävä aika on yleisesti tuntimäärältään vähentynyt. Työelämä on tiivistynyt, mutta siitä huolimatta sanotaan, että palkansaajilla on vapaa-aikaa enemmän kuin koskaan. Historian valossa se pitää tietystä suhteesta paikkansa. Työelämän kiire pitkällä aikavälillä kuitenkin aiheuttaa esimerkiksi stressiä, unettomuutta ja väsymystä. (Kaartinen ym. 2014, 10; Hakanen 2005.)

Ravitsemusalalla kiire ja yrityksestä riippuvat pitkät työpäivät sekä jatkuvat ylityöt pidemmällä aikavälillä altistavat ihmistä helpommin erilaisille fyysisille ja psyykkisille kuormittavuustekijöille. Haasteellista keittiötyön tutkimisessa esimerkiksi ergonomian ja kuormittavuuden kannalta on sen monipuolisuus ja kiireellisyys.

Usein monet työvaiheet ovat ainakin osittain päällekkäisiä keskenään. (Vesa ym. 2009, 20 & 34; Strann 2005.)

2.2.3 Kiireisen ravintolatyön vaikutus asiakaskokemukseen

Kiire ja palveluala eivät ole mikään ihanteellinen yhtälö. Ravintola-alan kasvunustuksia on erilaisia, mutta siitä huolimatta kiire ei katoa mihinkään. Tätä ei helppoa kasvavat ja osaltaan myös vaativammat asiakasmäärät.

Asiakaskokemus on hotelli- ja ravintola-alalla vahva käsite. Siitä on kirjoitettu monia kirjoja ja tehty erilaisia tutkimuksia. Palvelumuotoilussa asiakaskokemusta pidetään keskeisenä tekijänä. Onnistunut asiakaskokemus on asiakkaalleen positiivinen elämys ja yritykselle puolestaan keskeinen kilpailuetu. Joidenkin arvioiden mukaan jopa 90 prosenttia asiakkaista, jotka olivat tyytymättömiä ravintolokokemukseen, eivät enää koskaan käyneet kyseisessä ravintolassa uudelleen. Kuluttajan kieltäytyminen antamasta uutta mahdollisuutta ravintolalle vaatii ravintolalta tarvittavien laatukriteerien olemista kohdallaan jokaisessa asiakaskohtauksessa. (Protesto.fi.)

Asiakaskokemukseen vaikuttavat paljon asiakkaiden omat tuntemukset ja mieliala. Myös se, miten asiakkaiden tarpeet tunnistetaan ja miten niihin voidaan vastata, vaikuttavat asiakkaan ravintolokokemukseen. Työntekijöiden kiireen lisäksi asiakaskokemuksessa merkittävää on myös itse asiakkaan oma kiire, joka omalta osaltaan aiheuttaa henkilökunnalle tiettyjä paineita. Tällöin myös painotuu asiakaspalvelijan tarkkanäköisyys ja tilannetaju eli kyky asettua palveltavan asemaan. Merkittävä asia on, miten asiakaspalvelija pystyy tunnistamaan asiakkaansa kiireen ja miten hän kykenee toimimaan tällaisessa tilanteessa. Lounasajat ovat esimerkiksi kiireistä aikaa ja tarjoilun tulisi olla tehokasta, mutta samalla myös asiakkaan huomioivaa ja myynnin kannalta tuloksellista. (Renfors & Salo, 2013, 13-14.)

Asiakkailla on usein halu keskustella asiakaspalvelijan kanssa. Sitä pidetään palvelua nostattavana asiana, että palveluhenkilöstöllä on aikaa keskustella asiakkaiden kanssa. Käytännössä kiireiseen aikaan se on asiakaspalvelijan kannalta vaativaa, koska silloin pidempi keskustelu ei ole usein mahdollista. Vuorovaikutus on kuitenkin asiakaspalvelijan tärkeimpiä työkaluja. Se korostuu esimerkiksi silloin, kun keittiön kiireen ja päällekkäin osuvien tilausten vuoksi asiakas voi joutua odottamaan ruokaa tavallista pidempään. Asiakkaalle on mielekästä, että luvatut asiat pyritään täyttämään ja mahdollisista viivästymisistä ilmoitetaan. Kun asioista ilmoitetaan etukäteen, asiakkaat yleensä suhtautuvat tilanteeseen positiivisemmin. Kiire ja pitkältikin vaikuttava odottaminen ovat helpommin sallittavaa, kun asiakaspalvelijat kykenevät näyttämään arvostusta ja korrektia käytöstä asiakkaidensa kanssa. (Renfors & Salo, 2013, 14-15.)

Ilmeistä on, että asiakaskohtaamisen laatu kärsii, jos henkilökunta ei keskity palvelemaan asiakkaitaan. Asiakaskokemuksen kannalta kiireisen työntekijän ei pitäisi näyttää turhautumistaan näkyvästi eleillään. Tässä tapauksessa asiakkaat helposti kokevat häiritsevänsä työntekijää ja ajattelevat hänellä olevan niin kiire, etteivät he sitä halua lisätä. Asiakaskokemukselle haitallisempaa on kuitenkin se, että henkilökunta ei osoita palvelualltiutta ja luottamusta. Silloin asiakkaat kokevat olevansa vain haitaksi. (Renfors & Salo, 2013, 16.)

Positiiviseen asiakaskokemukseen vaikuttaa merkittävästi asiakaspalvelijan kyky olla läsnä asiakkaalle tarpeen tullen. Asiakkaalle tarjoilijan kiire voi näkyä esimerkiksi siten, että asiakkaita hieman patistetaan nopeisiin päätöksiin tilausta tehdessä. Yleensä silloin henkilökunta ei juurikaan anna asiakkaalle mahdollisuutta kysyä asioista tai vertailla erilaisia vaihtoehtoja. Asiakkaalle kiire näkyy myös henkilökunnan rivakkana toimintana, mutta kiire ei välttämättä silloin heijastu itse asiakaskohtaamiseen, vaan henkilökunta kykenee keskittymään persoonallisempaan asiakaspalveluun kiireestä riippumatta. Ammattitaitoinen henkilökunta osoittaa kiinnostusta asiakasta kohtaan ja jättää asiakkaalle henkilökohtaisemman asiakaskokemuksen. (Renfors & Salo, 2013, 17.)

Asiakkaan kokemus liiallisesta kiireellisyydestä ja rauhattomuudesta on yksi oleellinen asiakaskokemuksen kvaliteettia heikentävistä tekijöistä. Henkilökunnan painostavan käytöksen lisäksi levottomuutta synnyttää esimerkiksi ravintolatilojen liian kova äänenvoimakkuus. Tällainen henkilökunnan taholta tuleva ”houttaminen” katkaisee asiakaskokemuksen ja luo tunteen siitä, että asiakkaat halutaan mahdollisimman nopeasti pois ravintolasta. (Vanhanen, 2017, 65.)

Asiakasta palvellessa puhelimessa tulee ennen kaikkea kiinnittää huomiota omaan puhenoiteensa. Asiat tulisi viestittää rauhallisesti, koska asiakas ei muuten välttämättä ymmärrä asiaa ja voi kokea, ettei henkilökunta panosta hänen palvelemiseensa riittävästi. Henkilökunnan tulisi yrittää selittää palveluun liittyvät yksityiskohdat selkeästi ja maltillisesti. Puhelimesta asiakkaalle välittyvä kiire heikentää asiakkaan kokemaa palvelun laatua merkittävästi. (Renfors & Salo, 2013, 41.)

3 KIIREKOKEMUS

Kiirekokemusta käsittelee laajasti Raine Rautauoman pro gradu -tutkielma (2016) Ajankäytön hallinnan yhteys kiirekokemukseen ja työhyvinvointiin. Se tutkii kiireen kokemista ja työhyvinvointia koskevia kuormittavia tekijöitä, jonka kohderyhmänä tutkimuksessa ovat Nordea Private Bankin henkilökunta.

