

Työn arvostus Houskeeping-osastolla Hilton Helsinki Airport hotellissa

Sinna Kovasiipi

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
11.12.2014



Matkailun koulutusohjelma

Tekijä tai tekijät Sinna Kovasiipi	Ryhmä tai aloitusvuosi POMO12K
Opinnäytetyön nimi Työn arvostus Housekeeping-osastolla Hilton Helsinki Airport hotellissa	Sivu- ja liitesivumäärä 49 + 6
Ohjaaja tai ohjaajat Anu Seppänen, Monika Birkle	
Tämä työ oli toimeksianto ja toimeksiantajana toimi Hilton Helsinki Airport hotelli. Tutkimus käsitteli housekeeping-osaston työn arvoja ja arvostusta sekä mainetta. Tutkimuksessa keskityttiin kerroshoitajien näkemyksiin työn arvostuksesta eikä perehdytty lainkaan hotelliasiakkaiden näkökulmiin. Tutkimus toteutettiin sähköpostihaastattelulla, joka oli suunnattu executive housekeeperille sekä kyselylomakkeella, joka oli suunnattu kerroshoitajille. Käytössä oli siis laadullinen ja määrällinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys oli tehty tutustumalla jo olemassa oleviin teoria aiheistoihin ja pääteoriaksi valittiin työyhteisö, työn arvostus, arvot, työmotivaatio ja maine. Tutkimusmateriaalia kerättiin Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolla. Tämän lisäksi tietoa oli saatu haastattelemalla executive housekeeperia. Tulokset osoittivat, että kerroshoitajien mielestä työtä ei arvosteta tarpeeksi eikä työllä ole hyvä maine. 67 prosenttia vastanneista kerroshoitajista itse arvostaa omaa työtään ja yleisesti ottaen työmotivaatio on hyvä. Monet kerroshoitajat kokivat myös, että ei ole tarpeeksi aikaa tehdä työtä kunnolla eikä esimieheltä saa tarpeeksi kattavaa palautetta työstä. Analysoinnin kautta kehitettiin myös kehitysehdotuksia hotellille, jotta voitaisiin saada kerroshoitajien työolosuhteet paremmaksi ja arvostuksen tunne korkeammaksi. Kehitysehdotuksiksi listattiin esimerkiksi tiimipalaverit, yhteiset pelisäännöt ja kehityskeskustelut. Lopuksi voidaan kuitenkin todeta, että pienillä muutoksilla työyhteisöstä voi saada paremman.	
Asiasanat Työn arvostus, arvot, motivaatio, maine, kerroshuolto, hotelli työyhteisönä	

Degree Programme in Tourism

Author or authors Sinna Kovasiipi	Group or year of entry POMO12K
The title of thesis Appreciation of the work in Housekeeping department of Hilton Helsinki Airport Hotel	Number of pages and appendices 49 + 6
Supervisor or supervisors Anu Seppänen, Monika Birkle	
This study was commissioned by Hilton Helsinki Airport hotel and the study compares the values of the work of the housekeeping department, its appreciation and reputation. The study concentrates only on the layer housekeeper's opinion on the job valuation and does not take into consideration the hotel customers' points of view. The study is carried out by e-mail interview and with questionnaire which has been directed to housekeepers. There are both qualitative and quantitative research methods. The theoretical framework for this study is based on becoming acquainted with already existing literature and written material of this subject. A work community, appreciation of the work, values, work motivation and reputation were chosen as a head theory. The study material is collected from the housekeeping department on the Hilton Helsinki Airport hotel. In addition to this, some of the information has been obtained by interviewing executive housekeeper. The results show that the housekeepers feel that their work is not valued enough and it does not have a good reputation. 67 per cent of respondent housekeepers appreciate their own work and their general motivation is good. Many of the housekeepers also feel that there is not enough time to do the job properly and their supervisors do not give them enough comprehensive feedback on their work. By analysing this study material development proposals are made to the hotel and they can be used to improve the housekeepers' working conditions and help the work to be better appreciated. As development proposals for example the team meetings, the common rules and development discussions were listed. In conclusion, it can be said that small changes can help to make the working community better.	
Key words Appreciation of the work, values, motivation, reputation, housekeeping, hotels as a workplace	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kerrospalveluihin liittyvä toiminta hotelleissa	3
2.1	Hotelli majoitusmuotona ja tähtiluokitus	3
2.2	Kerrospalvelut eli Housekeeping	3
2.3	Kerroschoitajan työ ja koulutus	4
2.4	Hilton Helsinki Airport ja kerrospalvelut	5
2.5	Aikaisemmat tutkimukset	6
3	Työyhteisön pelikenttä	8
3.1	Työyhteisö	8
3.2	Työn arvostus	9
3.3	Arvot, vastuullisuus ja etiikka	10
3.3.1	Yksilön omat arvot	12
3.3.2	Ulkopuoliset arvot	13
3.4	Työmotivaatio	13
3.5	Maine	16
4	Tutkimuksen kulku	19
4.1	Tutkimusmenetelmät	19
4.2	Tutkimuksen vaiheet	20
4.3	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	21
5	Tutkimuksen tulokset	22
5.1	Kerroschoitajien perustiedot	22
5.2	Työn arvostus henkilökunnan mielestä	23
5.3	Työn tärkeys henkilökunnan mielestä	25
5.4	Naisten ja miesten väliset erot väitteissä	31
5.5	Avoimet kysymykset	36
6	Johtopäätökset ja kehitysideat	38
7	Pohdinta	44
	Lähteet	46
	Liitteet	50

1 Johdanto

Hotellihuoneen siisteys luo viihtyvyyttä ja turvallisuutta ja on tärkeä osa hotellitoimintaa. Siisteys ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan sen eteen kerroshuolto tekee joka päivä paljon töitä. Työ on raskasta ja vaativaa, eikä sitä tehdä hetkessä. Se kuormittaa ja vaatii organisointikykyä. Työyhteisön tulee olla tietynlainen pelikenttä, jossa jokaisella pelaajalla on oma tehtävänsä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Hilton Helsinki Airport hotelli ja työssä tutkitaan housekeeping-osastoa osana hotellia. Työssä selvitetään, millaista kerroshoitajan työ on ja mitä se sisältää sekä kuinka paljon työtä arvostetaan henkilökunnan omasta mielestä. Työssä kartoitetaan vain henkilökunnan mielipiteitä, eikä perehdytä asiakkaiden näkemyksiin. Opinnäytetyössä työyhteisöllä tarkoitetaan Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osaston työntekijöitä sekä heidän esimiehiään että muita hotellin työntekijöitä.

Tutkimuksessa vastataan seuraaviin tutkimusongelmiin: Millainen on housekeeping työn arvostus henkilökunnan mielestä? Kuinka tärkeää työ on yleisesti ottaen henkilökunnan mielestä? Tutkimus pyrkii omalta osaltaan edistämään Hilton Helsinki Airport hotellin siivoustoimintaa. Tavoitteena on kehitellä myös ratkaisuja, joilla voisi kohentaa ja parantaa työn imagoa sekä työssä viihtyvyyttä. Tutkimus antaa mahdollisuuden jatkotutkimuksille käsittelemällä aihetta laajemmin eri näkökulmista.

Työssä käytetään laadullista eli kvalitatiivista sekä määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen taustatietoja varten haastatellaan Hilton Helsinki Airport hotellin executive housekeeperia. Kerroshoitajille laaditaan kyselylomake, jossa kysytään henkilökunnan perustietoja, kuten sukupuolta, ikää, koulutusta ja työskentelyvuosia alalla, sekä siinä on myös väittämiä, joihin on mahdollista vastata neljällä eri vaihtoehdolla. Lomake laaditaan suomeksi ja englanniksi, koska kerroshoitajista osa puhuu vain omaa äidinkieltään, joka ei ole suomi, sekä englantia.

Tutkimus koostuu kolmesta päävaiheesta. Ensimmäinen vaihe on taustatutkimus, jossa tutkittiin kontekstia eli kerrospalveluita ja Hilton Helsinki Airport hotellia, sekä tiedonkeruu, jossa kerättiin tutkimukselle teoriaa. Toinen vaihe oli kenttätutkimusvaihe, johon sisältyi executive housekeeperin sähköpostihaastattelu, kyselylomakkeen teko ja sen vienti hotellille. Viimeinen vaihe oli tulosten analysointi sekä raportointi, jossa tutkimuksen tulokset kirjattiin taulukkoon ja alettiin analysoida niitä. Samalla kehiteltiin Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolle kehitysehdotuksia.

Työ on rakentunut kuuteen lukuun. Luvussa kaksi käsitellään tutkimuksen kontekstia eli kerrospalveluita sekä työn toimeksi antajaa Hilton Helsinki Airport hotellia. Teoriaosuus on luvussa kolme ja se rakentuu työyhteisöstä, työn arvostuksesta, arvoista, työmotivaatiosta ja maineesta. Luvussa neljä käsitellään tutkimuksen kulkua eli prosessia siitä kuinka tutkimus on muodostunut. Siinä kerrotaan tutkimusmenetelmistä, vaiheista ja luotettavuudesta. Tutkimuksen tulokset on esiteltynä luvussa viisi. Luvussa kuusi on käsitelty tutkimuksen johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia housekeeping-osastolle. Viimeinen eli seitsemäs luku on pelkkää pohdintaa.

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja kerroshoitajien työolosuhteista keskustellaan valtakunnallisesti. Palvelualojen ammattiliitto on mukana Dignity for Hotel Housekeepers -kampanjassa, jossa kerroshoitajille kerrotaan heidän oikeuksistaan, keskustellaan työn fyysisyydestä sekä olosuhteista ja myös työssä jaksamisesta.

2 Kerrospalveluihin liittyvä toiminta hotelleissa

Tässä luvussa perehdytään siivoukseen käsitteenä sekä erikseen hotellisiivoukseen ja kerroshoitajien työhön että koulutukseen, mutta myös tutkimuksen toimeksiantajaan Hilton Helsinki Airport hotelliin. Luvussa sivutaan myös hiukan vanhoja tutkimuksia, jotka käsittelevät siivousta, työn arvostusta, mainetta ja arvoja sekä Hilton hotelleja.

2.1 Hotelli majoitusmuotona ja tähtiluokitus

Hotelli on paikka, joka tarjoaa asiakkailleen lyhytaikaista majoitusta maksua vastaan. Palveluihin kuuluu yleensä oma huone, wc, suihku, aamiainen ja monia muita palveluja. Nykyään hotellit ovat erityisen hienosti ja teknillisesti varustettuja. Nykyaikainen hotellielinkeino syntyi 1800-luvulla, sen edeltäjiä oli majoituslaitos ja kestikievari. Hotellinimitys otettiin käyttöön 1700-luvun lopulla Ranskassa. (Tilastokeskus 2014.)

Yleisesti ottaen hotellit ovat tähtiluokiteltu (1 tähdestä 5 tähteen), vaikkakin vaatimusten noudattaminen on vapaaehtoista eikä luokituksiin ole yhtä oikeaa menetelmää. (Business Dictionary 2014.) Tähtiluokitusasteikko on kansainvälinen ja sen mukaan hotellin on tarjottava erilaisia palveluja ja sen kautta hotelli saa tietyn määrän tähtiä. Kuitenkaan virallinen tähtiluokitus ei kerro hotellin todellista tasoa, kuten siisteyttä, viihtyvyyttä tai rauhallisuutta, vaan se kertoo sen, mitä palveluita kyseinen hotelli tarjoaa asiakkailleen. Matkatoimistot tekevät myös tähtiluokituksia hotelleista omin avuin. Vaikka Suomessa kansainvälinen tähtiluokitus ei ole vielä käytössä, niin hotelliketjut tarjoavat asiakkaillensa yleensä luotettavaa tietoa omasta hotellistaan, koska kyseessä on aina myös muiden ketjun omistamien hotellien maine. (Yhteishyvä 2014.)

2.2 Kerrospalvelut eli Housekeeping

Siivouksen tarkoitus on poistaa likaa ja ennaltaehkäistä pintojen kulumista. Se kuinka usein tulee siivota, riippuu täysin kohteesta. Siivousta on kahdenlaista: ylläpitosiivousta ja perussiivousta. Siivoaminen myös vähentää peruskorjauksia kohteessa sekä ylläpitää hygieniatasoa, turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Siivouksen voikin kiteyttää kolmeen asiaan,

nimittäin siivous on pintojen puhdistusta, pintojen suojausta sekä pintojen hoitoa ja paikkojen järjestelyä. (Laitinen & Yrölä 2006, 6-8.)

Hotellisiivous poikkeaa muiden kohteiden siivoamisesta. Hotelli on paikkana sellainen, että asiakkaalla on korkeat odotukset kun hän tulee yöpymään. Huoneen tulee olla korkeatasoisesti puhdas ja tilojen järjestyksessä. Asiakkaalla olevat odotukset ovat auto-maattisia, kukaan ei halua nukkua likaisissa lakanoissa tai käydä kylvyssä likaisessa kylpyammeessa. Asiakas ei välttämättä aina tietoisesti havaitse hotellin puhtautta, mutta jos esimerkiksi hotellihuone on epäsiisti, sen asiakas kyllä havaitsee hetkessä. (Valtiala 2003, 2-4.)

Housekeeping käsittää niin paljon enemmän kuin vain hotellihuoneen sekä kerroksien siivoamisen. Hotellissa on erilaisia siivouskohteita, kuten esimerkiksi ravintolat, kuntosalit ja saunat, ja nämä erilaiset tilat vaativat tietynlaista ammattitaitoa siivouksessa. Työ on pikkutarkkaa ja ajoittain melko raskastakin. Housekeeping-työ eroaa melkoisesti esimerkiksi tehdassiivoamisesta, koska kerroshoitajilla on iso vastuu hotellin viihtyvyydestä sekä turvallisuudesta. Hotellin palvelussa ja liiketoiminnan onnistumisessa kerroshoitajalla on tärkeä rooli. On siis äärimmäisen tärkeää, että housekeeping-osasto toimii oikealla tavalla ja siivouksen jälki on loistavaa. (Valtiala 2003, 2-4.)

2.3 Kerroshoitajan työ ja koulutus

Kerroshoitajan työympäristö on yleisimmin hotelli, motelli, kylpylä tai matkustajakoti. Työhön kuuluu huoneiden siivous sekä hotellikäytävien että yleisien tilojen puhtaanapito. Huoneen siivouksessa vaihdetaan lakanat sekä pedataan sänky, imuroidaan lattiapinnat, pestään kylpyhuone, pyyhitään pinnat kostealla ja laitetaan huone oikeaan järjestykseen. Kerroshuoltaja huoltaa myös hotellin liinavaatteet ja palvelee asiakkaita kaikissa huoneeseen kohdistuvissa asioissa, kuten esimerkiksi liinavaateasioissa. Hotellikohdista on myös sovittu mitä alueita kuuluu kenellekin kerroshoitajalle, yleisesti jokaisella kerroksella on omat kerroshoitajat ja jokaiselle on myös annettu hoidettavaksi jokin alue muualta hotellista mikä tulee päivittäin siivota. Kerroshoitajan vastuulla on, että sovitut alueet ovat puhtaat sekä tavoitteet asiakaspalvelussa, puhtaustasossa ja tehokkuudessa saavutetaan päivittäin. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 17–19.)

Kerroshoitaja on yleisimmin työnantajan kouluttama ja opettama siivousammattiin, mutta alan ammatillinen tutkinto on virallisesti puhdistuspalvelujen perustutkinto sekä on mahdollista myös suorittaa laitoshuoltajan ammattitutkinto. Työ on suurimmalta osalta ruumiillista ja fyysistä työtä, jonka vuoksi kerroshoitajan on omattava normaali terve kunto, tulee olla nopea ja joustava sekä luotettava että hienotunteinen. Kerroshoitajalla tulee olla myös kansainvälinen ja hyvä kielitaito on aina etuna. Monet kerroshoitajat ovat alkuperäisesti kotoisin jostakin muualta kuin Suomesta, tulee heidän kouluttaa itselleen kielitaitoa ennen työhön tuloa tai työn ohessa. (Edupoli 2014a.)

Kerroshoitajien työ on ollut viime aikoina Palvelualojen ammattiliiton otsikoissa juuri työn fyysisyyden sekä työolosuhteiden takia. PAM on järjestänyt kerroshoitaja päivät huhtikuussa 2014, jossa keskusteltiin kerroshoitajien työstä ja olosuhteista sekä työpäivien pituudesta että työehtosopimuksista. (PAM-lehti 2014.) Tulevana joulukuuna PAM osallistuu kansainväliseen Dignity for Hotel Housekeepers -kampanjaan, joka on suunnattu kerroshoitajille. Kampanjassa PAMin työntekijät, luottamusmiehet sekä muut aktiiviset jäsenet kiertävät hotelleissa ympäri Suomea kertomassa kerroshoitajille heidän oikeuksistaan, keskustelemassa kerroshoitajien työstä sekä työssä jaksamisesta. (PAM 2014.) Kampanjaa koordinoi IUF-maailmanliitto, joka pyrkii vaikuttamaan suur-yrityksiin työntekijöiden perusoikeuksien toteutumisiksi. Kampanja on aloitettu IUF:n toimesta ja PAM on mukana ensimmäistä kertaa. (IUF 2014.)

2.4 Hilton Helsinki Airport ja kerrospalvelut

Hilton Helsinki Airport hotelli sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentän vieressä, lyhyen katetun käytävän päässä kansainvälisestä terminaalista. Hotellin sijainnin takia se on ihanteellinen paikka levähtää ennen lentoa tai pitkän matkan jälkeen. Hilton Helsinki Airport sijaitsee lähellä palveluita ja sinne on helppo saapua julkisella liikenteellä sekä autolla. Hotellissa on 330 huonetta viidessä kerroksessa ja huoneiden tasot vaihtelevat tavallisista huoneista junior sviitteihin sekä isompiin perhehuoneisiin. Hotellissa on tarjolla myös kokouspalvelut, jotka tarjoavat asiakkailleen yhteensä 25 joustavaa ja erilaista kokoushuonetta. Ravintola Gui ja Gui-baari tarjoavat asiakkaille aamiaista ja muita ravintolapalveluita. Muita palveluita ovat Business Center, kuntosali, sauna ja executive-oleskelutila. (Hilton Nordics 2014.)

Helsinki-Vantaan lentokentän lähistöllä on muitakin hotelleja, jotka kilpailevat asiakkaista yhdessä Hilton Helsinki Airportin kanssa. Kentällä on yksi hotelli Hiltonin lisäksi, Glo Hotel, joka sijaitsee lentokenttärakennuksessa terminaali 2:n palvelukerroksessa. Sijaintinsa takia se on Hiltonin kovin kilpailija. (Glo Hotels 2014.) Muita kilpailijoita ovat hotellit, jotka sijaitsevat Helsinki-Vantaan lentokentästä parin kilometrin säteellä, kuten Hotel Rantasipi Airport, Holiday-Inn Helsinki-Vantaa Airport, Sokos Hotel Flamingo, Best Western Airport Hotel Pilotti ja Airport Hotel Bonus Inn. Näihin kaikkiin hotelleihin on ilmainen kuljetus lentokentältä. (Hotels.com 2014.)

Hilton Helsinki Airportin housekeeping on ulkoistettu Servisole yrityksen hoidettavaksi. Servisolen palkkalistoilla on yksi palveluesimies, joka vastaa housekeepingin toiminnasta sekä kolme apuemäntää, jotka auttavat ja helpottavat palveluesimiehen työtä. Kerroshoitajia Servisolen palveluksessa on 25 kokoaikaista ja 18 osa-aikaista. Kerroshoitajilla ei ole omaa vakituista kerrosta, jota he siivoaisivat jatkuvasti vaan työtehtäviä ja paikkoja vaihdellaan säännöllisesti. (Laukkanen, A. 9.10.2014.)

Hilton Helsinki Airportin Executive housekeeper vastaa muun muassa hotellihuoneiden siisteydestä sekä laatutasosta, lisäksi hän huolehtii myös kiinteistön jätehuolto- ja energia-asioista. Laukkasella on laaja kokemus siivousalan työstä ja hän on kouluttanut itseään työn ohessa. Hänellä on muutamia tutkintoja suoritettuna ja työskentelyvuosia siivousalalla on kertynyt reilu 30 vuotta. (Edupoli 2014b.)

2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Kerroshoitajan työstä on tehty aikaisempia opinnäytetöitä ja tutkimuksia. Aiheina ovat esimerkiksi olleet kerroshoitajien työhyvinvointi ja siivoustyön huomioon ottaminen majoitustilojen suunnittelussa. Tämän lisäksi on tehty erilaisia opinnäytetöitä työyhteisön arvoista ja työn arvostuksesta sekä työmotivaatiosta. Hilton Helsinki Airport hotellista on tehty muutama opinnäytetyö. Aiheina on ollut hotellipaketin luominen, aamupala palvelun laatu ravintola Guissa sekä executive lounge palveluiden kehittäminen. Kerroshoidosta on tehty myös opinnäytetöitä. Aiheina on ollut muun muassa työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa, monikulttuurisuuden haasteet ja mahdollisuudet kerroshoitajien johtamisessa sekä siivoustyön huomioon ottaminen majoitusti-

lojen suunnittelussa. Myös erilaisia työhyvinvointitutkimuksia, jotka on suunnattu kerroshoitajille, on tehty useampi. Kyrö, N. ja Grönqvist, H. (2014) käsittelivät opinnäytetyössään hotellipaketin suunnittelua Hilton Helsinki Airport hotellille. Ojerinde, B. (2011) puolestaan kartoitti aamiaisen laatua hotellin ravintola Guissa. Turunen, N. (2014) sen sijaan kehitteli executive loungen palveluita. Taskinen, T. (2009) on tarkastellut työhyvinvointia ja ekologista siivousta Holiday Club Tampereen kylpylässä. Räikkönen, T. (2013) puolestaan on kartoittanut monikulttuurisuuden haasteita ja mahdollisuuksia kerroshoitajien johtamisessa yhdessä pääkaupunkiseudun Sokotel-hotelliketjun hotellissa. Hautala, R. (2011) sen sijaan tutki siivoustyön huomioon ottamista majoitus-tilojen suunnittelussa x-yrityksessä.

3 Työyhteisön pelikenttä

Tässä luvussa käsitellään työyhteisöä, arvostusta ja arvoja sekä motivaatiota että imagoa. Nämä asiat kokoavat työyhteisön pelikentän, jota tutkitaan eri lähteiden kautta sekä Hilton Helsinki Airport hotellissa. Teorian keskeisiä asioita ovat työyhteisö, työn arvostus, arvot, niin yksilön omat kuin ulkoisetkin, työmotivaatio sekä myös työn maine, imago ja brändi.

3.1 Työyhteisö

Työyhteisö käsittää koko organisaation työntekijät. Yhteisöjen rakenteissa on eroja ja näin ollen ei ole yhtä oikeaa työyhteisöä. Työyhteisön tarkoitus on tukea ja kannustaa jokaista työntekijää työssään, antaa rakentavaa palautetta sekä kehittää ja opettaa. Yhteisön tulisi muistuttaa jokaiselle työntekijälle säännöllisin väliajoin, että työntekijät ovat työnsä parhaita asiantuntijoita. Työyhteisön toiminnan lähtökohtana on sen perustettava, joka määrittelee mitä varten työpaikka on olemassa, mitä siellä tulisi kunkin työntekijän tehdä ja saada aikaan. (Takatalo 2010, 13–18.) Työyhteisön käytäntöjä, toimintatapoja ja rutiineja voidaan parantaa kehittämällä. Melko pienikin käytännön kehittäminen voi sysätä yhteisön muutoksen positiiviselle alueelle. On kumminkin muistettava, että onnistumisen kannalta on tärkeää, että jokaisen yhteisön jäsenellä on oltava mahdollisuus olla mukana muutoksen kehittämisessä ja teossa. (Bredenberg, Koskensalmi, Lauttio, Multanen & Pahkin 2004, 12.)

Hilton Helsinki Airport hotellin työyhteisö käsittää koko hotellin työntekijät. Housekeeping-osasto on oma pienempi yhteisönsä, samoin kuin muutkin osastot kuten esimerkiksi ravintola sekä vastaanotto. Jokaisella osastolla on omat rutiininsa ja työtehtävänsä, mutta jokainen työntekijä noudattaa koko hotelliketjun sääntöjä sekä arvoja, osallistuu kehitystyöhön ja uusien asioiden suunnitteluun. Jokaisella osastolla on oma vetäjänsä, jotka ovat vastuussa omasta tiimistään ja päävastuussa koko hotellin toiminnasta on hotellin johtaja. Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolla on yksi esimies ja kolme apuemäntää, jotka vastaavat tiimistään.

Kuviossa 1 on esitelty toimivaa työyhteisöä ja lueteltu sen ominaisuuksia. Työyhteisö on silloin toimiva, kun työ sujuu. Riittävä tiedonkulku sekä avoin vuorovaikutus ovat myös tärkeitä asioita hyvässä työyhteisössä. Ihmiset viihtyvät työssä, jossa ilmapiiri on kannustava, asioista puhutaan ja ongelmat nostetaan esille, yhteistyö on sujuvaa sekä esimies on osallistava ja kuuntelee työntekijöitään, työnjako on oikeudenmukaista sekä selkeää. Rakentavaa palautetta annetaan sekä sitä myös hyödynnetään yhteisön kehityksessä. Työntekijöiden halu parantaa yhteisön toimintaa sekä kehittää sitä, on myös tärkeä piirre. Hyvässä työyhteisössä jokaisella työntekijällä on tunne siitä, että on yksi osa yhteisöä. Toimivassa työyhteisössä työtyytyväisyys on korkea sekä poissaolot ja vaihtuvuus on vähäistä. (Bredenberg, Koskensalmi, Lauttio, Multanen & Pahkin 2004, 9.)



Kuvio 1. Toimiva työyhteisö (Bredenberg, Koskensalmi, Lauttio, Multanen & Pahkin 2004, 10).

3.2 Työn arvostus

Käsitteenä arvostus tarkoittaa myönteistä ajatusta, joka työntekijällä on päämääränä omassa työssään. Arvot ja arvostus tarkoittavat eri asioita, mutta ne liittyvät toisiinsa.

Arvo voidaan ajatella toiminnan päämääränä, kun taas arvostus on työntekijän käsitys omasta itsestään sekä työstään. Työn arvostus on vahvasti yhteydessä työtyytyväisyyteen sekä se vaikuttaa koko organisaation toimintaan. Tärkein arvostuksen muoto työyhteisössä on arvostaa työntekijää hänen oman suorituksensa perusteella. On erilaisia elementtejä, jotka nostavat hyvän työn tiettyyn arvoon. Toiset työntekijät esimerkiksi saavat jatkuvasti hyvää asiakaspalautetta, toisilla taas virheiden määrä on alhainen ja joku toinen voi saada aina tunnustuksen työkavereiltaan hyvin tehdystä työstä. Esimiehet arvostavat työntekijää, joka on luotettava, oma-aloitteinen, ahkera ja kannustava. On siis tärkeää, että työyhteisö tukee työntekijän arvostusta, koska sitä kautta koko organisaatiolla on mahdollisuudet saada hyvät työtulokset. Arvostusta työntekijä tulisi saada asiakkailta, esimiehiltä, koko työyhteisöltä, mutta myös muilta henkilöiltä kuten esimerkiksi päättäjiltä tai suurelta yleisöltä. Ihminen tarvitsee arvostusta niin omaan itseään kohtaan kuin myös työtänsä kohtaan. Joka päiväisessä työssämme sekä arjessamme arvostukset näkyvät kaiken aikaa esimerkiksi asenteissamme, kertoessamme omista toimistamme sekä yleisessä toiminnassa. Näin ollen siis arvostukset ovat subjektiivisia ja muuttuvia, kun taas arvot ovat yleensä suhteellisen pysyviä. Voidaankin todeta, että työn arvostus lähtee työntekijästä itsestään ja siitä mitä pitää tärkeänä sekä mitä asioita haluaa nostaa arvostuksen kohteiksi. (Moisalo 2012, 346–349.)

Hilton Helsinki Airport hotellin kerroshoitajista suurin osa arvostaa omaa työtään ja ovat motivoituneita tekemään sitä. Osa kerroshoitajista kokee myös saavansa tarpeeksi tukea sekä kannustusta esimieheltään sekä apumänniltä. Myös executive housekeeperin tuki ja kannustus sekä ammattitaito ovat tärkeässä roolissa housekeeping-osastolla. Kumminkin työn arvostus lähtee jokaisesta kerroshoitajasta itsestään ja omalla toiminnallaan voi suuresti vaikuttaa siihen millaista arvostusta saa takaisin päin esimiehiltään.

3.3 Arvot, vastuullisuus ja etiikka

Arvot, vastuullisuus ja etiikka liittyvät vahvasti toisiinsa. Nämä kaikki kolme asiaa edustavat kuitenkin abstraktiotasolla, joten niitä on vaikea täysin hahmottaa ja sen takia nämä sanat voidaan määritellä monella tavalla. Arvot vaikuttavat vahvasti ihmisten tapaan käyttäytyä, sillä ne antavat erilaisia perusteluja toimia tietyissä tilanteissa. Yleensä perustelut ovat loogisia ja rationaalisia. Vastuullisuus on tärkeä piirre työyhteisössä. Sitä vaa-

ditaan ja vaalitaan koko ajan. Ilman vastuullisuutta ei työyhteisö mene eteenpäin. Kun arvot ajatellaan käsityksinä toivottavasta, niin etiikka, joka tulee kreikan sanoista ethos ja ethiko's, pyrkii etsimään hyvää ja tarkoittaa sovittuja tapoja eli niitä periaatteita, joita käytetään työyhteisössä ja joiden mukaan erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa tulee toimia ja käyttäytyä. (Helsilä & Salojärvi 2009, 356–360.)

Housekeeping-osasto koostuu monesta erilaisesta ihmisestä, joista jokaisella on omat arvonsa ja oma taustansa sekä kulttuurisidonnainen historia. Työntekijöille on kerrottu Hiltonin arvot, vastuullisuus sekä etiikka, mutta kun jokaisella ihmisellä on omat arvonsa, ei työnteko aina yhteisössä ole yksinkertaisinta eikä välttämättä helpointa. Jokainen työntekijä on omanlaisensa ja arvot heijastuvat vahvasti omassa työssään sekä tekemisessä. Toisen arvot voivat olla toisen mielestä vääriä, mutta silti niiden kanssa on opittava tekemään töitä, jotta työt hoituvat ja työyhteisö pysyy toimivana.

Arvot ovat yrityskulttuurin kulmakivet. Arvot voidaan käsittää myös pelisääntöinä, joita yritys pitää ihanteina. Niiden tarkoitus on antaa työyhteisön jäsenille suuntaviivoja sekä käyttäytymiselle sisältöjä. Arvot vastaavat yleisemmin kysymyksiin: Mihin uskomme ja mitä pidämme hyvänä? Työyhteisön jäsenten arvostusten kautta syntyy koko yhteisön yhteinen arvomaailma, joka taas on sulauttanut yhteen yksilölliset arvot sekä arvostukset. (Bohn, Viander & Rouhiainen 2005, 10–11.) Kuviossa kaksi on esitelty arvo-sanan eri määritelmiä sekä kuvailuja. Arvo käsitteelle on monta määritelmää ja käsitteellä on myös monta lähisukulaista, johon sana usein sekoitetaan, kuten esimerkiksi ihanteet, hyveet ja uskomukset. (Aaltonen & Junkkari 2000, 60.)