3.1 Kiirekokemus yksilön näkökulmasta

Monet työolotutkimukset ovat havainnollistaneet kiireen vaikutuksia aikaisempina vuosikymmeninä. Kiireen havaitseminen on helppoa, mutta kiire käsitteenä on vaikeaa määritellä täsmällisesti. (Rautauoma 2016, 12.) Yksi kiireen vaikutusta työelämään kuvaava näkökulma on sen oleminen kolmantena pyöränä työn ja työntekijän välillä. Kiire ei ole erityisen kaivattu asia, mutta se on silti tavallinen osatekijä työn tekemisessä. Ilmiönä kiire osoittaa selvästi, että aika on resurssi ja

sitä voi yrittää hallita ja käyttää tuottavasti. (Rautauoma 2016, 12; Leppänen 2011.)

Kiireeseen liittyvässä keskustelussa haasteellista on sen henkilökohtainen luonne. Ihminen kokee kiireen omalla tavallaan ja voi samalla myös vaikuttaa siihen omilla valinnoillaan. Kiireen henkilökohtaisen luonteen lisäksi työelämässä siihen liittyy kuitenkin paljon erilaisia asioita, joita voidaan analysoida hallinnon, työyhteisön, työtehtävän ja työntekijän kannalta. (Rautauoma 2016, 12; Salminen & Perttula 2015.) Puhuttaessa jatkuvasta kiireestä ei voi ohittaa sitä asiaa, että yksilön lisäksi se on myös yhteiskunnallinen haitta, jota edesauttaa työelämän ja toisaalta kodin asettamat korkeat kriteerit. Ne ovat osa ihmisen stressikokemusta, jossa myös kotielämän kiireet vaikuttavat työelämään. (Rautauoma 2016, 12; Kleiner 2014.)

Rautauoman (2016, 17.) tutkimuksessa yksilön kiireen syiksi nousevat erityisesti riittämätön suunnittelu ja työstä puuttuva järjestelmällisyys. Vastaajat korostivat erityisesti omia virheitään kiireen syntymiseen. Muita syitä olivat esimerkiksi korkea kunnianhimoisuus ja yksilökohtaiset eroavaisuudet.

Työelämässä kiire ja stressi liittyvät tiiviisti toisiinsa. Syitä stressin syntymiseen ovat ulkoisten tekijöiden lisäksi myös ihmisen omat luonteenpiirteet. (Rautauoma 2016, 18; Kinman & Jones 2005.) Jotkut ihmiset toisaalta asettavat itselleen tiukoja aikatauluja, jotta kokisivat itse määrittelemänsä kireän aikataulun myötä saavansa asioita enemmän tehtyä. (Rautauoma 2016, 18; Räisänen 2015.)

Kiireen syntymiseen liittyvät yksilölliset luonteenpiirteet nousevat useissa tutkimuksissa yhdeksi oleellisimmista asioista. Moni ihminen aloittaa työskentelyn usein vasta lähempänä deadlinea. Useilla ihmisillä onkin pieni halu saada aikapainetta, jotta he kokisivat tekevänsä töitä tehokkaammin. (Rautauoma 2016, 18; Claessens 2004.)

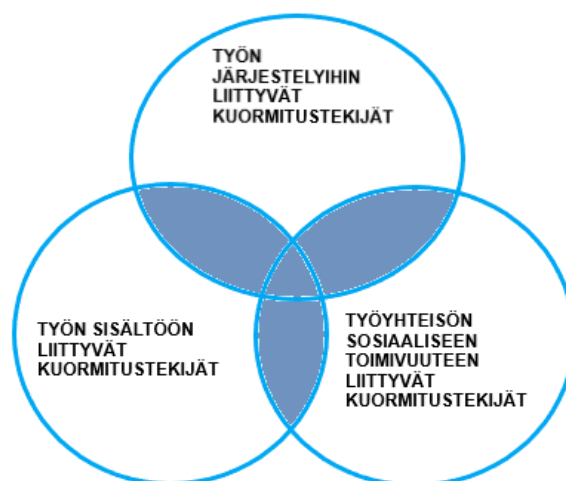
Se, miten työhön liittyvät vaatimukset toteutuvat ovat siis sidoksissa yksilön persoonallisuuteen. Kiireen hallinta heijastuu ihmisen temperamenttiin, joka on joukko ihmisen yksilöllisiä käyttäytymiseen liittyviä taipumuksia. Temperamentti

on vahva osa ihmisen persoonallisuutta ja määrittelee vahvasti sen luonnetta. Persoonallisuuteen liittyvät asiat vaikuttavat siihen, miten yksilö kokee tekemänsä työn. Samalla ihmisen persoonallisuus määrittää paljon sitä, minkälaiseksi oma työn tekemisen ympäristö muokkautuu. Se miten ihmisellä on tapana toimia ovat osa persoonallisia piirteitä, ja ne taas voivat myötävaikuttaa kiireisten työtilanteiden muodostumiseen. (Rautauoma 2016, 18-19; Pulkki & Råback 2012.)

3.2 Kiire ja työhyvinvointi

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdettussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisö kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämäntilanteensa. (Työterveyslaitos.)

Ihmisen työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä nykyaikana merkittävänä keskustelun aiheena ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät. Ne ovat työn sisältöön ja jäsentelyyn sekä koko työyhteisön toimintaan liittyviä tekijöitä sosiaaliselta kannalta. Ne voivat olla työntekijälle haitallisesti kuormittavia, eivätkä ne ole pelkästään yksilön vaiva vaan koko työyhteisön. Luonnollisesti ne ovat yhteydessä siihen, mikä työ on kyseessä ja minkälaiset ovat työolot huolimatta siitä, kuka työtä tekee. (Työsuojelu 2019.)



KUVIO 1. Työn psykososiaalisten kuormitustekijöiden osa-alueet (Työsuojelu 2019). Muokattu.

Ravintolatyön luonteeseen ja työtehtäviin liittyviä kuormitustekijöitä ovat tietyissä tilanteissa yksitoikkoinen työ, esimerkiksi vihannesten pilkkominen. Salin puolella kuormitustekijät taas voivat liittyä toistuviin hankaliin asiakaspalvelutilanteisiin. (Työsuojelu 2019.) Erityisesti toistuvat keskeytykset ja päällekkäisyydet sirpaloittavat työn tekemistä. Työn keskeytyminen koetaan ikävänä asiana. Keskittymiskyky työhön häiriintyy ja keskeytyneet työtehtävät voi pahimmillaan joutua aloittamaan alusta. Esimerkiksi työn ohessa jatkuva puheluihin vastaaminen asiakaspalveluominaisuudessa katkaisee resursseja fyysisesti läsnä olevia työtehtäviä kohtaan. (Rautauoma 2016, 17.)

Työpaikalla työn järjestelyyn liittyvät kuormittavat tekijät eli työn ja erilaisten työtehtävien suunnittelu, työn tekemisen vaatimukset ja jakaminen ovat yksi osa-alue työn psykososiaalisista kuormitustekijöistä. Tällaisia kuormitustekijöitä on liian suuri, mutta toisaalta myös liian vähäinen työmäärä. Kiireiseen lounasaikaan tai viikonloppuiltaan voi liittyä kova aikapaine. Erityisesti uudella työntekijällä tai vuokratyöntekijällä voi olla vaikeaselkoinen tehtäväkuva, työn tarkoitus, velvollisuudet ja tulkinnanvarainen työnjako. Erityisesti vuokratyöntekijöitä ei aina ehditä tai haluta kunnolla perehdyttää työsuhteen luonteen vuoksi. (Työsuojelu 2019.)

Työntekijöiden muodostamaan työyhteisöön liittyviä sosiaalisia ongelmia on esimerkiksi erilaiset vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat. Yhteistyö ei toimi, tieto kulkee huonosti, eristäminen muusta työyhteisöstä ja häiritsevä, epäasiallinen käytös työkaveria kohtaan ovat esimerkkejä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvistä vahingollisista kuormitustekijöistä. (Työsuojelu 2019.)

Osalle ihmisistä kiire on selkeästi psyykettä ahdistava tunne, joka laskee työssä viihtymistä ja kiireeseen suhtaudutaan välttämättömänä, pakollisena asiana. Toiset taas kykenevät helpommin hallitsemaan kiirettä delegoimalla, asettamalla asioita selkeään tärkeysjärjestykseen ja toimimalla aktiivisesti pitääkseen kiireen hallinnassa. Selvää on työntekijän ammattitaidon ja kiireen käsittelyn välinen suhde. Ammattitaidon kypsyminen vaikuttaa myönteisesti kokemukseen kiireen hallinnasta. (Rautauoma 2016, 14; Oinas, Anttila & Nätti 2008.)

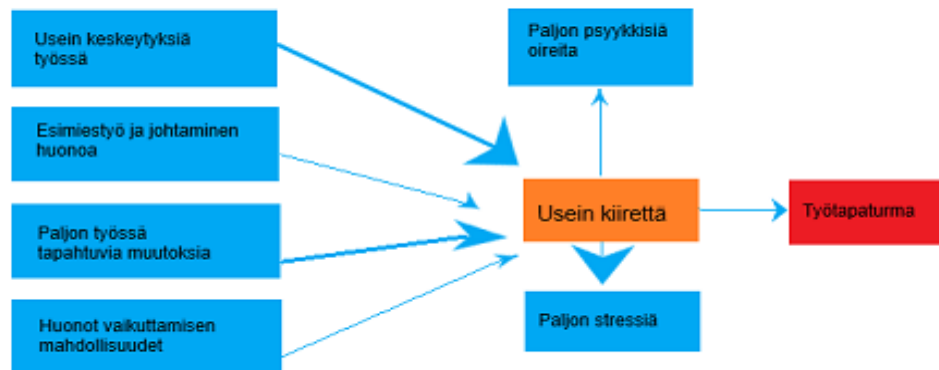
Eurooppalaisissa ja valtiollisissa työolotutkimuksissa kiire korostuu näkyvästi. Tuloksien mukaan noin joka toisella työntekijällä on kiire saadakseen työnsä valmiiksi. Pohjoismaat mukaan lukien Suomi ovat kärkipäässä tiukempien aikataulujen suhteessa muihin EU-maihin. Pohjoismaissa töiden aikarajat ovat työntekijöillä EU:n keskimääräistä arvoa tiukemmat. Pohjoismaissa 71% ja muualla EU:ssa 62%. (Rautauoma 2016, 13; Vartia 2012.)

Se miten kiire vaikuttaa yksilön työhyvinvointiin heijastuu sen jälkivaikutusten kautta. Jatkuvässä kiireessä työskentelevä ihminen voi olla poissaolevan oloinen, kiukkuinen ja rasittunut. Alituinen kiire vähentää tunnetta työn hallitsemisesta. (Rautauoma 2016, 27; Leppänen 2011.) Stressioireiden kasvaessa tiettyyn pisteeseen, ihminen ei enää koe oman toimintakykynsä vastaavan työn vaatimustasoja. Ihminen kokee menettävänsä hallinnan. Pitkään kestänyt, työhön vaikuttava stressi altistaa helpommin työuupumukseen eli burnoutiin. Se ei ole itsessään sairaus vaan lähinnä oire pitkään jatkuneesta kuormituksesta. (Rautauoma 2016, 27; Räisänen 2012.)

Kovasti stressaantuneet ihmiset joutuvat muita todennäköisemmin työtapaturmaan. Heikentyneen keskittymiskyvyn taustalla on usein unettomuutta ja nukah-

tamiseen liittyviä vaikeuksia. Erityisesti niillä työntekijöillä, joiden työtahdin määrittelevät jotkut muut, työtaturman riski on korostunut. Siihen liittyy työntekijän vaikeus määrittää itse, missä järjestyksessä hän voi tehdä työnsä. Työpaikalla tulee olla tietty hierarkia, mutta usein silti puutteellinen esimiestyö vaikuttaa yksilön lisäksi työtaturmien syntymiseen. Se vaikuttaa omalta osaltaan työntekijän psyykkisiin ja sosiaalisiin resursseihin. Ammattitaitoinen esimies pyrkii antamaan alaisilleen mahdollisimman paljon vaikutusvaltaa omaan työhönsä. Lisäksi tasa-arvoinen kohtelu lisää työhyvinvointia. (Salminen & Perttula 2013, 6-8.)

Ravintolan keittiössä työskenteleminen on luonteeltaan melko suorittavaa ja siinä tapahtuukin enemmän tapaturmia, kuin monessa muussa työssä. Hyvänä esimerkkinä asiantuntijatyö, jossa on tavallisesti helpompaa vaikuttaa omaan työhön. (Salminen ym. 2013, 8.)



KUVIO 2. Kiireettä ja työtaturmia kuvaavia osatekijöitä (Salminen ym. 2013). Muokattu.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin avoimena haastatteluna. Sen tarkoituksena oli tutkia ravintola-alalla työskentelevien kokemusta kiireestä heidän työssään. Tutkimuksessa käytettiin apuna tiettyä teemarunkoa, mutta haastattelu toteutettiin muuten avoimessa vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen tulokset ovat vapaasta keskustelusta ja haastattelumuodosta huolimatta aina riippumattomia haastattelijan omista tulkinnoista ja asenteista. Haastattelun tulokset perustuvat ainoastaan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin ja heidän työnkuvaansa määritteleviin sääntöihin ja käytäntöihin. Valitsin haastattelumuodoksi avoimen eli strukturoimattoman haastattelun, koska koin sen avulla saavan haastateltavilta tietoa laajemmin ja vapaammin. Myöskään haastattelumuoto ei sido tarkasti tutkimustuloksia asioiden yksioikoiseen käsitteelyyn.

4.1 Avoin haastattelu

Erilaisia haastattelulajeja on kuusi erilaista: strukturoimaton avoin haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, strukturoitu haastattelu, ryhmähaastattelu, teema-haastattelu ja kerronnallinen haastattelu. (Asikainen 2016, 13; Hirsijärvi 2009). Eroavaisuudet haastattelulajien välillä johtuvat niiden erilaisesta strukturoinnista eli siitä, kuinka tarkasti noudatetaan kysymysten muotoilemista ja asetelmia. Mitä tarkemmin noudatetaan kysymysten sanamuotoja ja järjestyksiä, sitä strukturoidummasta haastattelusta on kyse. (Asikainen 2016, 13; Hirsijärvi 2009.)

Vapain haastattelulaji on avoin haastattelu. Se on muodoltaan lähellä keskustelua, koska siinä keskustellaan myös asioista, jotka haastattelutilanteessa tulevat luultavasti luonnostaan esille. Tämän haastattelun lajityyppi tekee mahdolliseksi haastateltavan omien ajatusten, näkökulmien ja jopa emootioiden käsittelemisen perusteellisesti. Tätä haastattelun lajityyppiä voidaan kutsua esimerkiksi myös

nimillä syvähaastattelu, vapaa haastattelu ja strukturoimaton haastattelu. (Asikainen 2016, 14; Hirsijärvi 1997.)

4.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen toteutus haastattelulla

Tutkimuksessa on syvähaastateltu kahta pitkän työuran ravintola-alalla tehnyttä, tällä hetkellä lounasravintolassa esimiesasemassa työskentelevää henkilöä. Molemmilla on alalta reilusti yli 30 vuoden kokemus. Haastateltavia yhdistää toimenkuva saman ketjun palveluksessa, mutta eri toimipisteissä. Pitkä kokemus alalta ei ollut välttämättömyys, mutta tutkimuksen aikana se osoittautui tutkimusta hyödyttäväksi tekijäksi.