Kuvio 2. Arvo-sanan määrittelyt ja kuvailut. (Aaltonen & Junkkari 2000, 60.)

3.3.1 Yksilön omat arvot

Jokaisella ihmisellä on omat arvot ja omanlainen maailmankuvansa. Arvot syntyvät hitaasti ja kehittyvät sekä muuttuvat matkan varrella. Omat arvot kertovat, mitkä asiat sekä ilmiöt ovat saaneet oman paikkansa ja aikataulunsa. Työssä on tärkeää tuntea arvostusta ja kuuluvuutta yhteisöön. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 35–39.)

Yksilön omat arvot voivat olla ristiriidassa työyhteisön arvojen kanssa, eikä se ole edes kovinkaan epätavallista. Usein rekrytointivaiheessa pystytään tarkkailemaan hakijan omia arvoja ja hienovarainen sekä kohtuullisen syvällinen arvoanalyysi on monissa yrityksissä otettu käyttöön työhaastatteluissa. (Aaltonen & Junkkari 2000, 135.)

Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolla on eritaustaisia työntekijöitä, joilla jokaisella on erilainen lähtökohta sekä kulttuuri taustalla. Yksilöillä on arvonsa, jotka voivat olla täysin erilaiset kuin Hiltonin arvot ovat. Arvojen sekoitus tekee house-

keeping-osastosta monipuolisen sekä yhteisön, jossa asioilla sekä tapahtumilla on omat paikkansa. Jokaisen omia arvoja tulee arvostaa, eikä työyhteisössä voi väheksyä erikulttuuritaustaisen ihmisen arvoja, vaikka ne eroaisi omista

3.3.2 Ulkopuoliset arvot

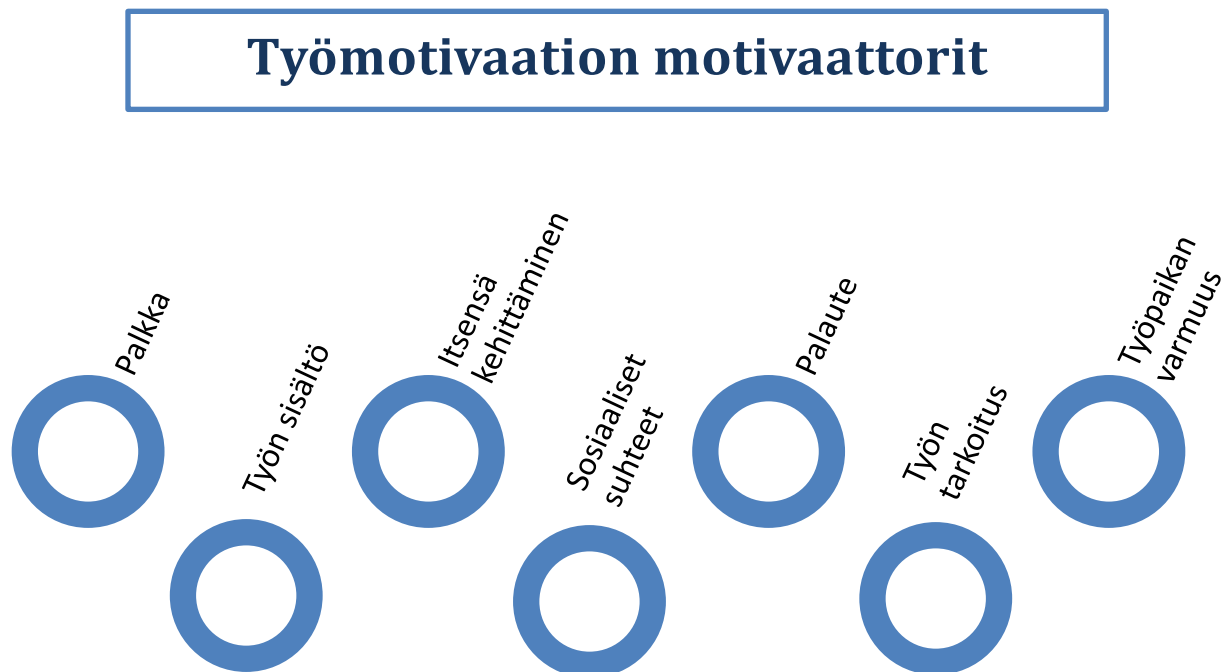
Yritysmailmassa on arvoja täynnä. Toisilla yrityksillä arvot seisovat vain toimiston seinällä omassa plakaatissaan ja toiset yritykset tuovat arvonsa joka päiväsiin tekoihin. Hyvin yleisesti yritysten arvolistasta löytyvät palveleva tai ammattitaitoinen. Yleensä yrityksen ei tarvitse erikseen mainostaa arvojaan, vaan asiakkaat näkevät ne toiminnassa. (Christensen 2006, 176–184.) Työyhteisössä työntekijöillä voi olla muitakin ulkoisia arvoja, kuin vain työpaikkansa. Muita ulkoisia arvoja voi tulla omien harrastuksien, suvun ja perheen, ystävien sekä arjen sekä tietenkin yhteiskunnan kautta. (Gurusoftware 2014.)

Hotellimaailmassa yleisimpiä ulkopuolisia arvoja ovat esimerkiksi hotellihuoneen siisteys, asiakkaiden arvostus sekä näkemys hotellin toiminnasta, viihtyisä ympäristö sekä puhtaat tilat. Hilton Helsinki Airport hotellissa tärkein ulkopuolinen arvo on siisti huone. Esimerkiksi jokaisella huonekalulla on oma paikkansa huoneessa, sängyssä olevat tyynyt on tietyin päin ja tietyssä kohdassa, kylpyhuoneessa shampoopullo on tietyn muotoinen ja kylpypyyhkeitä tietty määrä. Nämä pienet yksityiskohdat täydentävät tärkeintä arvoa eli siistiä huonetta. Hilton-ketjulle on tärkeää, että hotellit ovat viihtyisiä, siistejä ja asiakas kokee saavansa parasta palvelua.

3.4 Työmotivaatio

Työmotivaatio on iso ovi, jonka voi avata vain yhteen suuntaan. Henkilö tekee ratkaisut sekä valinnat niistä asioista, jotka ovat hänelle mukavia ja tärkeitä. Työmotivaatio on jokaisella ihmisellä erilainen. Toiset kaipaavat jatkuvasti enemmän haasteita työhönsä, jotta motivaatio säilyy ja toisille riittää pelkkä palkkaus motivaatioksi. Asioita, jotka motivoivat henkilöä, kutsutaan motivaattoreiksi. Kuviossa 3 on esitelty esimerkkejä työmotivaation motivaattoreista. Niitä voivat olla työn sisältö, palkka, itsensä kehittä-

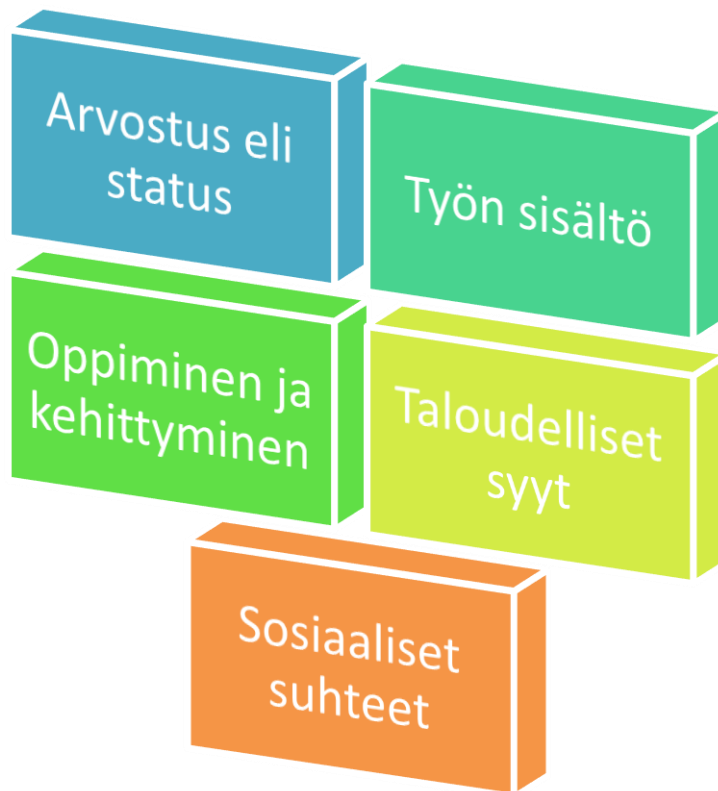
minen, sosiaaliset suhteet, palaute, työn tarkoitus ja työpaikan varmuus. (Moisalo 2012, 338–340.)



Kuvio 3. Yleisimmät motivaattorit (Moisalo 2012, 340).

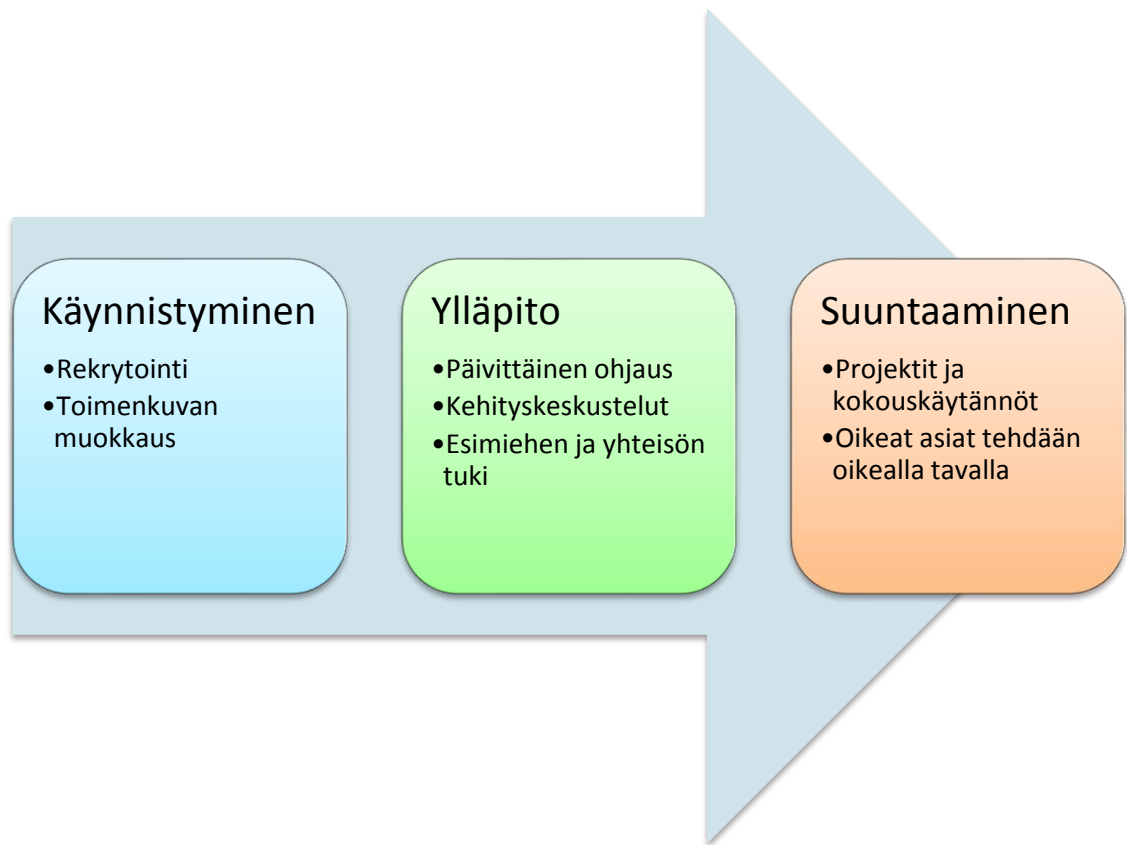
Jokaisella ihmisellä on omat syyt, jotka motivoivat tekemään töitä. Housekeeping-osaston työntekijöillä on erilaisia syitä miksi työskentelevät kerroshoitajina. Jokaisella on omat motivaattorit ja jokaisella on syyt näihin motivaattoreihin. Joillekin kerroshoitajille palkka on suurin motivaattori, toiset pitävät työn sisällöstä ja haluavat olla osana Hilton yhteisöä ja tätä kautta antaa asiakkaille viihtyisän ja siistin hotellikokemuksen. Useimmalla työntekijällä on taloudellinen syy suurimpana työmotivaationa ja näin on varmasti myös lähes kaikilla kerroshoitajilla.

Työmotivaatio voidaan ajatella viisikenttäisenä käsitteenä. Viisikenttä on esitelty kuviossa 4. Siinä yhdistyvät arvostus eli status, työn sisältö, oppiminen ja kehittyminen, taloudelliset syyt sekä sosiaaliset suhteet. Motivaatio on jokaisella ihmisellä erilainen ja näistä viidestä eri asiasta toisilla ihmisillä jokin painottuu suurempana kuin toisilla. Joillekin työmotivaatio syntyy pitkälti työn sisällöstä, toisille taas taloudelliset syyt on suurin työmotivaatiota lisäävä asia, kun taas jotkut haluavat oppia ja kehittää itseään ja tätä kautta työmotivaatio lisääntyy. (Moisalo 2012, 342–346.)



Kuvio 4. Työmotivaation viisikenttä (Moisalo 2012, 342).

Työmotivaatiossa on kolme osa-aluetta: työmotivaation käynnistäminen, työmotivaation ylläpito ja työmotivaation suuntaaminen. Nämä osa-alueet on esitelty kuviossa 5. Käynnistysvaihe alkaa rekrytointitilaisuudessa. Rekrytointitilaisuus on tärkeä niin työntekijän kuin työnantajankin näkökulmasta. Työntekijä saa tilaisuudessa kuvan yrityksestä ja pääsee kyselemään työstä. Työnantaja näkee millainen henkilö töitä on hakemassa ja mitä enemmän haastattelussa on mukana haastattelijoita, sitä laajemman kuvan saa hakijan työmotivaatiosta. Toinen vaihe on työmotivaation ylläpito. Tähän vaiheeseen tarvitaan sekä työnantajan että työntekijän panostus. Työmotivaatio ei voi säilyä, jos jompikumpi laiminlyö sitä. Työmotivaatio ei toimi itsestään, vaan sitä pitää ohjata. Siksi erilaiset kehityskeskustelut ovatkin oiva asia tähän. Työmotivaation suuntaaminen on kolmas vaihe. Tässä vaiheessa esimiestyön tärkeys punnitaan. (Moisalo 2012, 338–339.)



Kuvio 5. Työmotivaation kolme osa-aluetta (Moisalo 2012, 338–339).

3.5 Maine

Yleensä maine sanan merkitys on helppo ymmärtää, vaikka sanalla on monta merkitystä ja termiä. Muita termejä voi olla brändin lisäarvo, asiakasuskollisuus tai imago. Mainella on kaksi puolta, positiivinen ja kielteinen. Jokainen ihminen tekee kohteista, asioista ja ihmisistä arvioita, joka voi olla hyvä tai huono ja samalla tämä arvio erottaa kohteen toisesta vastaavasta. Toisin sanoen maineessa on kyse esimerkiksi hyvästä tai pahasta. Maine on jotakin mistä ihmiset puhuvat ja kertovat toisilleen. Maine sisältää myös ihmisten mielikuvia eikä maine aina perustu todellisuuteen. (Aula & Heinonen 2002, 33–35.)