Haastateltavat on löydetty tutkimukseen soittamalla erään ravintolaketjun Pirkanmaalla sijaitseviin toimipisteisiin. Aluksi haastateltavia on yritetty saada sähköpostin avulla, mutta se osoittautui tehottomaksi. Käytännön tasolla tutkimusta toteutettiin haastattelun nauhoittamisena ja kirjaten ylös pääasiassa kiinnostavimpia esille tulleita asioita. Kasvotusten toteutetussa haastattelussa on myös noudatettu koronaan liittyviä toimenpiteitä kuten maskin käyttöä ja turvaetäisyyttä.

Opinnäytetyön kannalta ratkaiseva tekijä on tutkimusongelma, joka ohjaa koko opinnäytetyön tekemistä. Tutkimusongelma on välttämätön tieteellisessä tutkimuksessa ja ilman sitä tieteellistä tutkimusta ei voi toteuttaa. (Ruusola 2019, 7; Kananen 2015.) Tässä tutkimuksessa tutkimusongelmana on ennen kaikkea selvittää, miten erityisesti haitallinen kiire vaikuttaa lounasravintolassa työskenteleviin ihmisiin, työn tuloksiin ja kokemukseen omasta työstä. Tutkimusongelmaa pohjustaa aikaisemmin käsitelty teoria.

Vaikka avoin haastattelu varsinaisesti ei noudata mitään runkoa, haastattelua helpottamaan valitsin aiheeseen liittyviä tärkeimpiä teemoja, jotka tukivat ja helpottivat haastattelun toteuttamista. Haastattelun ydinteemoiksi ja haastattelua jonkin verran ohjaaviksi asioiksi muodostuivat teoriaosuuden perusteella seuraavat aiheet:

1. Kiireen toistuvuus työpaikalla
2. Syyt töissä syntyvään kiireeseen
3. Kiireen vaikutus perehdyttämiseen
4. Kiire ja ajanhallinta esimiestyössä
5. Kiireen aiheuttamat ongelmat työpaikalla ja vapaa-ajalla
6. Koronan vaikutus yleisesti työhön ja kiireeseen

Jokaisessa aiheessa on täydentäviä käsitteitä ja kysymyksiä, mitkä perustuvat teoriaosuudessa käsiteltäviin asioihin. Toisessa aiheessa esimerkiksi on otettu huomioon ihmisten erilaiset toimintatavat ja erilainen oppiminen. Myös asiakas-kunnan ja digitalisaation vaikutus kiireeseen ovat merkille pantavaa.

Kolmannessa aiheessa yrityksen omat tavat ja haastateltavien omat kokemukset perehdyttämisestä ovat tarkastelun kohteena. Aiheessa nousee esiin erityisesti kokemukset uusista työntekijöistä ja heidän perehdyttämiseensä liittyvistä mahdollisista ongelmista.

Neljännessä aiheessa esiin tulee esimerkiksi ravintola-alan työvoimapula. Työntekijöiden määrä suhteessa työmäärään oli oleellinen tekijä. Tärkeä tekijä tähän kysymykseen liittyen oli myös keittiön ja salipuolen yhteistyö sekä erovaisuudet kiireessä.

Viidennessä aiheessa esiin tuli kiireen aiheuttamien ongelmien seurauksia esimerkiksi väsymykseen ja työssä jaksamiseen liittyen. Myös kiireen vaikutusta tapaturmiin tarkasteltiin.

Kuudennessa eli viimeisessä aiheessa käsiteltiin laajemmin ajankohtaista, koronapandemian vaikutusta haastateltavien työhön ja kiireeseen. Myös sitä käytiin läpi konkreettisilla esimerkeillä ja haastateltavien ajatuksilla oman työuran ja alan tulevaisuudesta.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksissa näkyy pitkä katsaus menneisyydestä tämän päivän ravintola-alaan. Kiirekokemus oli tutkimuksen päälause, mutta sen lisäksi haastatteluissa tuli esiin monia ajankohtaisia ja ravintola-alalle tyypillisiä ominaisuuksia.

5.1 Haastateltavien kokemus kiireestä ja sen syntymisestä

Molemmat haastateltavat kertovat kiireen olevan päivittäistä ja työlle ominaista. Haastateltava 1 kokee kiireen pääasiassa positiivisena, työtä edistävänä tekijänä. Haastateltava 2 taas toteaa kiireen olevan pään sisäistä ja painottaa yksilön vastuuta siitä, miten kiireen ottaa.

Haastateltava 2 pyrkii työssään toimimaan ja suunnittelemaan asiat niin, että kiirettä ei tule. Hän pyrkii tekemään asiat vain kerran. Omat toimintatavat vaikuttavat kiireen syntyyn ja haastateltava pyrkii tekemään jokaiselle viikolle selkeän suunnitelman. Joskus hän tulee töihin ennen vuoron alkua, että voi aloittaa rauhassa tiettyjen töiden tekemisen. Tällaisia ovat esimerkiksi menujen tilaukset, joiden tekemiseen haastateltava kokee tarvitsevansa aikaa ja rauhaa. Myös raaka-aineiden tulee olla valmiina käsittelyä varten ja niitä tulee olla riittävästi. Haastateltavan mukaan on oltava varasuunnitelma, jos tavara loppuu. Laitekapasiteetti, kuten uunit ja padat on otettava ajoissa huomioon valmistuksessa. Kapasiteettiin kuuluu myös tarvittava määrä työntekijöitä.

Haastateltavat eivät koe, että asiakaskunnalla olisi erityisesti suurempaa merkitystä työhön liittyvään kiireeseen. Haastateltava 1 kertoo, että hänen asiakaskuntansa on pääasiassa virastotalon työntekijöitä ja heidän vieraitaan. Haastateltava 2:n asiakaskunta taas koostuu suurimmaksi osaksi saman rakennuksen toimipisteiden ja läheisten rakennustyömaiden työntekijöistä.

Haastateltava 1 on usein viimeinen työpaikalla ja kokee, että se on paras tapa tehdä monia töitä ilman keskeytyksiä. Varsinaisella työajalla se on paljon tehottomampaa. Raportointi ja siihen liittyvät ajatustyö katkeavat usein, tyyppisesti asiakkaiden ilmaantuessa kassalle. Tähän vaikuttaa myös nyt korona-aikaan työvoiman vähäisyys. Haastateltava kokee, että omilla toimintatavoilla voi vaikuttaa paljon kiireeseen ja kokemukseen työstä. Kuitenkaan isoon osaa työasioista ei voi aina itse vaikuttaa:

”Jos suljetaan korona pois, niin tämän on hirveen hektistä, et tulee yhtäkkiä vierasporukoita ja on neuvotteluita. Tullaan tuohon tiskille ja meitä olis niin ja niin monta tai sitten saataisko kahvitusta sinne tänne, normisti meillä on tosi paljon sellasta.”

Haastateltava 1:n kokemuksen mukaan monia työtapahtumia ei voida ennakoida, koska asiakkaita tulee nopealla syklillä ja tästä syystä merkittävämmät tilaukset otetaan mieluusti vastaan jo useita päiviä ennen. Hänen mielestään olisi hyvä, jos hänellä olisi viikossa yksi päivä, jolloin hän voisi keskittyä vain puheluihin ja tietokoneella tehtäviin töihin.

Haastateltava 2 myöntää työn keskeytymisen olevan ongelma:

”Kun alat jonku homman, puhelin soi ja sit sieltä tulee joku juttu mikä pitää hoitaa heti, sit palaat siihe mitä olit tekemässä, sit siinä välissä on ehtiny tulla jo pari kolme asiaa. Jotkut on huudellu tuolta sitä tätä ja tota. Sitte pääsee vasta siihen mitä oli ite tekemässä ja siinä menee hetki että mihinkähän sitä jäätiin.”

Ravintoloiden ruuhkapiikit sijoittuvat noin kello 11.00-12.30 väliselle ajalle. Haastateltava 1 kertoo, että ruokalistasuunnittelu vaikuttaa myös työhön ja sitä kautta kiireeseen. Hän kertoo, että esimerkiksi pinaattilätyt ovat todella suosittuja, mutta niihin menee paljon aikaa. Ruokalistasuunnittelu tapahtuu kokkien kanssa ja konkreettisesti silloin katsotaan vastuussa olevan kokin työaikaa ja näin hän

mahdollisesti tulee aikaisemmin paistamaan esimerkiksi pinaattilättyjä. Hän toteaa, että pannulla paistettavat ovat haastavampia ajallisesti, joten silloin asiasta keskustellaan kokin kanssa.

Molemmilla haastateltavilla on hyviä kokemuksia digitalisaatiosta ravintola-alalla, ja he kokevat sen helpottaneen paljon työn tekemisessä. Kumpikin muistaa kuinka vaivalloista esimerkiksi kolmekymmentä vuotta sitten oli, kun puhelimella soitettiin ja lueteltiin numerosarjoja, kun tehtiin tilauksia. Nyt myös reseptiikka on sähköisessä muodossa ja ruokalista tehdään internetin kautta. Myös inventaario tehtiin manuaalisesti. Haastateltava 1:n mielestä kiire kasvoi ennen paljon erityisesti sen takia, kun monet asiat tehtiin manuaalisesti käsin.

Tutkimuksen kohdepaikat ovat lounasravintoloita, joten työnjako ei ole niin tiukka kuin esimerkiksi illallisravintoloissa. Myös kokit täydentävät ruokalinjastoja salipuolen lisäksi. Ravintolat eivät ole kuitenkaan buffetteja. Yhdellä annoksella on kiinteä hinta ja asiakas kokoaa sen itse.

Kiireestä ja siihen liittyvistä keskeytyksistä huolimatta molemmat kokeva kiireen pääsääntöisesti hyvänä asiana. Haastateltava 1 kokee sen toimivan moottorina ja edellytyksenä työn tekemiseen. Toisen haastateltavan mielestä kiire on tarpeellista, koska muuten olisi koko ajan ihan ”unessa”.

5.2 Kiireen vaikutus työhön ja työntekijöihin

Haastateltavat kokevat kiireen keskeytyksistä huolimatta työhön kuuluvaksi asiaksi. Molemmat kuitenkin myöntävät, että välillä kiire tuntuu vaivaavan liikaa. Haastateltava 1 kuvailee ongelmallista kiirettä työurallaan:

”On ollu joskus kyllä, et mä oon ollu erilaisissa paikoissa niin joo on välillä ollut että nyt ei pysty ei kykene, mutta aina mä oon kyllä selvinny niistä mä oon ehkä aika sitkee ihminen, mutta yleensä ne on sitte ratkennu sillai että on vaa niinku sovittu että nyt otetaan sitte jotain vuokrafirmaa siihen apuun.”

Haasteltava 1 kertoo olleensa aina sellainen, joka tekee työhön liittyvää ajatus-työtä paljon myös vapaa-ajalla. Joskus tähän liittyy myös yöllä heräilyä. Hänelle työpaikan oven sulkeminen ei tarkoita, että työt olivat tässä. Erityisesti perjantaisin väsymys voi olla sellainen, että asioita saattaa helposti unohtua.

Haastateltava 1 ei koe, että kiire olisi vaikuttanut suoranaisesti työn laatuun, mutta enemmänkin yleiseen siisteyteen. Hän kuitenkin kertoo kiireen vaikuttavan välillä selvästi työilmapiiriin ja kuvailee sitä kiireen keskellä normaalia kireämmäksi:

”Harvoin meillä asiakas antaa huonoa palautetta, mutta ehkä se on sitte se semmonen henkilökemia tuolla, joka helposti purkautuu jos kokee että on ihan hirveesti hommia ja kokee ettei selviä niistä.”

Haastateltava 2 toteaa, että kiire ei saa näkyä asiakkaalle. Hän myöntää, että joskus pinna meinaa palaa kiireen ja ison työkuorman alla. Hänelle kiire kuuluu kuitenkin tiiviisti työhön, mutta esimiesasemassa kiireessä tehdyt työpäivät heijastuvat joskus harvoin myös vapaa-aikaan:

”Noo aina joskus jotain aamuyöllä neljän aikaan yhtäkkiä muistaa, että mä en oo tilannu puuroriisiä.”

Haastateltavan mielestä haitallista kiirettä saattaa aiheuttaa joskus eri tahtiin töitä tekevät työntekijät:

”No jos silleen ite aattelee, että joku asia tehdään jollain... silleen sutjakkaasti vauhdilla ja sitte ku se vaikka ny sitte tulee jotain henkilövaihdoksia yhtäkkiä siihen ja siihen tuleeki se toinen tyyppi ja se vauhti on sellanen verkanen. Sitte rupee se oma korttitalo kaatuu ku rupeet jeesaan.”

Kiireessä ihminen on helposti altis erilaisille työtapaturmille. Haasteltava 1 kertoo, että erityisesti viiltosuojahanskojen käyttö on vähentänyt huomattavan paljon työtaturmia. Viiltosuojahanskojen käyttö on haastateltavien työorganisaatiossa

pakollista. Toinen haastateltava kokee yleisesti työturvallisuuden olevan hyvällä mallilla yrityksessä. Molemmat ovat säästyneet työssään isommilta tapaturmilta. Haastateltava 1 kertoo kuitenkin omalla työpaikallaan toisen työntekijän melko lähiaikoina tapahtuneesta onnettomuudesta. Kyseinen työntekijä oli extratyöntekijä ja hänellä oli tapana työskennellä ja liikkua hyvin ripeästi myös silloin, kun kiirettä ei ollut. Hän kaatui kulkiessaan heiluriovesta ja ilmeisesti löi päänsä pöydän kulmaan. Pää aukesi vuotamaan verta ja lopputuloksena hän lähti tikattavaksi. Voi olla, että asiaan vaikutti myös osittain puutteelliset työjalkineet.

Haastateltava 2 ei erityisesti muista isompia onnettomuuksia paitsi yksi tapaus tulee mieleen:

”Joku liukastu joskus. Oli joku sipulinkuori... semmonen ei sipulinkuori vaan sieltä sipulin välistä semmonen kalvo... oli lattialla ja semmoseen. Se oli just semmonen häslinkihetki piti lähtee viemää just tilausta... kahvitusta tai jotain ruokailausta. Kärryt oli valmiina ja tarjoilija kaatui ja sitte joku muu lähti viemää.”

Tyypillistä ravintolatyössä ovat erilaiset viiltohaavat ja palovammat. Tutkitusti kiire lisää tapaturma-alttiutta. Haastateltavien omassa kokemuksissa ja toimintatavoissa on paljon teoriaosalle tyypillisiä yhtäläisyyksiä psyykkisten vaikutusten osalta. Toisaalta omakohtaisten, fyysisten tapaturmien osalta tutkimustulokset jäävät suhteessa teoriaan puutteellisiksi.