Hilton-ketjulla on erityisen hyvä maine hotellimaailmassa. Se on iso ketju, joka on arvostettu ja sillä on paljon hotelleita ympäri maailmaa. Yrityksen maine vaikuttaa aina henkilökuntaankin. Kerroshoitajien työllä ei ole lähtökohtaisesti hyvä maine ja työnteki-

jät ovat samaa mieltä asiasta. Housekeeping-osaston työ on arvostettavaa, mutta maine voisi saada uuden käännöksen ylöspäin ja kohentua positiivisemmaksi.

Imagolla ja maineella on sanoina yhteneväisyyksiä ja siksi niitä usein käytetäänkin toistensa synonyymeina. Ne kumminkin tarkoittavat eri asioita. Maine ja imago perustuvat eri lähtökohtiin. Imago toteutetaan visuaalisuuden kautta, kun taas maine on arvottavien kertomusten kokonaisuus. Imago tulee latinankielen sanasta imago, joka tarkoittaa suomeksi kuvaa. Imagon synonyymina tulisikin käyttää sanaparia julkinen kuva, koska se on lähempänä imagon totuutta kuin maine. Imagon pääasiallinen tarkoitus on vedota ihmisten mielikuvitukseen ja saada näyttämään jokin hyvältä. (Aula & Heinonen 2002, 50–53.)

Imago eli julkinen kuva on heikko kerroshoitajista. Sitä yritetään parantaa Palvelualojen ammattiliiton toimesta erilaisten kampanjoiden kautta, mutta vie paljon aikaa ennen kuin sitä kuvaa saadaan paremmaksi ihmisten silmissä. Kerroshoitajat tekevät raskasta työtä, jota ei osata arvostaa, mutta kumminkin arvostetaan hotellien siisteyttä ja viihtyvyyttä.

Tavaramerkki voi saada ympärilleen positiivisen maineen eli brändin. Brändin arvon muodostumiseen vaikuttavat monet tekijät, kuten esimerkiksi logon tai nimen tunnettavuus, asiakkaiden merkkiuskollisuus, mielikuvat sekä hintalaatusuhde. Brändi voi tuoda tuotteelle tai palvelun sisällölle lisäarvoa. Brändin identiteetti käsittää miellelyhtymiä, joita pyritään vahvistamaan brändin hallinnan avulla. Mielleyhtymiä voivat olla esimerkiksi korkea palvelutaso, innovatiivisuus tai yrityksen hintalaatusuhde, joka on tasopainossa. (Aula & Heinonen 2002, 53–57.)

Mainetta pitää rakentaa ja huoltaa sekä korjata aivan samalla tavalla kuin esimerkiksi ihmissuhteita tai rakennuksia. Hyvä maine ei synny ilman suunnittelua ja piirustuksia, mutta ei synny talokaan. Jotta yritys, ihminen tai kohde saisi hyvän maineen, täytyy asioita tehdä oikealla tavalla ja juuri niitä oikeita asioita, sekä niistä tekemisistä tulee osata kertoa muille. Ihmiset tekevät nopeasti mielikuvia asioista, joten esimerkiksi organisaation tulee aktiivisesti pyrkiä vaikuttamaan mielikuviin teoilla mutta myös viestinnällä.

Kumminkin on muistettava, että kotipesä tulee olla puhdas. Maine ei kannata eteenpäin, jos esimerkiksi organisaatiossa asiat toimivat huonosti. Hyvä maine sisältää aina toimintaa ja kokemuksia. Voidaankin siis todeta, että hyvä maine on kuin magneetti, se vetää puoleensa erilaisia sidosryhmiä. (Aula & Heinonen 2002, 36–38.)

Huono maine vaikuttaa yrityksen toimintaan ja voi tehdä sen eteenpäin menosta keinoa. Maine seuraa organisaatiota, oli se sitten hyvä tai huono, ja se vaikuttaa kaikkeen toimintaan. Huono maine seuraa yritystä kaikkialle ja saattaa vaikuttaa tulevaisuuteen radikaalisesti, nimittäin se syö yrityksen kilpailukykyä sekä voi saada aikaan negatiivisen jatkumon. Voidaankin kiteyttää, että mitä huonompi maine, sitä luotaantyöntävämpänä ihmiset ja asiakkaat yritystä pitävät ja tämä vaikuttaa ihmisten haluun olla tekemisissä yrityksen kanssa. (Aula & Heinonen, 2002, 52–57.)

Huono maine vaikuttaa myös työntekijöihin. Jos esimerkiksi yleinen käsitys, että asiakkaat eivät arvosta kerroshoitajien työtä, saattaa työntekijöille tulla riittämättömyyden tunne. Hyvä maine palkitsisi enemmän kerroshoitajia kuin huono. Kerroshoitajien huonolla maineella ei ole mitään tekemistä Hilton-ketjun maineen kanssa. Siivoojien työ on yleisesti ottaen ihmisten mielestä vastenmielistä eikä sitä ole juurikaan arvostettu.

4 Tutkimuksen kulku

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen kulkua. Olen valinnut kvalitatiivisen eli laadullisen sekä kvantitatiivisen eli määrällisen näkökulman tutkimukseen. Aineistonkeruumenetelmiksi valitsin sähköpostihaastattelun sekä kyselylomakkeen. Tutkin housekeeping henkilökunnan omaa mielipidettä heidän työn arvostuksesta. Tutkin aihetta henkilökunnan näkökulmasta. Arvioin tässä luvussa myös tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä sekä kerron tutkimuksen vaiheista.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää asioita ihmisten, asiakkaiden ja kuluttajien näkökulmasta sekä tuottaa ymmärtävää tietoa. Yleisimmät menetelmät kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, havainnointi, sisällönanalyysi ja mystery shopping. (Alasuutari 2011, 31–37.)

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, joka on ainutlaatuinen, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan henkilön kanssa. Suurimpana etuna pidetään joustavuutta aineistoa kerätessä. Haastattelussa pyritään korostamaan ihmisen näkyvyyttä tutkimustilanteessa subjektina. Henkilölle on annettava mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti eikä kysyjä saisi johdatella haastateltavaa henkilöä. Tutkijan on vaikea tietää etukäteen mihin suuntaan vastaukset menevät tutkimuksessa. Yleensä aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin eri suuntiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204–205.)

Tässä työssä laadullinen eli kvalitatiivinen osuus toteutettiin haastattelulla, joka oli sähköpostitse hoidettu. Tein pienen sähköpostihaastattelun executive housekeeperille, jossa kyselin kerroshuollosta ja sen toteutuksesta. Tutkimuksessa oli tarkoitus keskittyä pelkästään kerroshoitajien näkemyksiin ja mielipiteisiin. Sähköpostihaastattelu oli kumminkin pakko tehdä, jotta sain tietoja, joita tarvitsin tässä tutkimuksessa.

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa ollaan yleensä kiinnostuneita syy- ja seuraussuhteista, erilaisista luokitteluista, vertailuista ja numeerisiin tuloksiin perustuvista ilmiöiden selittämisestä. Siihen sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. Kvantitatiivinen tutkimus on lyhyt ja helposti toistettava, jotta saada mahdollisimman vaivattomasti kerättyä paljon informaatiota verrattain lyhyen ajan sisällä. (Jyväskylän yliopisto 2013a.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä roolissa ovat aiempien tutkimusten johtopäätökset, aiemmat teoriat ja käsitteiden määrittely. Menetelmän tavoite on saada vastaus eri kysymyksiin, jotka pohjautuvat tutkimusongelmiin. Menetelmässä tutkittavia asioita käsitellään numeroiden kautta ja tutkittava tieto siis saadaan numeroina tai aineisto ryhmitellään numeeriseen muotoon. Kaikki numerot ja numerotiedot tulkitaan sekä selitetään sanallisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 125–131.)

Tässä työssä määrällinen eli kvantitatiivinen osuus toteutettiin kyselylomakkeella, joka oli suunnattu kerroshoitajille. Lomakkeessa kyseltiin aluksi perustietoja kerroshoitajista sekä parilla avoimella kysymyksellä tärkeistä asioista työssä sekä piti kuvailla viidellä adjektiivilla työtä. Loput kysymykset olivat väittämiä, joihin piti valita omasta mielestä oikea vaihtoehto neljästä vaihtoehdosta, jotka olivat täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä. Näiden väitteiden tulokset kirjattiin taulukkoon ja jokaisesta väitteestä tehtiin omat kaaviot, joissa näkyy jokaisen vaihtoehdon saamat tulokset.

4.2 Tutkimuksen vaiheet

Tutkimus alkoi aikataulun (liite 1) suunnittelulla. Siitä käy ilmi viikkotasolla tutkimuksen vaiheet sekä työtehtävät. Tapasin toimeksiantajan ja siitä varsinainen tutkimus lähti liikkeelle. Kun aihe oli valittu lopulliseen muotoonsa ja tutkimusongelmat kehitelty, aloin toteuttaa tutkimusta. Keräsin tietoa sekä tutkin aihetta tarkemmin. Tein sähköpostihaastattelun executive housekeeperille (liite 2), jossa kysyin perusfaktoja housekeeping-osastosta Hilton Helsinki Airport hotellissa.

Jätin aiheanalyysin viikolla 35 perjantaina 29.8.2014, jonka jälkeen aloin kunnolla valmistelemaan tutkimustani. Viikoilla 35–38 selvittelin taustatietoja ja luin sekä tutkin vanhoja opinnäytetöitä. Tämän jälkeen aloin kirjoittaa teoriaa. Ensimmäinen seminaari oli viikolla 41 torstaina 9.10.2014, jossa kävimme pienryhmässä läpi toistemme tutkimuksia ja saimme palautetta ohjaavalta opettajalta. Seminaariin olin saanut koottua teoriani lähestulkoon kasaan ja tämän jälkeen aloin hiomaan sitä paremmaksi.

Sähköpostihaastattelun kokosin executive housekeeperille viikolla 41 ja sain vastaukset muutaman päivän sisällä viikolla 42. Tämän jälkeen täydensin teoriaosiot sekä sain tutkimustani edistymään. Viikolla 45 vein kyselylomakkeet, jotka oli tehty suomeksi sekä englanniksi, hotellille ja hain ne kahden viikon kuluttua takaisin viikolla 47. Koko viikon 48 käytin tutkimuksen purkuun sekä opinnäytetyön viimeistelyyn.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä ja luotettavuutta eli se on mittarin asianmukaisuuden käsite. Se on tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on ollut tarkoituskin selvittää. Mittari on asianmukainen eli validiteetti on hyvä, kun mittari mittaa juuri sitä asiaa, jota sen oletetaan mittaavan. Validiteetin absoluuttinen puuttuminen tekee tutkimuksista arvottoman. Reliabiliteetti kuuluu yleensä määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Käsitteellä viitataan tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Explorable 2014.)

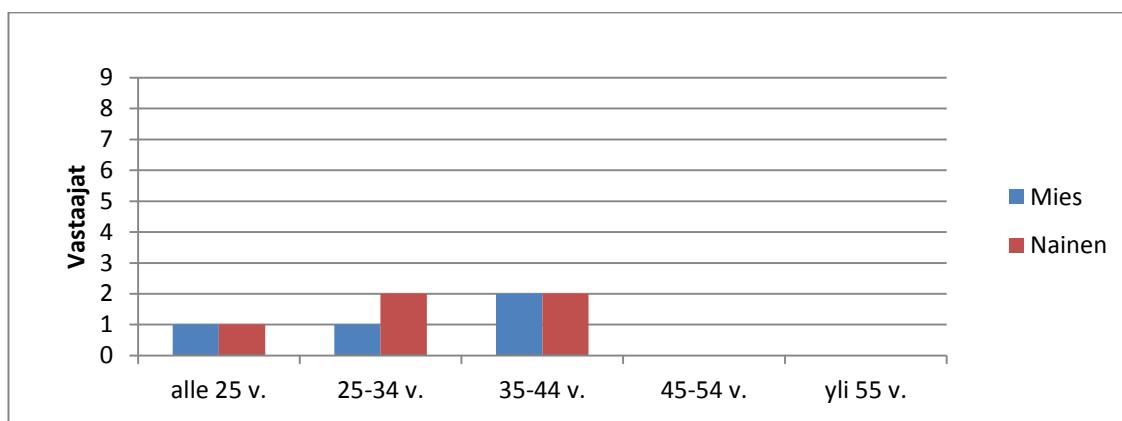
Tutkimuksessani ei toteutunut hyvä luotettavuus, koska vastausprosentti oli niin pieni, vain 20,9 prosenttia. Ainoastaan yhdeksän kerroshoitajaa otti osaa tutkimukseeni ja kuitenkin Servisolen palkkalistoilla on yhteensä 43 kerroshoitajaa. Jos kyselyn osallisuusprosentti olisi ollut suurempi, olisin voinut tehdä yleistyksiä johtopäätöksissäni ja tutkimuksesta oli saanut enemmän irti, niin minä kuin Hilton Helsinki Airport hotellinkin. Tutkimus on ajankohtainen ja esimerkiksi Palvelualojen ammattiliitto kampanjoi kerroshoitajien työn puolesta ja yrittävät samalla saada työolosuhteita paremmaksi.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käsittelen tutkimukseni tuloksia. Tein kyselylomakkeen Hilton Helsinki Airport hotellin kerroshoitajille sekä haastattelin sähköpostitse executive housekeeperille. Halusin saada selville kuinka tärkeää työ on kerroshoitajien mielestä ja millainen on työn arvostus henkilökunnan mielestä. Tutkimus toteutettiin anonyymisti eikä vastauksia pysty yhdistämään tiettyyn vastaajaan. Tutkimukseen vastasi yhdeksän kerroshoitajaa neljästäkymmenestäkolmesta eli vastausprosentti oli todella matala, vain 20,9 prosenttia.

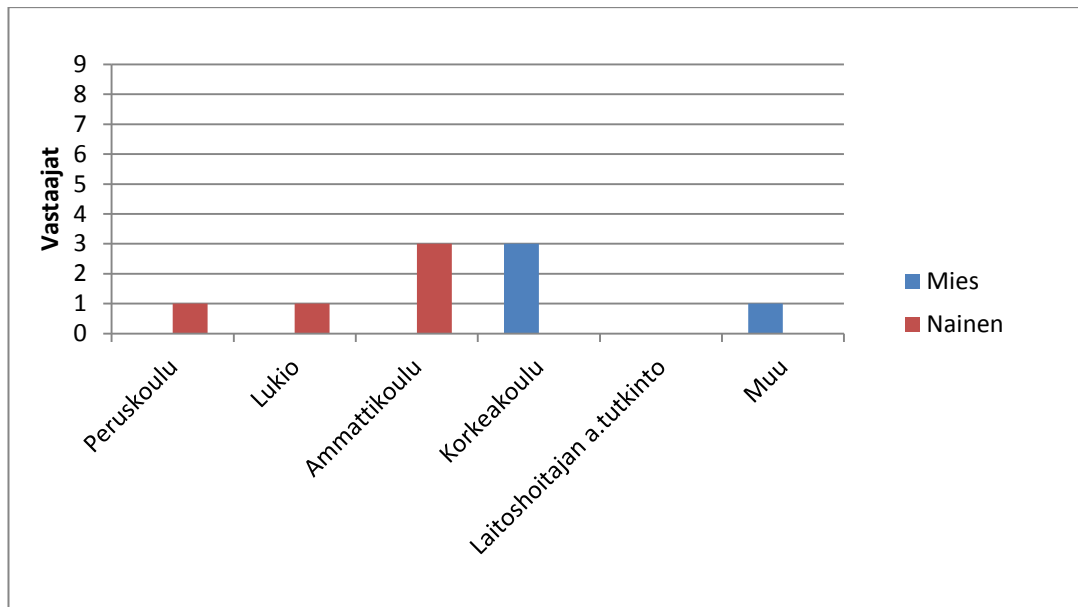
5.1 Kerroshoitajien perustiedot

Yhdeksästä vastaajasta naisia on viisi ja miehiä neljä. Kuviossa 6 näkyy, millainen ikäjakuma on. Vastaajista hiukan alle puolet sijoittuu 35–44-vuoden ikään, kolmasosa on 25–34-vuoden iässä ja hiukan yli 20 prosenttia vastaajista on alle 25-vuotiaita. Yli 45-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan tutkimuksessa. Jakaumat ovat suhteellisen tasapainoisia.