5.3 Kiireen vaikutus perehdyttämiseen

Molemmilla haastateltavilla on pitkä kokemus ravintola-alalta. Haastateltavilla on hyvin samankaltaisia kokemuksia oman uransa aloittamisesta ravintolassa. Perehdyttämistä ei oikeastaan ollut vaan ajateltiin, että kun tutkinto löytyy, se riittää. Haastateltava 1 meni suoraan ammattikoulusta hotellin keittiöön ja aloitti aivan ”ummikkona”. Asiat hän oppi pikkuhiljaa katsomalla ja tekemällä. Myöhemmin hän koulututtui esimieheksi. Haastateltava 2 kuvailee ensimmäistä työpäiväänsä ammattikeittiössä seuraavasti:

”Koulunpenkistä suoraan Näsinneulalle siihen hellan viereen ja siinä luokkaretkiruuhka suoraan purku siitä plus sitte kaikki turistit niin, kyl-lähän se opetti siinä. Silloin ei ollu mitään perehdyttämissunnitelmaa, et nää on tällasia nykyajan hömppää.”

Yrityksestä löytyy perehdytysopas, mutta se keskittyy lähinnä yrityksen sääntöihin ja standardeihin. Varsinaiseen työhön ja työpaikkaan perehdyttämiseen ei ole varattu erikseen aikaa.

Haastateltava 1 toteaa perehdytyksen olevan tietynlainen haaste. Siihen liittyy oleellisesti extra-työntekijät ja varsinkin työntekijöiden suuri vaihtelevuus. Hänen mielestään siihen pitäisi keskittyä enemmän, vaikka omalla kohdallaan eri työpaikoissa hän ei ole sitä juuri itse saanut. Nykyisessä työpaikassa aloittaessaan hän oli aluksi todella väsynyt, koska esimerkiksi tilaustarjoiluista oli lukuisia eri osastoja ja henkilöitä, joita laskuttaa. Tähän ei ollut perehdyttämistä vaan kaikki opeteltiin vähitellen kantapään kautta. Lisäksi silloin talossa ei ollut vielä vakituista tarjoilijaa.

Myös toinen haastateltava kokee haastavaksi extra-työntekijät. Extra-työntekijän käyttäminen merkitsee yleensä sitä, että on kyseessä kiireinen päivä. Hänen mielestään heidän perehdyttämiseensä ei oikein ole muutenkaan resursseja, varsinkin jos kyseessä on vain yksi päivä:

”Mennään ku varpusparvi läpi siitä päivästä ja sitte ku rupee... niin ku pääsee vähän kiinni siihen niin sitte se kaveri häipyy ja sitte tarvitaan uutta extraa joka on taas joku eri tyyppi.”

Hän on laittanut vuokratyöfirmoille viestiä, että voisivatko ne yrittää enemmän ohjata samoja työntekijöitä yhteen paikkaan. Hän kokee, että extra-työntekijät menevät liian ristiin. Painoarvoa on paljon myös työntekijän omassa aktiivisuudessa sen suhteen, miten hyvin työhön pääsee helpommin kiinni. Asioista pitää kysyä niin paljon, että ne tulevat selväksi.

Haastateltava 1 sanoo, että heillä on käytössään päivittäin täytettävät lomakkeet, joihin on kirjattu asioita mitä pitää tehdä. Lomakkeista selviää uudelle työntekijälle esimerkiksi pukuhuoneiden sijainti. Hänen kokemuksensa mukaan ne eivät kuitenkaan ole erityisen kattavia ohjeistuksen osalta. Hän kertoo esimerkin työpaikaltaan nuoresta työntekijästä, joka kertoi osuvasti perehdyttämiseensä liittyvistä ristiriidoista: Keittiössä oli silloin paljon työntekijöitä ja uudelle työntekijälle oli viisi eri muuta työntekijää kertonut eri tavoilla, miten tehdä tietty asia. Haastateltavan mielestä tämä on hyvä esimerkki siitä, että perehdyttämisen tulisi olla vain yhden henkilön vastuulla. Se toimi herätyksenä muille työntekijöille, miten toimia jatkossa. Yrityksessä on olemassa kuitenkin vakituisemmille työntekijöille tarkoitettu perehdyttämispäivä, mutta se keskittyy lähinnä itse yrityksen sääntöihin. Haastateltavan mukaan monelle aloittavalle työntekijälle itse työn aloittaminen ei perehdyttämispäivästä huolimatta aina selkeää.

Haastateltava kokee, että perehdyttämiseen menee nykyisin huomattavan pidempi aika mitä ennen. Tärkeä huomio asiassa on kuitenkin myös se, että silloin ei käytetty extra-työntekijöitä.

Hän kokee, että välillä vuokratyöfirman kautta tullut uusi työntekijä on kiireen keskellä luonut kireyttä, joka heijastuu työyhteisöön. Siihen liittyy usein myös huolta siitä, saadaanko työntekijöitä jatkossa kiireavuksi. Molemmissa yrityksissä uudenlainen haaste on myös ollut ulkomaalaiset työntekijät, jotka eivät välttämättä ymmärrä ja puhu kieltä riittävän hyvin.

5.4 Esimiestyö ja kiire

Haastateltavien esimiesasemaan liittyy keittiö- ja asiakaspalvelutyön lisäksi paljon toimistotyötä. Haastateltava 1:n työpaikassa on käynyt tuuri sen suhteen, että heillä on ollut pitkän linjan kokkeja, jotka ovat pysyneet talossa. Alan työvoimapulaan liittyy monella ravintolalla puute ammattitaitoisista kokeista. Molemmat esimiehet toteavat, että vuokratyöfirman kautta kokkeja olisi todella hankala saada, koska hyvät kokit varataan kyllä hyvin nopeasti pysyvästi.

Ensimmäisen haasteltavan on omien sanojensa mukaan usein hankala vastaanottaa apua ja hänen omia työtehtäviään ei usein voi delegoida toisille työntekijöille. Hän tarjoaa itse usein keittiölle omaa apuaan, mutta vastaus on monesti kieltävä. Lounaan lähestyessä on sitten aina todella kiire:

”Joka palaverin aiheena on ollu aina se, että pitää osata pyytää ja ottaa vastaan apua, mutta tuota nii en tiiä mikä on, että ihmisen on niin vaikee ottaa sitä vastaan.”

Hän miettii, voisiko se johtua siitä, että ihmiset kokevat sen vaikuttavan ammatilpeyteen. Ihmiset tuntuivat sen jotenkin ammattitaitoa arvostelevaksi. Palaverissa tärkeänä aiheena on usein myös se, että aamuisin tehdään kauhealla kiireellä töitä, jotka olisi voitu hoitaa jo edellisenä päivänä. Haastateltava kokee puutteita siinä, että keittiössä esimerkiksi extratyöntekijöille vakituiset työntekijät delegoivat huonosti asioita. Se vaikuttaa selvästi kiireen syntymiseen. Asiakastytyväisyyskyselyssä arviot ovat olleet kuitenkin pääasiassa hyvät. Sama koskee myös työntekijäpalautetta.

Toisen haastateltavan mielestä hän voi delegoida tarpeen tullen kovassa kiireessä omia töitään muulle henkilökunnalle. Sitä helpottaa paljon keittiön työtehtävissä muiden kyky lukea tilannetta ja usein se ei tarvitse edes sanallista viestintää. Tämä tapahtuu vakituisen henkilökunnan osalta hyvin. Näin hän toimii myös vastavuoroisesti, jos se vain on mahdollista. Esimiehenä hänen on myös mahdollista soveltaa asioita niin, että työ ja ajankäyttö helpottuu. Esimerkiksi ruokalistan rakentamisessa on kätevämpää, kun on käytössä samoja lisäkkeitä ja ulos toimitettavassa ruoassa on käytössä samoa komponentteja kuin paikan päällä tarjottavassa.

Oleellista tehokkaassa ja tuloksellisessa työn tekemisessä on työyhteisön toimiva dynamiikka. Ravintolassa se jakautuu selvimmin keittiöön ja saliin. Lounasravintolassa jako ei ole kuitenkaan niin karkea, koska kaikki tekevät tilanteen vaatiessa molempien puolien töitä. Työyhteisön dynamiikkaa voi helposti rikkoa ymmärtä-

mättömyys toisten työnkuvasta. Haasteltava 1:n työpaikalla ei haastattelun aikana ollut tarjoilijaa, mutta aikaisemmin eräs salityöntekijä totesi hänen kokemuksensa:

”Tarjoilija sano, että tuota heillä ei oo kauheesti niinku... he ei keskustele keskenään keittiön kanssa, että keittiö tekee tuolla omiaan ja niin poispäin. Mutta ei niinkään täällä mutta... siis ihan esimerkiksi edellisessä työpaikassa mikä oli iso paikka niin tuota selkeesti keittiö saatto kattoo, että noi salin ämmät tuolla juoruilee vaan. Ja tuli mulle sanomaan, että ei noi voi vaan tuolla juoruilla ja sit piti sanoa että voisitteko te mennä vaikka keittiöön auttaan jos teil ei oo tässä mitään.”

Hänen kokemuksensa mukaan monessa paikassa saattaa olla asetelma sali vastaan keittiö. Esimiehenä hänelle on aikaisemmissa työpaikoissa tultu moittimaan toisen puolen työntekijöitä. Työyhteisössä osa koki toisten tekevän vähemmän töitä. Yhtenä asiana hän myös mainitsee joitakin vanhempia kokkeja, jotka eivät halua palvella. Mahdollista voi olla myös se, että tarjoilija on yksin kassalla kiireeseen lounasaikaan ja keittiössä saattaa olla juuri silloin kiireetöntä aikaa. Tarjoilijalla on kiire ja salin puhtaanapito kärsii siitä:

”Aika lailla kuitenkin nykyään nää tän tyyppiset ravintolat tavaltaanki... henkilöstöravintolat niin siellä oikeestaan kaikki tekee kaikkee. Isommissa paikoissa sen huomaa enempi missä on enempi porukkaa, nii on selkee jako, et iha saattaa olla... joutuu niinku selvitteleenki vähä välejä.”

Haasteltava 2:lle on myös tuttua kiireen ajoittuminen eri aikaan salin ja keittiön välillä. Haastateltavan mielestä keittiön puolelta on tarvittaessa helpompi siirtyä salin puolelle kuin toisin päin. Sen erityisemmästä vastakkainasettelusta keittiön ja salin välillä hänellä ei ole juurikaan kokemusta:

”Aamulla keittiö menee lujaa ja sitte taas sali laittaa rauhassa noita juomia tonne tiskiinkin ja välillä käy kassalla. Paitsi nyt ne tekee salaattia ku on tää korona.”

Omalla kohdallaan hän on tyytyväinen, että on saanut isossa organisaatiossa melko vapaat kädet suunnitella ja soveltaa itse. Esimerkiksi monet tilaustarjoilut hän on saanut suunnitella alusta loppuun itse. Usein myös asiakkaiden puolelta tulee vapaat kädet ja he oikeastaan odottavat, että ehdotus tarjoiluun tulee ruoan valmistajalta. Työt ovat pysyneet aika lailla samanlaisina, vaikka yritykset ympärillä ovat muuttuneet tai vaihtuneet.

5.5 Koronan vaikutus kiireeseen ja tulevaisuudennäkymät alalla

Koronapandemia on vaikuttanut laajasti ravintola-alaan. Haastateltavien työntekijöiden yrityksissä reilusti yli puolet ovat haastatteluiden aikana lomautettuna. Työntekijöitä on myös irtisanottu. Rajoitusten vuoksi asiakasmäärät ovat luonnollisesti romahtaneet.

Haastateltava 1:n toimipaikassa asiat tehdään kuitenkin samalla vaivalla kuin ennen koronaa, mutta vähäisemmällä henkilökunnalla. Työt tehdään samalle asiakasmäärälle kuin ennen. Haastattelut on tehty tammi-helmikuun vaihteessa vuonna 2021 ja ne kertovat sen aikaisesta tilanteesta haastateltavien toimipisteissä. Haastateltava 1:n mielestä asiakasmäärän romahdus ei ole tarkoittanut, että töitä olisi vähemmän. Henkilökunnan vaje on omalta osaltaan lisännyt kiirettä. Haastattelun aikana toimipisteessä oli kolme työntekijää, joista kokki oli osalomautettuna lyhyemmällä työpäivällä. Uudenlainen koronaan liittyvä haaste haastateltavien toimipisteissä on ollut ruoan annostelu ja erityisesti pakkaaminen ulosmyyntiin. Haastateltava 1 kertoo, että vähäisellä henkilökunnalla se on aiheuttanut paljon kiirettä. Hän kertoo, että moni kollega oli esimerkiksi kevään 2020 jälkeen hyvin väsynyt.

Haastateltava 2:n mielestä tuntuu, että koronarajoitukset muuttuvat joka viikko.

Hän kertoo toimenkuvansa laajentuneen johtuen ison osan henkilökunnan lomautuksista ja irtisanomisista. Keittiö ja sali tekevät entistä enemmän toistensa töitä. Tilaustarjoilua ja ruoan ulosmyyntiin liittyvää pakkaamista hän kuvaa seuraavasti:

”Siinä saa itelleen sen kiireen, jos teet sen asian monta kertaa. Se on... ku kunnolla suunnittelee sen niin sittehä siinä ei tarvi ku tehdä. Sulla on ne kipot ja kupit valmiina siinä nimellä... mihkä laitetaa mitäki.”

Hänen mielestään työntekijöiden toimenkuvien laajentuminen edistää enemmän ymmärrystä muiden työntekijöiden toimenkuvasta. Näin työntekijät saavat enemmän perspektiiviä kokonaisuudesta.

Koronan vaikutus ravintola-alaan on epävakauden lisäksi tuonut monia uudenlaisia haasteita. Haastateltavien yrityksissä pelkästään lounas ei ole ollut pääasiallinen tulolähde, vaan tilaustarjoilu on kattanut ison osan liiketoiminnasta. Molemmilla haastateltavilla on samankaltainen skenaario siitä, että ihmisten opittua etätöiden esimerkiksi palaverien merkeissä tilaustarjoilut vähenevät lähes kokonaan. Osa tilaustarjoilua harjoittavista yrityksistä taas elää pääasiassa kokoustarjoilulla. Erityisesti tilanne on hankala, koska kokoustarjoilu on sidottu tiettyyn asiakaskuntaan, joka työskentelee nykyisin pääasiassa etänä. Haastateltava 1 toteaa, että liiketoiminta nykyisellään ei ole kannattavaa ja mahdollisesti erilaisiin ruokakasseihin ja kotimyyntiin joudutaan panostamaan jatkossa enemmän. Myös toinen haastateltava pohtii erilaisia ruoankuljetusvaihtoehtoja.

Koronapandemia ei ole saanut haastateltavia harkitsemaan alan vaihtoa. Tulevaisuus alalla on kuitenkin epävarma. Haastateltava 1 kokee, että myös ikänsäkin puolesta ajatus tuntuu hankalalta. Toinen haastateltava kertoo yt-neuvotteluiden tulevan lähiaikoina ja pohtii, löytyykö isosta organisaatiosta jatkossa keittömestarille paikkaa.

Kiireen puolesta haastateltavat eivät ole koskaan harkinneet alan vaihtoa. Haastateltava 1:n mielestä kiire toimii hänelle moottorina ja hän ei osaisi olla ilman

sitä. Lisäksi esimiesasemassa oleminen tuo haluttuja haasteita työhön. Haastateltava 2:n mukaan kiire tuskin voisi olla hänelle syy alanvaihtoon:

”Kyllä se sit rupee joku muu kypsyttään. Joku että teet samaa hommaa vaan niiku jatkuvasti vuodesta toiseen. Tää on jo ihan eri kuppila, ku mä tänne tulin kymmenen vuotta sitte. Tässä on niiku jatkuvasti... hommat on muuttunu.”