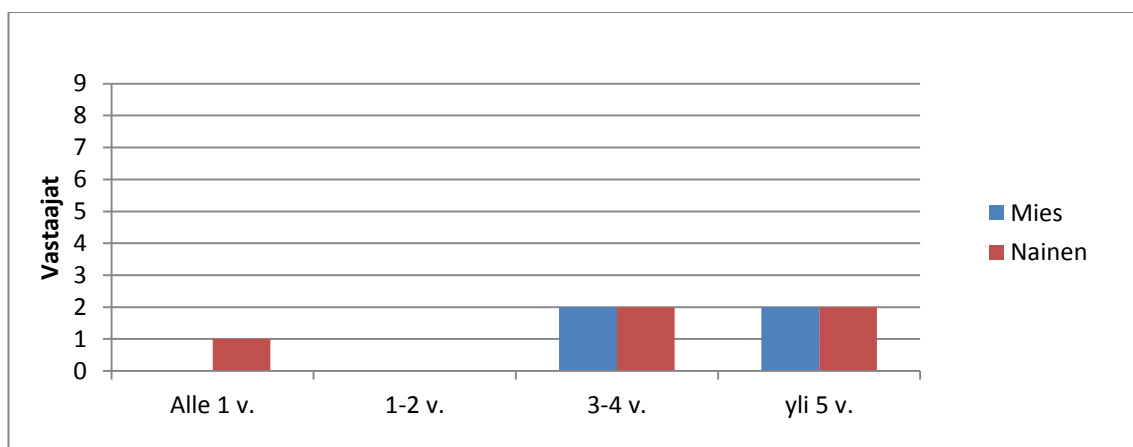
Kuvio 6. Kerroshoitajien sukupuoli- ja ikäjakauma. (N=9)

Koulutuksen kohdalla (kuvio 7) kolmasosa on suorittanut ammattikoulun, toinen kolmasosa on käynyt korkeakoulun ja viimeisestä kolmasosasta yksi suorittanut pelkän peruskoulun, yksi lukion ja yhdellä on muu koulutus. Miehillä oli suhteessa naisiin korkeampi koulutus.



Kuvio 7. Kerroshoitajien koulutus. (N=9)

Alla olevassa (kuvio 8) näkyy vastaajien työskentelyvuodet kyseisellä alalla. Vastaajista yksi nainen on työskennellyt alalla alle vuoden, naisista ja miehistä kaksi on työskennellyt alalla 3-4 vuotta ja yli 5 vuotta on työskennellyt kaksi naista ja kaksi miestä.

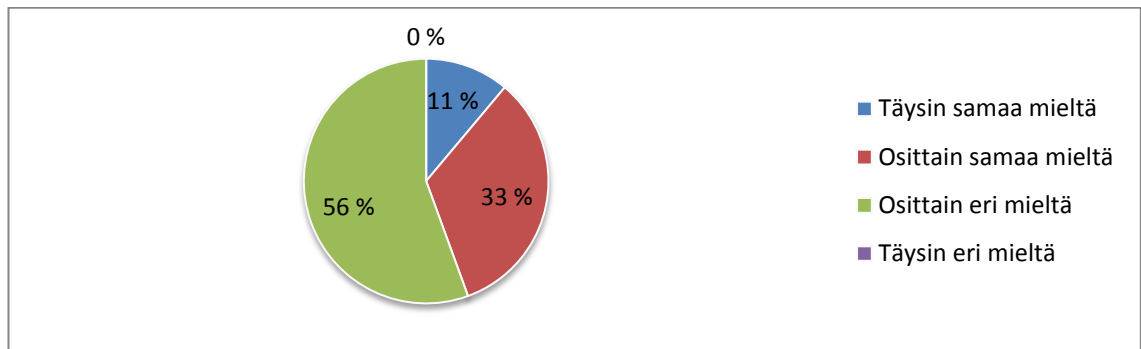


Kuvio 8. Kerroshoitajien alalla työskentely vuosissa. (N=9)

5.2 Työn arvostus henkilökunnan mielestä

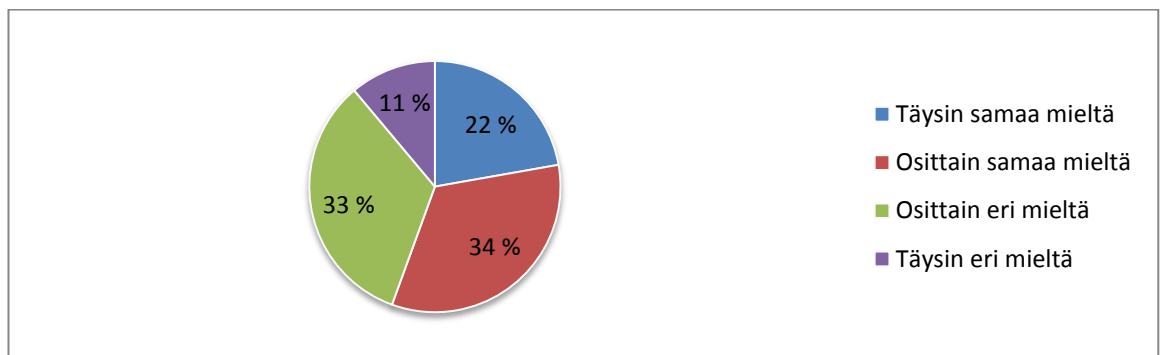
Yleisesti ottaen työn arvostus vastaajien mielestä ei ole kovinkaan hyvä. Kyselyyn vastaajista kerroshoitajista 56 prosenttia on osittain eri mieltä väitteestä ”Työtäni arvostetaan” (kuvio 9). 33 prosenttia taas on osittain samaa mieltä ja 11 prosenttia täysin samaa mieltä. Vastaajista kukaan ei ole täysin eri mieltä. On huolestuttavaa, että vastaajis-

ta yli puolet on väitteestä osittain eri mieltä. Tämä kertoo sen, että kerroshoitajat tekevät arvokasta työtä, mutta heidän mielestä heidän työtään ei arvosteta tarpeeksi.



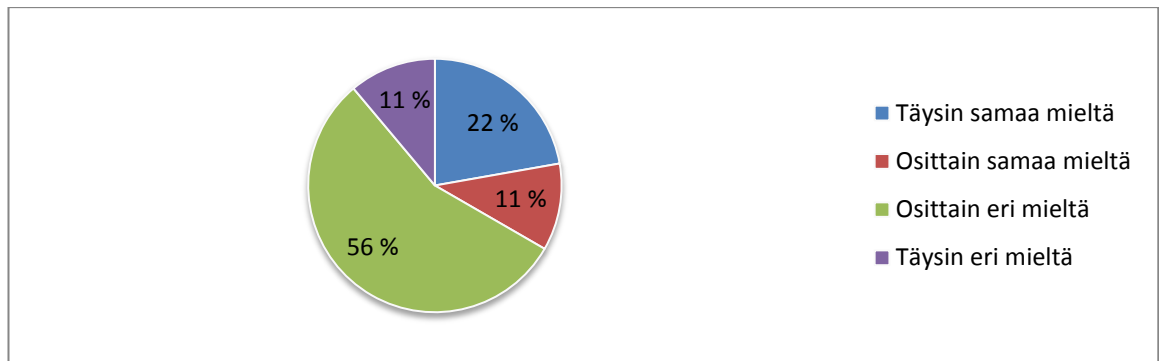
Kuvio 9. Väite: Työtäni arvostetaan. (N=9)

Väitteessä ”Työpaikan ilmapiiri on mielestäni hyvä” (kuvio 10) kerroshoitajista 22 prosenttia on täysin samaa mieltä. 34 prosenttia taas on osittain samaa mieltä ja 33 prosenttia osittain eri mieltä, kun taas 11 prosenttia on täysin eri mieltä väitteestä. Työilmapiiri on tärkeä osa työtä ja se vaikuttaa moniin muihin osa-alueisiin, kuten esimerkiksi työmotivaatioon.



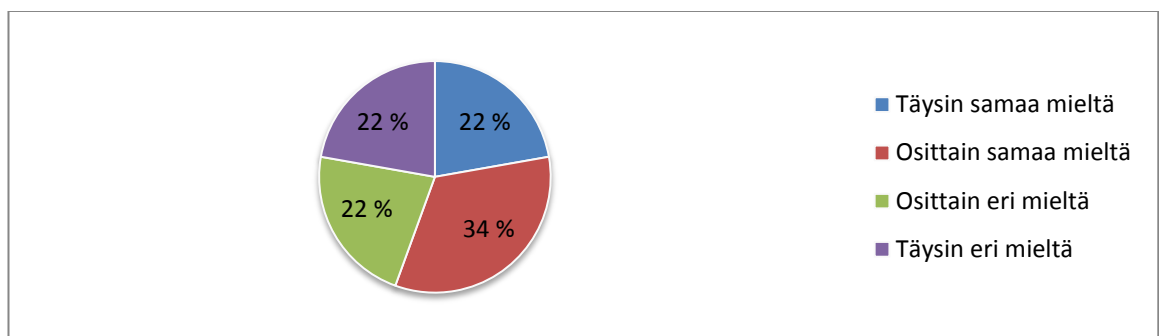
Kuvio 10. Väite: Työpaikan ilmapiiri on mielestäni hyvä. (N=9)

”Työlläni on mielestäni hyvä maine” väitteessä (kuvio 11) yli puolet eli 56 prosenttia vastaajista on osittain eri mieltä. 11 prosenttia on osittain samaa mieltä sekä toiset 11 prosenttia täysin eri mieltä. 22 prosenttia vastaa olevansa täysin samaa mieltä väitteestä. On huolestuttavaa, että kerroshoitajista yli puolet on osittain sitä mieltä, että heidän työllänsä ei ole hyvä maine.



Kuvio 11. Väite: Työlläni on mielestäni hyvä maine. (N=9)

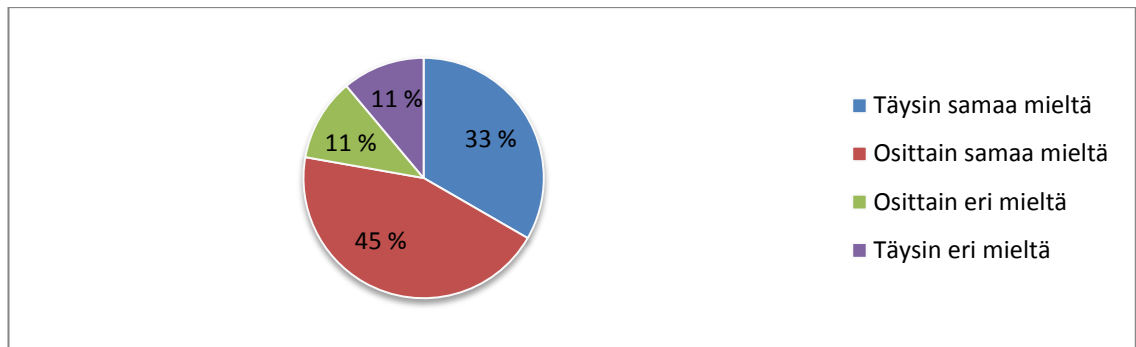
Väite ”Työpaikallani informaatio kulkee vaivattomasti ja hyvin” (kuvio 12) jakaa selvästi vastaajien mielipiteet melkein samankokoisiin paloihin. Ensimmäiset 22 prosenttia on täysin samaa mieltä, toiset 22 prosenttia vastaajista on taas osittain eri mieltä ja viimeiset 22 prosenttia täysin eri mieltä. Osittain samaa mieltä väitteestä on 34 prosenttia kerroshoitajista.



Kuvio 12. Väite: Työpaikallani informaatio kulkee vaivattomasti ja hyvin. (N=9)

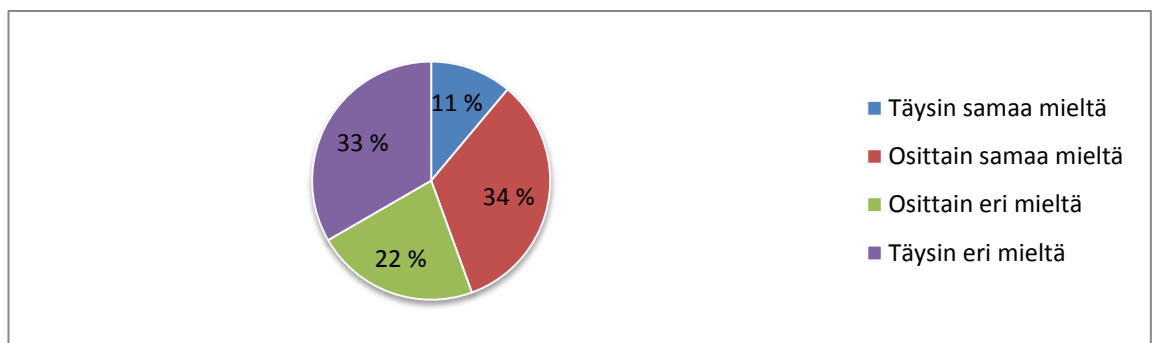
5.3 Työn tärkeys henkilökunnan mielestä

Väitteessä ”Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot” (kuvio 13) vastaajista kolmasosa eli 33 prosenttia oli täysin samaa mieltä, 45 prosenttia oli osittain samaa mieltä, loput 22 prosenttia oli jakautunut puoliksi. Ensimmäinen 11 prosenttia oli osittain eri mieltä väitteestä ja toinen 11 prosenttia taas täysin eri mieltä.



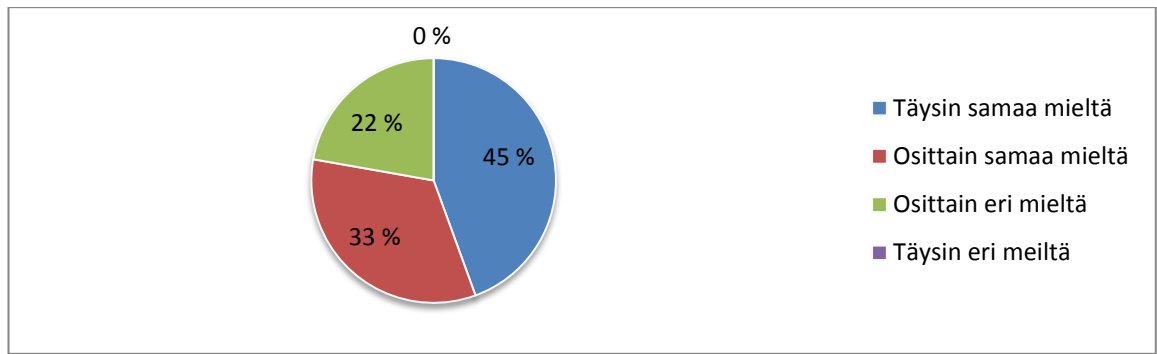
Kuvio 13. Väite: Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot. (N=9)

”Minulla on riittävästi aikaa tehdä työni kunnolla” väite (kuvio 14) on jakanut vastaajat. 11 prosenttia on väitteestä täysin samaa mieltä, 34 prosenttia osittain samaa mieltä, kun taas 22 prosenttia on osittain eri mieltä ja 33 prosenttia täysin eri mieltä. Väitteenä tämä on juuri sellainen, joka jakaa mielipiteet. Toiset työntekijät ovat nopeampia kuin toiset ja näin ollen saattavat turhaantua kun työpäivän aikana on loppoaikaa. Toisilla taas menee kauemmin aikaa työtehtävissään ja he saattavat turhautua siitä, kun ei ole omasta mielestä tarpeeksi aikaa tehdä työt kunnolla.