Haastatteluiden jälkeen ravintolarajoitukset ovat ehtineet muuttua. Haastattelut on tehty äänittämällä tammi-helmikuun vaihteessa vuonna 2021 ja ne kertovat sen aikaisesta tilanteesta haastateltavien toimipisteissä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Osittain aiheen subjektiivisen luonteen vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui strukturoimaton, avoin haastattelu. Haastatteluiden kasassa pitämiseksi oli välttämätöntä valita muutamia aiheita, joita teoriaan pohjautuen on käsiteltävä. Ero puolistrukturoituun haastatteluun on tästä huolimatta se, että aiheilla ei ollut haastatteluissa tiettyä järjestystä ja muotoa, vaan ne tulivat vähitellen puheeksi vapaamuotoisissa keskusteluissa.

Tutkimuksessa nousi esiin monia tyypillisiä, konkreettisia esimerkkejä kiireen vaikuttamisesta työn tekemiseen. Kiireen vaikutuksesta ja asenteista perehdyttämiseen muodostui tuloksissa melko kattava, alalle tavanomainen ilmiö. Aihetta oli käsitelty pääasiassa vuokratyön kautta, koska siinä ilmenee perehdyttämisen suurimmat haasteet. Toisaalta esimerkiksi kiireen vaikutuksesta asiakaskokemukseen tuli melko yksipuolista ja vähäistä tietoa.

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä on toisarvoinen asia. Tutkimuksessa saatiin näkymää, millaista alan kiire on esimiestyössä. Tutkimuksesta puuttuu kuitenkin rivityöntekijän, esimerkiksi vuokratyöntekijän näkemys. Se olisi ollut oleellista liittyen kokemuksista perehdyttämiseen. Myös haastateltavien työhistoriaa ja toimenkuvaa olisi voitu käsitellä laajemmin.

Tutkimustuloksissa ei noussut esiin erityisesti uudenlaisia kehitysehdotuksia, miten välttää kiireettä. Se on alalla ominainen ja myös tarpeellinenkin asia tietyissä rajoissa. Ravintolatyössä kiire on monesti myös ennakoimatonta ja siltä ei voi välttyä kokonaan huolelliselta valmistautumiselta huolimatta. Tuloksissa ei ilmennyt, että asiakastyypillä olisi suurempaa vaikutusta työssä koettuun kiireeseen. Tuloksissa saatiin myös kuvaus vähän puhutusta asiasta eli keittiön ja salin vastakkainasettelusta. Kiire ilmenee niissä usein eri aikaa ja myös ymmärtämättömyys toisen puolen työn luonteesta on tavallista.

Pääosin tutkimustuloksissa saatiin käytännöllistä tietoa pohjautuen teoriaosaan. Aiheen luonteen ja tutkimusmenetelmän vuoksi tulosten käsittelyssä oli omat

haasteensa. Aihevalintaan vaikutti suuresti se, että kiire on kaikille enemmän ja vähemmän tuttu asia. Koronapandemian iso vaikutus alalle oli myös sen ajankohtaisuuden vuoksi oleellista käsitellä. Asioita tarkasteltiin kiireen näkökulmasta, mutta sen lisäksi tutkimuksessa saatiin melko kattava kuva ravintola-alan ajankohtaisista ilmiöistä ja tulevaisuudesta.

LÄHTEET

Aaltonen, M. 2018. Perehdytys työn oppimisessa. Työntekijöiden kokema perehdytyksen taso yrityksessä X. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Anteroineen, S.J. n.d. Kun asiakas on ravintolaillan tähti. Luettu 2.4.2020 <https://www.proresto.fi/natiivi/210/kun-asiakas-on-ravintolaillan-tahti>

Asikainen, M. 2016. Haastattelut käyttäjätutkimuksena - Case Helsinki Airport-mobiilisovellus. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Ekola, P. 2015. Ravintolakulttuurin muutokset Suomessa 1980-luvulta nykypäivään. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kaartinen, A. 2014. Työn autonomian, kiireen ja esimiehen sosiaalisen tuen yhteys työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Kahila, M. 2018. Yle Uutiset. Työelämän tutkijan huoli uupuneista: Työelämässä on niin kiire, ettei aika riitä edes sen selättämiseen – keskustele. Julkaistu 18.6.2018. Päivitetty 18.6.2018. Luettu 20.2.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10017084>

Kansanen, V. 2019. Ajanhallinta itsensä johtamisen välineenä esimiestyössä. Liiketalouden koulutusohjelma. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Karmavuo, R. 2017. Taloustaito. Millaiset ovat ravintola-alan seuraavat 100 vuotta? Julkaistu 4.12.2017 Luettu 2.3.2020 <https://www.taloustaito.fi/vaapaalla/millaiset-ovat-ravintola-alan-seuraavat-100-vuotta/#6ed7b522>

Keränen, M. 2018. Ravintolan esimiehen työnkuva ja haasteita. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kukk, E. 2015. Ajanhallinta. Ajanhallinta ja työn tehostaminen -koulutus. Kauneushoitoalan koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Liemaa, J. 2011. Työhyvinvointi hotelli- ja ravintola-alalla. Hotelli ja ravintola-alan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Lindholm, T. 2017. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ravintola-alalla työskentelevien näkökulmasta. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Lohman, T. 2014. Ravintolakokkin työn haasteet ja riskit työympäristössä. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Niemelä, T. 2019. Uuden työntekijän perehdyttäminen vatsaelinkirurgisilla vuodeosastoilla Jorvin sairaalassa. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen johtamisen koulutusohjelma. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Oksanen, E. 2017. Hyvä perehdytys vaatii aikaa ja halua. Tehyn julkaisu. Julkaistu 14.8.2017 Luettu 9.3.2020. <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/hyva-perehdytys-vaatii-aikaa-ja-halua>

Paltamaa, H. 2017. Näkökulmia suomalaisen ravintola-alan tulevaisuuteen. Restonomi YAMK, Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Rautauoma, R. 2016. Ajankäytön hallinnan yhteys kiirekokemukseen ja työhyvinvointiin. LUT Kauppatieteet ja tuotantotalous. Tietojohtaminen. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Renfors, S. & Salo, V. 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Restaurangpark.fi. Ravintolamaailman muutokset ja tulevaisuudenhaasteet. Julkaistu 20.12.2017. Luettu 10.4.2020. <https://restaurangpark.fi/ravintolamaailman-muutokset-ja-tulevaisuudenhaasteet/>

Ruusola, J. 2019. Asiakastyytyväisyystutkimus Case Cafe Aitta. Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Salminen, S. & Perttula, P. 2015. Työterveyslaitos. Kiire lisää työtaturmariskiä Luettu 7.5.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125721/Kiire_liisaa_tyotaturmariskia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sinivirta, A. 2015. Erilaisen oppijan perehdyttäminen ravintolatyössä. Case: ADHD-oireiset. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

STT Info. Digitalisaatio rantautuu ravintoloihin. Tiedote. Julkaistu 7.2.2019 Luettu 2.4.2020 <https://www.sttinfo.fi/tiedote/digitalisaatio-rantautuu-ravintoloihin?publisherId=69220016&releaseId=69851445>

Tainio, P. 2019. Ravintola-alan vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen. Liiketalouden koulutusohjelma. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2019. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Päivitetty 21.10.2019 Luettu 14.5.2020 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

Työterveyslaitos. n.d. Työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Vanhanen, P. 2017. Asiakaskokemuksen laadun arviointi ravintolakontekstissa. Markkinoinnin johtamisen koulutusohjelma. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Vesa, H. 2009. Ravitsemisalán kuormittavuuden hallinta ja ergonomiset ratkaisut työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Väisänen, J. 2019. Ravintola-alan esimiesten vuorovaikutusosaaminen. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.