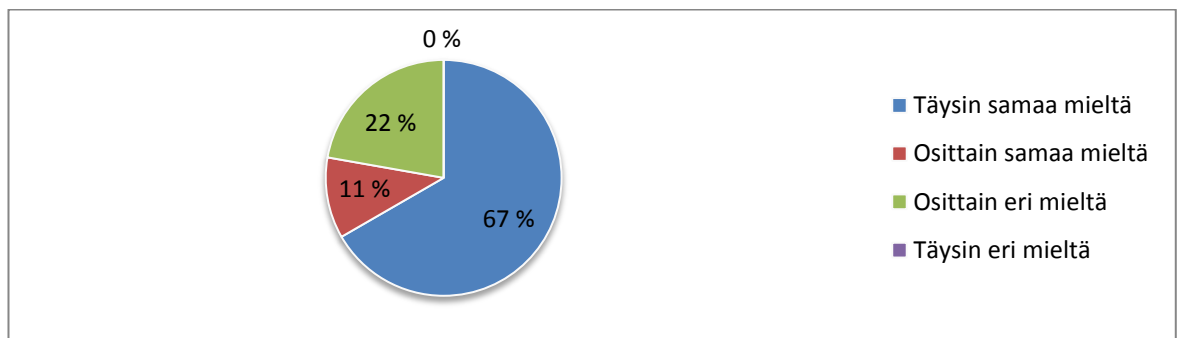
Kuvio 14. Väite: Minulla on riittävästi aikaa tehdä työni kunnolla. (N=9)

Kuvio 15 käsittää väitteen ”Minulla on käytössäni työhöni sopivimmat työmenetelmät ja välineet”. Kerroshoitajista melkein puolet eli 45 prosenttia on täysin samaa mieltä väitteestä, kun taas 33 prosenttia on osittain samaa mieltä ja loput 22 prosenttia osittain eri mieltä. Tässä väitteessä kukaan ei ollut täysin eri mieltä.



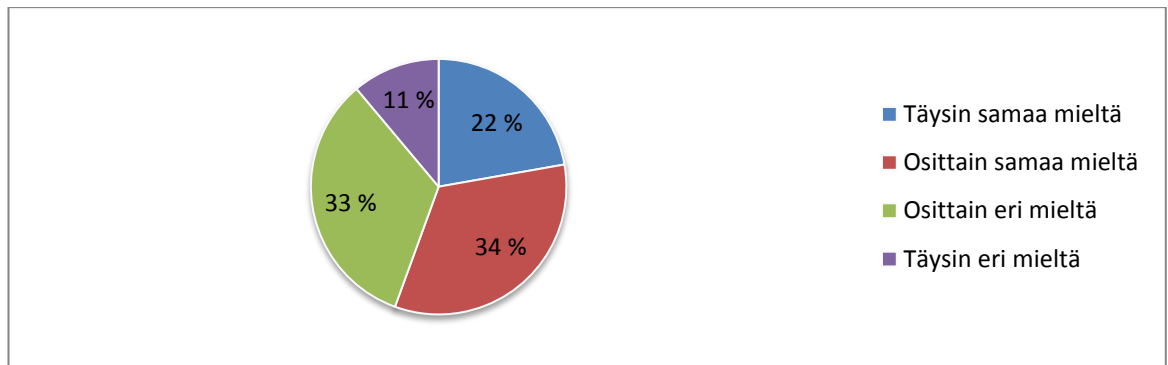
Kuvio 15. Väite: Minulla on käytössäni työhöni sopivimmat työmenetelmät ja välineet. (N=9)

”Arvostan itse työtäni” (kuvio 16) väitteenä on saanut vastaajista 67 prosenttia olemaan täysin samaa mieltä, 11 prosenttia on osittain samaa mieltä ja loput 22 prosenttia täysin eri mieltä. Kerroshoitajista kukaan ei ollut väitteestä täysin eri mieltä. On erittäin positiivista, että yli puolet arvostaa omaa työtänsä, koska jos arvostaa sitä, se näkyy työn jäljessä sekä työmotivaatiossa.



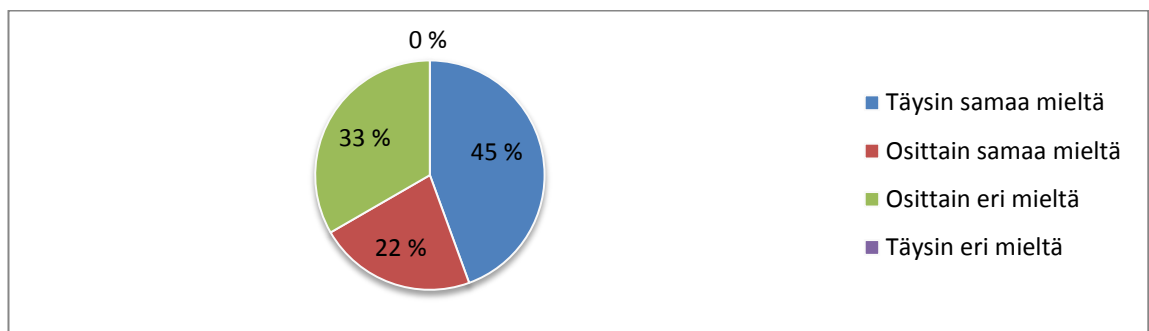
Kuvio 16. Väite: Arvostan itse työtäni. (N=9)

Väite ”Viihdyn työyhteisössäni” (kuvio 17) on tuloksien kannalta huolestuttava. 22 prosenttia kyselyyn vastaajista viihtyy työssään ja onkin vastannut väitteeseen, että on täysin samaa mieltä. 34 prosenttia on osittain samaa mieltä, eli työyhteisössä on jotakin minkä takia ei viihdy niin hyvin kuin nämä 22 prosenttia kerroshoitajista. 33 prosenttia on väitteen kanssa osittain eri mieltä ja 11 prosenttia täysin eri mieltä.



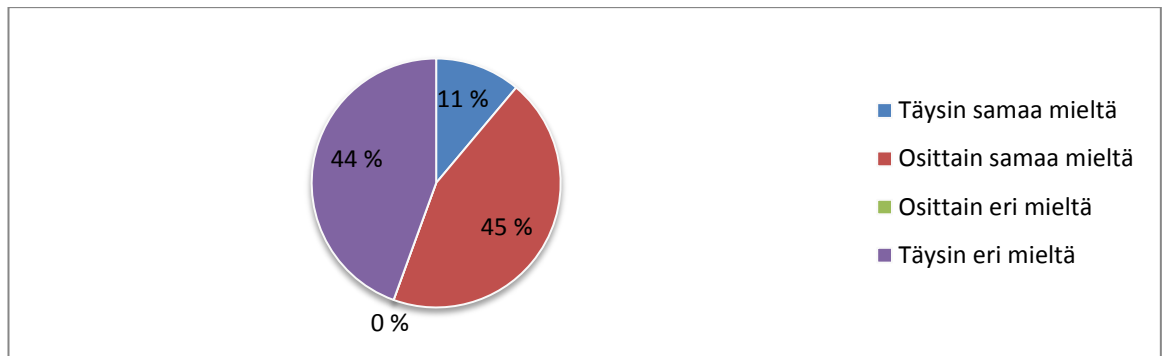
Kuvio 17. Väite: Viihdyn työyhteisössäni. (N=9)

Väitteessä ”Työmotivaationi on hyvä” (kuvio 18) vajaa puolet eli 45 prosenttia on vastannut olevansa täysin samaa mieltä. Työmotivaatio on tärkeä asia työssä, koska jos työmotivaatio on työntekijöillä heikko, se näkyy heti asiakaspalvelussa sekä työn jäljessä. 22 prosenttia vastaajista on osittain samaa mieltä väitteestä ja 33 prosenttia osittain eri mieltä. Kerroshoitajista, jotka vastasivat kyselyyn, kukaan ei ollut väitteestä täysin eri mieltä, joka on positiivista.



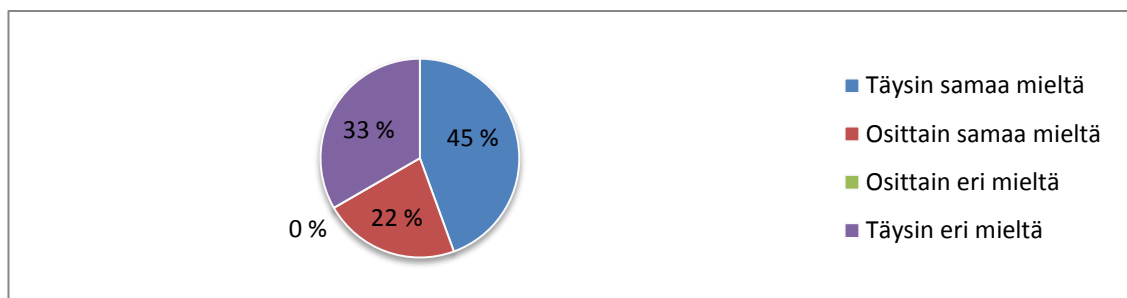
Kuvio 18. Väite: Työmotivaationi on hyvä. (N=9)

”Saan kattavaa palautetta esimieheltäni” väite (kuvio 19) on kaaviona huolestuttava. Vastaajista 44 prosenttia on täysin eri mieltä ja tämä viittaa siihen, että esimieheltä ei saa tarpeeksi kattavaa palautetta omasta työstään. Palautteen antaminen on tärkeä osa työyhteisöä ja se kuuluu esimiehen työhön. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada palautetta tekemästään työstään. Väitteeseen vastasi 45 prosenttia kerroshoitajista ollen osittain samaa mieltä ja 11 prosenttia ollen täysin samaa mieltä.



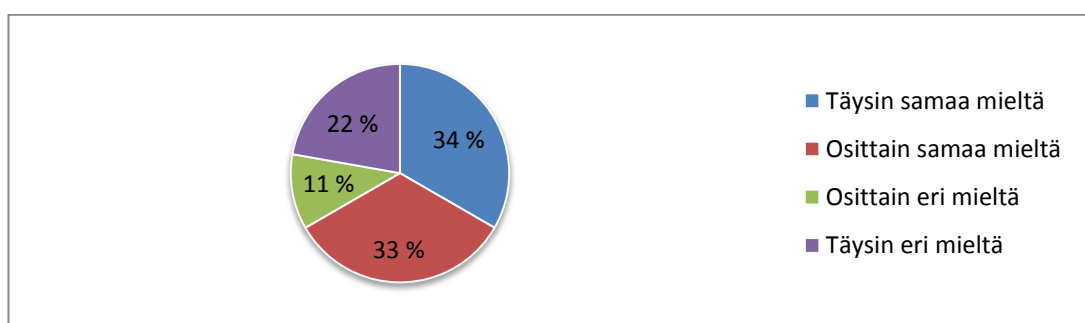
Kuvio 19. Väite: Saan kattavaa palautetta esimiehiltäni. (N=9)

45 prosenttia oli täysin samaa mieltä väitteestä ”Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni” (kuvio 20), 22 prosenttia oli osittain samaa mieltä ja täysin eri mieltä oli 33 prosenttia vastaajista. Kukaan ei vastannut tähän väitteeseen ollen osittain eri mieltä. Vajaa puolet kokee saavansa tarpeeksi tukea esimieheltään ja kolmasosa oli asiasta täysin eri mieltä.



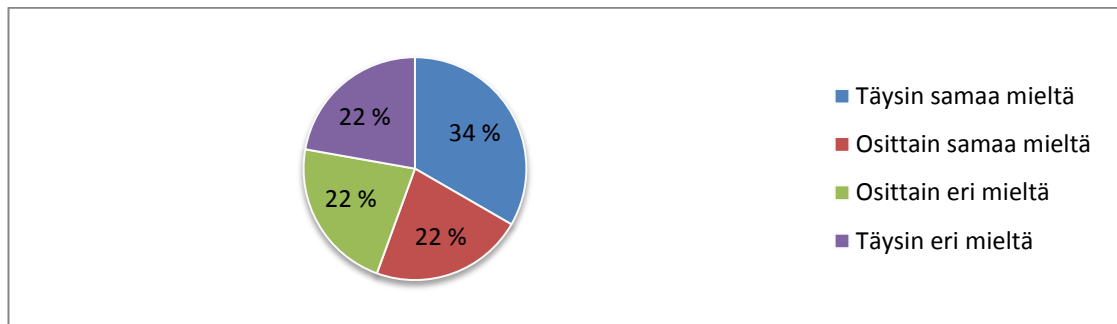
Kuvio 20. Väite: Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni. (N=9)

Väitteessä ”Saan mielestäni tarpeeksi kannustusta työhöni esimieheltäni” (kuvio 21) vastaajista 34 prosenttia on täysin samaa mieltä, 33 prosenttia osittain samaa mieltä. Kerroshoitajista 11 prosenttia on osittain eri mieltä ja 22 prosenttia täysin eri mieltä.



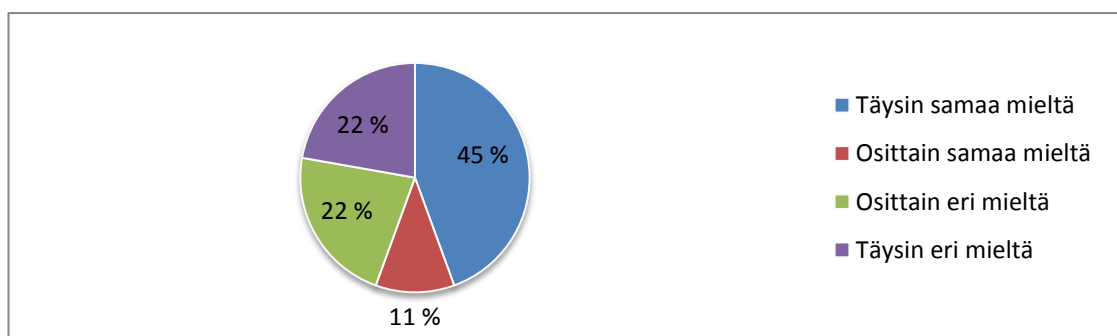
Kuvio 21. Väite: Saan mielestäni tarpeeksi kannustusta työhöni esimieheltäni. (N=9)

34 prosenttia vastaajista vastasi väitteeseen ”Tiimilläni on mielestäni toimivat pelisäännöt” (kuvio 22) täysin samaa mieltä ja loput prosentit jakautuivat kolmeen osaan. Ensimmäinen puolisko eli 22 prosenttia on väitteestä osittain samaa mieltä, toinen 22 prosenttia osittain eri mieltä ja kolmas puolisko eli 22 prosenttia täysin eri mieltä asiasta.



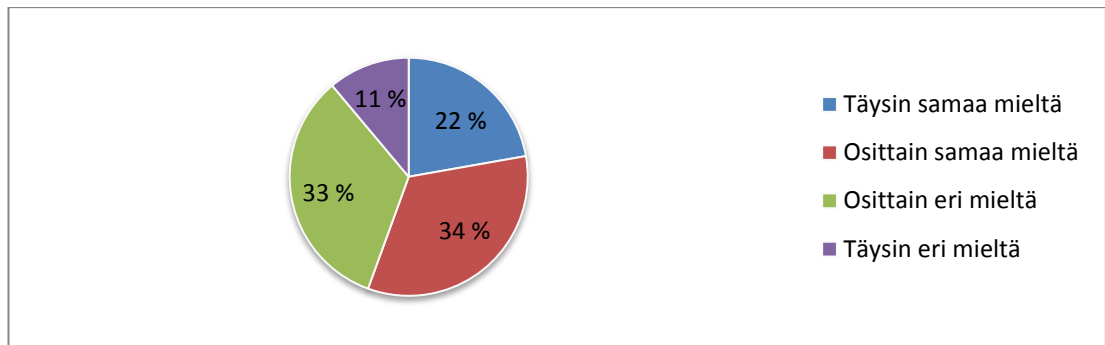
Kuvio 22. Väite: Tiimilläni on mielestäni toimivat pelisäännöt. (N=9)

Väitteessä ”Ongelmatilanteet ratkomme yhdessä tiimin kesken” (kuvio 23) hiukan vajaa puolet vastaajista eli 45 prosenttia on täysin samaa mieltä. 11 prosenttia osittain samaa mieltä ja loput 44 prosenttia jakautuu kahtia. 22 prosenttia on osittain eri mieltä ja toinen 22 prosenttia täysin eri mieltä väitteestä.



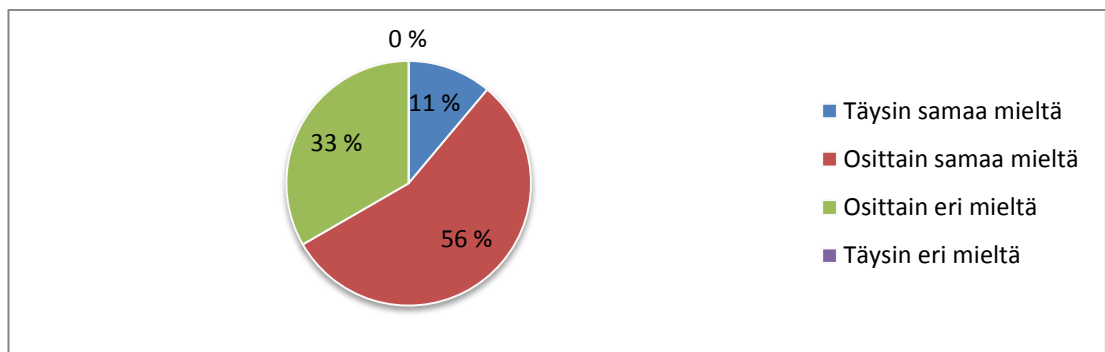
Kuvio 23. Väite: Ongelmatilanteet ratkomme yhdessä tiimin kesken. (N=9)

”Työni on minulle palkitsevaa” väite (kuvio 24) jakaa kerroshoitajien mielipiteet suhteellisen tasaisesti. 22 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä ja 34 prosenttia osittain samaa mieltä asiasta. Kumminkin yli puolet pitää työtänsä palkitsevana tai osittain palkitsevana. 33 prosenttia on osittain eri mieltä väitteestä ja 11 prosenttia täysin eri mieltä.



Kuvio 24. Väite: Työni on minulle palkitsevaa. (N=9)

”Viihdyn työssäni hyvin” väitteessä (kuvio 25) yli puolet vastaajista eli 56 prosenttia on osittain eri mieltä asiasta. 11 prosenttia täysin samaa mieltä ja 33 prosenttia osittain eri mieltä. Kukaan vastaajista ei vastannut väitteeseen ollen täysin eri mieltä.

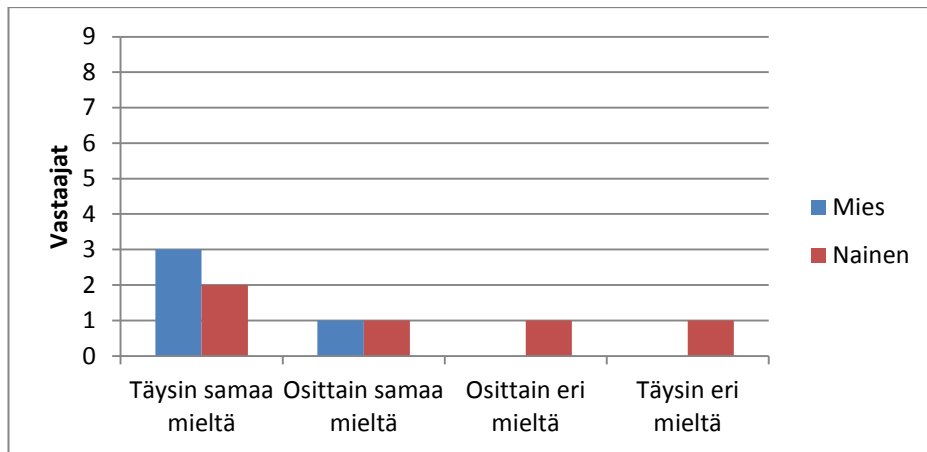


Kuvio 25. Väite: Viihdyn työssäni hyvin. (N=9)

5.4 Naisten ja miesten väliset erot väitteissä

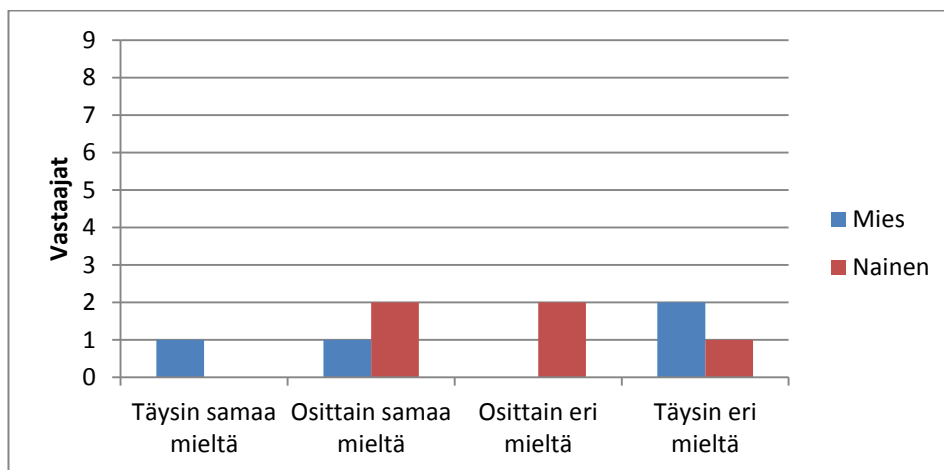
Valitsin kymmenen väitettä miesten ja naisten välisten vastauserojen tarkasteluun. Kuvioissa miehiä edustaa neljä kerroshoitajaa ja heidät on merkattu sinisellä värillä ja naisia edustaa viisi kerroshoitajaa ja heidät on taas merkattu punaisella värillä.

Kuviossa 26, jonka väitteenä on ”Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot”, vastaajista miehet ovat eniten samaa mieltä. Naisten kohdalla on hajontaa. Miehistä 75 prosenttia vastasi väitteeseen ollen täysin samaa mieltä, kun taas naisista vain 20 prosenttia oli samaa mieltä.



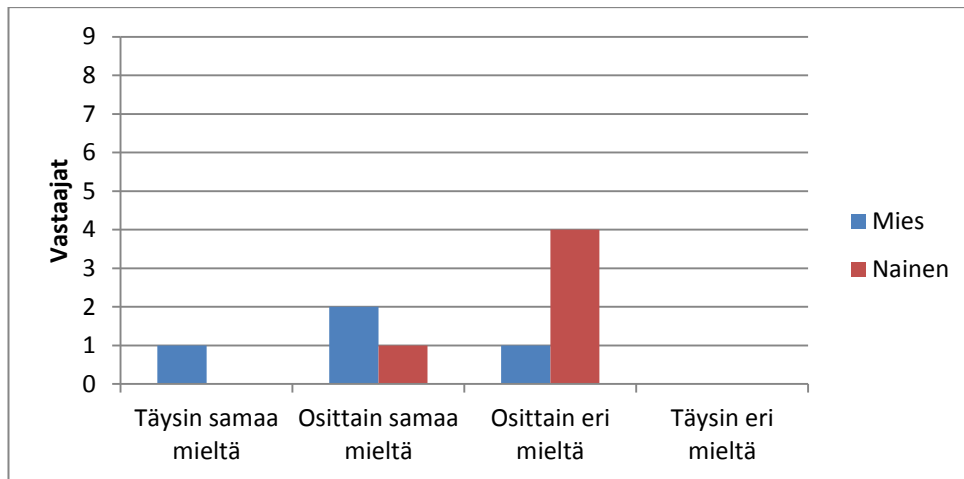
Kuvio 26. Väite: Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot. (N=9)

Väitteen ”Minulla on riittävästi aikaa tehdä työni kunnolla” (kuvio 27) vastaukset hajautuivat todella. Miehistä puolet eli 50 prosenttia vastasi olevansa täysin eri mieltä ja naisista 40 prosenttia olevansa osittain samaa mieltä ja toiset 40 prosenttia osittain eri mieltä.



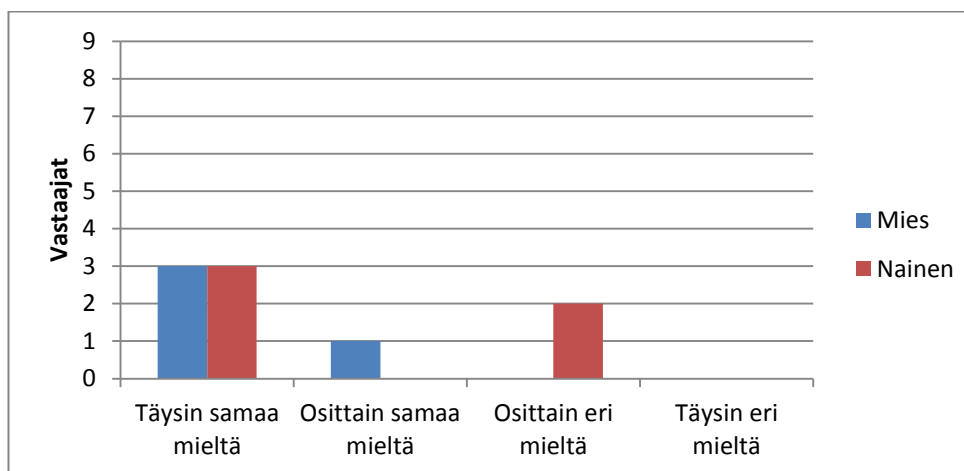
Kuvio 27. Väite: Minulla on riittävästi aikaa tehdä työni kunnolla. (N=9)

Kuviossa 28 väitteen ”Työtäni arvostetaan” vastauksista huomaa selvästi, että naiset ovat asiasta enemmän samaa mieltä kuin miehet. Naisista 80 prosenttia on osittain eri mieltä väitteestä, kun taas miesten vastaukset jakaantuivat. Miehistä 50 prosenttia on osittain samaa mieltä. Naisten mielestä heidän työtänsä ei arvosteta tarpeeksi. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan kyselylomakkeen vastaajista.



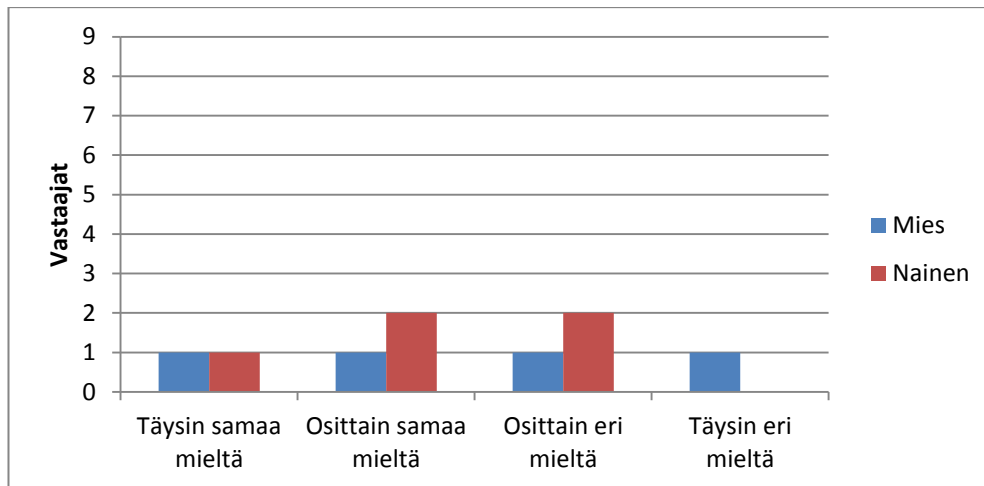
Kuvio 28. Väite: Työtäni arvostetaan. (N=9)

Väite ”Arvostan itse työtäni” (kuvio 29) on suhteellisen yksimielinen. Miehistä 75 prosenttia ja naisista 60 prosenttia on täysin samaa mieltä. Osittain eri mieltä väitteestä on loput 40 prosenttia naisista ja miesten viimeinen 25 prosenttia on osittain samaa mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.



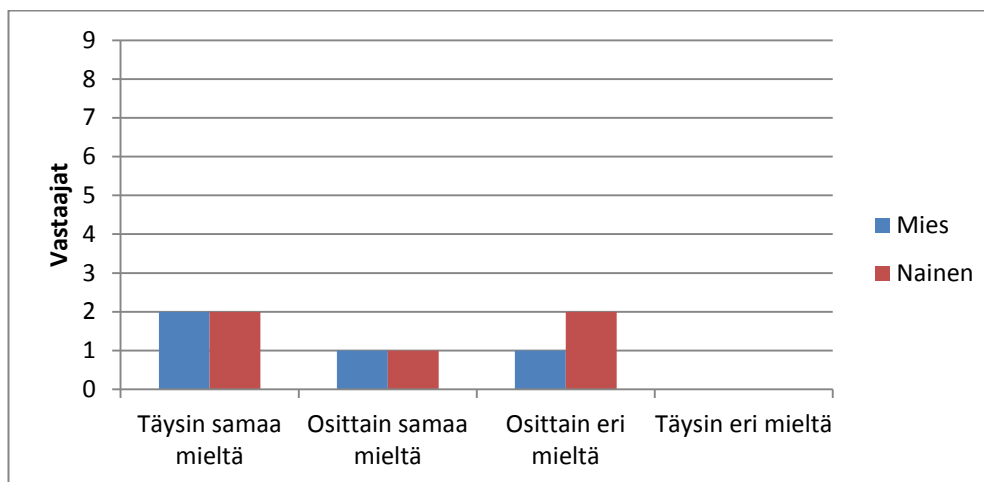
Kuvio 29. Väite: Arvostan itse työtäni. (N=9)

Kuviossa 30, jonka väite on ”Viihdyn työyhteisössäni”, jakaa mielipiteitä todella. Naisista 40 prosenttia on osittain samaa mieltä ja toiset 40 prosenttia osittain eri mieltä. Miesten vastaukset ovat jakautuneet jokaiseen vaihtoehtoon tasaisesti. Jokaisella miehellä on oma kantansa asiaan. Yksi on täysin samaa mieltä, toinen on osittain samaa mieltä, kolmas on osittain eri mieltä ja viimeinen eli neljäs mies on täysin eri mieltä.



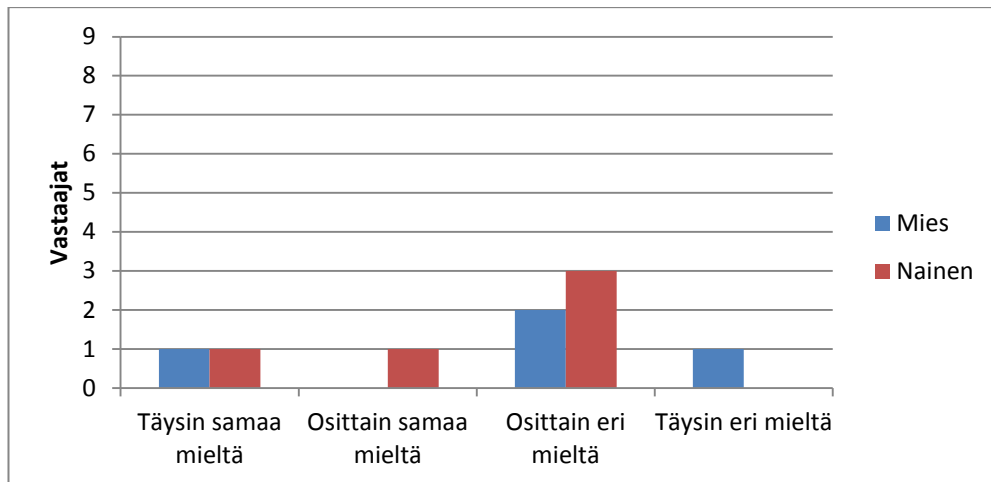
Kuvio 30. Väite: Viihdyn työyhteisössäni. (N=9)

Väite ”Työmotivaationi on hyvä” (kuvio 31.) on jakanut mielipiteet suhteellisen tasaisesti. Naisista 40 prosenttia ja miehistä puolet eli 50 prosenttia on väitteestä täysin samaa mieltä, yksi nainen ja yksi mies vastaaja ovat osittain samaa mieltä ja osittain eri mieltä on yksi mies ja naisista 40 prosenttia. Täysin eri mieltä ei ole kukaan vastaaja.



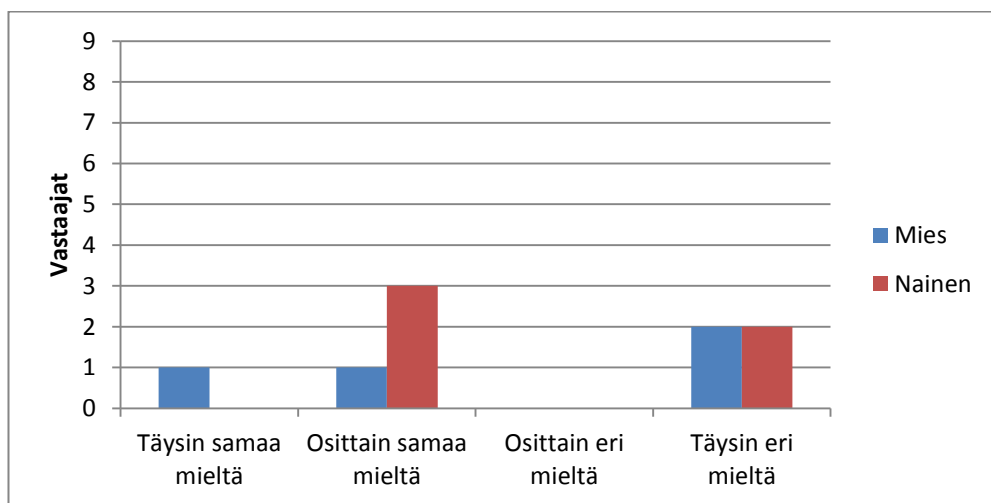
Kuvio 31. Väite: Työmotivaationi on hyvä. (N=9)

Kuviossa 32 väitteessä ”Työlläni on mielestäni hyvä maine” on vastaajien kesken hajontaa. Naisista yli puolet eli 60 prosenttia ja miehistä puolet eli 50 prosenttia on osittain samaa mieltä. Muuten vastaajat ovat jakautuneet vaihtoehtoihin tasaisesti.



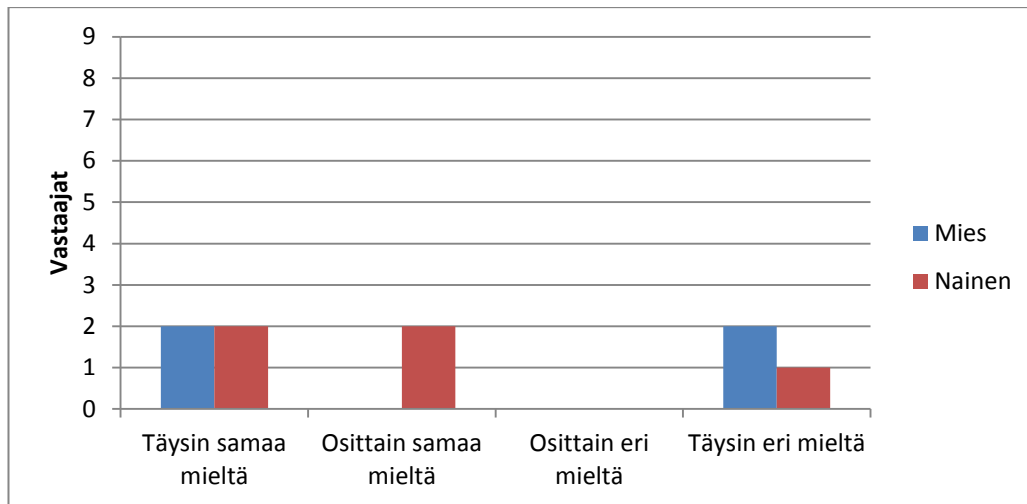
Kuvio 32. Väite: Työlläni on mielestäni hyvä maine. (N=9)

Väite ”Saan kattavaa palautetta esimieheltä” on saanut vastaajat hajaantumaan. Täysin eri mieltä asiasta ovat 50 prosenttia miehistä ja 40 prosenttia naisista. Osittain samaa mieltä ovat 60 prosenttia naisista ja 25 prosenttia miehistä. Yksi mies on täysin samaa mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut osittain eri mieltä väitteestä.



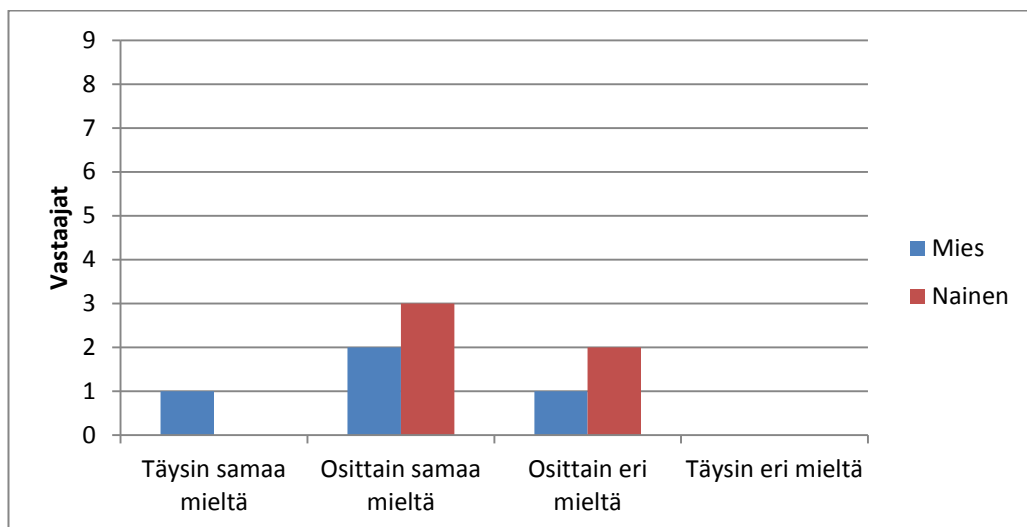
Kuvio 33. Väite: Saan kattavaa palautetta esimieheltäni. (N=9)

Kuviossa 34 väitteessä ”Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni” vastanneista kerroshoitaja miehistä 50 prosenttia ja naisista 40 prosenttia on täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Osittain samaa mieltä on 40 prosenttia naisista ja loput miehet eli 50 prosenttia ja loput naiset eli 20 prosenttia on täysin eri mieltä. Vastanneista kukaan ei ollut väitteestä osittain eri mieltä.



Kuvio 34. Väite: Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni. (N=9)

Kuviossa 35 väite ”Viihdyn työssäni hyvin” on saanut suhteellisen tasaiset tulokset. Naisista 60 prosenttia ja miehistä puolet eli 50 prosenttia on osittain samaa mieltä asiasta. Väitteestä osittain eri mieltä ovat naisista 40 prosenttia ja miehistä 25 prosenttia. Kukaan vastanneista ei ollut täysin eri mieltä.



Kuvio 35. Väite: Viihdyn työssäni hyvin. (N=9)

5.5 Avoimet kysymykset

Tutkimuksessa kartoitettiin myös avoimilla kysymyksillä kerroshoitajien mielipidettä omasta työstään sekä pyydettiin kuvailemaan adjektiiveilla työtään. Vastaajat olivat aktiivisia avointen kysymysten suhteen ja esiin nousi paljon hyviä näkökulmia kerroshoitajien työhön liittyen.

Adjektiiveista yleisimmät olivat kiireinen, vaihtelevuus, haasteellisuus sekä raskas että fyysinen. Esiin nousivat myös adjektiivit stressaava, uuvuttava ja arvaamaton. Kartoitin myös asioista, jotka ovat kerroshoitajien mielestä itselleen tärkeitä työssään. Tärkeimmiksi asioiksi nousivat työkaverit, mukavat asiakkaat, hyvä ilmapiiri, kunnioitus, reilupeli, tarkka työaika sekä uuden oppiminen.

Tutkimuksessa annettiin mahdollisuus myös antaa avointa palautetta työstä ja koska tutkimus tehtiin anonymisti, kerroshoitajat jättivät paljon kommentteja. Monessa kyselylomakkeessa kommentoitiin työn huonoja puolia sekä ongelmia, joita työssä kohtaa, mutta myös hyviä asioita sekä työn onnistumisia.

Avoimissa kommenteissa tuotiin esille työn epäsäännölliset työajat, palkkaerot, informaation heikko kulku esimiesten ja kerroshoitajien välillä sekä ongelmat tiimihengessä että palautteen annossa. Osa vastaajista kokee turhautumista työssään, koska ongelmatilanteita on paljon eikä tukea saa tarpeeksi esimieheltä.

Hyviä puoliakin oli kommentoitu, nimittäin muun muassa kerroshoidon organisointia oli positiivisesti kommentoitu. Hotellin haasteellisuus oli nostettu esille ja se on osittain hyvä, mutta myös huono puoli. Hilton Helsinki Airport hotellia oli keuhuttu hienoksi hotelliksi ja osa vastaajista oli ylpeä saadessaan tehdä töitä haastavassa ja vaativassa hotellissa.

Kerroshoitajat kiittelivät avoimessa sanassa kyselyä ja toivoivat, että tutkimuksia tehtäisiin enemmän ja heidän ääntänsä saataisiin paremmin kuulumaan. Parissa lomakkeessa oli kommentoitu työn äänettömyyttä eli juuri sitä, että kerroshoitajilla ei ole tarpeeksi paljon mahdollisuuksia saada oma ääni kuulumaan ja tätä kautta parantaa työtään sekä työolosuhteita.

6 Johtopäätökset ja kehitysideat

Tässä luvussa käsittelen johtopäätöksiä, jotka olen tehnyt saatujen tutkimustuloksen avulla. Tutkimuksessa nousi paljon asioita esille, joita saatetaan pitää esimiestasolla itsestäänselvyyksinä, mutta joita ne eivät kuitenkaan ole henkilökunnan mielestä. Käyn jokaisen väitteen johtopäätökset erikseen läpi ja esitän kehitysehdotuksia Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osaston toimintaan.

Vastaajien ikäjakauma on suhteellisen tasainen. Yli 45-vuotiaista kerroshoitajista kukaan ei osallistunut kyselyyn ja syy siihen voi olla syynä välinpitämättömyys tai kyllästyminen, koska yleisesti ottaen nuori ottaa enemmän kantaa asioihin ja on aktiivinen, koska saat-
taa nähdä siinä hyödyn oman tulevaisuuden kannalta. Kerroshoitajista iso osa on taustaltaan muualta kuin Suomesta, joten myös kulttuurienvälinen ero voi olla syynä, ettei ole osallistunut kyselyyn. Myös vieraskieli voi olla osa syynä, vaikka kerroshoitajat puhuvatkin englantia ja kyselylomake oli laadittu englanniksi, mutta kumminkaan lomake ei ollut heidän omalla äidinkielellä, joten se on voinut varmasti olla syy jättää osallistumatta. Toiset ihmiset voivat ajatella, että kyselyihin vastaaminen on turhaa eivätkä halua viedä lomakkeita kotiin täytettäväksi ja töissä on niin kiireistä, että siellä ei kerkeä sitä täyttämään. Toisilla taas voi olla syynä se, ettei ole kokemusta kyselylomakkeiden täyttamisestä eikä silloin nytkään ole sitä täyttänyt.

”Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot” väitteessä heijastuu kerroshoitajien erilaiset lähtökohdat. Vajaalla puolella on fiilis, ettei omaa kaikkia tietoja ja taitoja. Kolmasosalla on tarvittavat tiedot ja taidot käytössään työssään, mutta 22 prosentilla on näissä asioissa paljon puutteita. ”Minulla on riittävästi aikaa tehdä työni kunnolla” väite jakaa vastaajat täysin. Kolmasosa on asiasta osittain samaa mieltä eli ajattelee todennäköisesti, että riippuen päivästä aikaa on tehdä työ kunnolla. Toinen kolmasosa on taas täysin eri mieltä ja työ on haasteellista, koska aikaa ei ole tarpeeksi paljon, jotta työn voisi tehdä kunnolla, vaan jostakin työvaiheesta joutuu supistamaan. Viimeinen kolmasosa on jakautunut ollen asiasta täysin samaa mieltä ja osittain eri mieltä.

”Minulla on käytössäni työhöni sopivimmat työmenetelmät ja välineet” täysin samaa mieltä asiasta ovat hiukan vajaa puolet vastanneista kerroshoitajista eli voidaan päätellä, että pääsääntöisesti siivous onnistuu välineillä ja menetelmillä. Kolmasosa on asiasta osittain samaa mieltä, eli välineet ja menetelmät voisivat olla parempiakin, mutta niiden kanssa pystyy työskentelemään. ”Työtäni arvostetaan” väitteeseen yli puolet vastaajista valitsi kohdan osittain eri mieltä. Vastanneista kerroshoitajista siis yli puolet on asiasta ainakin osittain eri mieltä. Tämä on huolestuttavaa, koska jos työntekijöillä on tunne, että heidän työtään ei arvosteta, se heijastuu heti työmotivaatioon sekä työpaikalla viihtymiseen. Kolmasosa vastanneista on osittain samaa mieltä, mutta ei kumminkaan täysin samaa mieltä, eli kolmasosallakin on pieni tunne ehkä omasta riittämättömyydestä.

”Arvostan itse työtäni” väitteeseen vastanneista yli puolet on asiasta täysin samaa mieltä, joka on hieno asia. On tärkeää, että henkilökunta arvostaa omaa työtänsä ja on ylpeä tekemästään työstään. Kolmasosa lopuista vastaajista oli osittain samaa mieltä sekä osittain eri mieltä asiasta. ”Viuhdyn työyhteisössäni” väite jakoi vastaajat. Kolmasosa on osittain samaa mieltä ja toinen kolmas osa osittain eri mieltä. Työyhteisössä viihtyminen on tärkeä osa työtä. Ilmeisesti kerroshoitajien työyhteisössä on jokin huonosti tai henkilökemiat eivät kohtaa kaikkien kanssa. Loput vastaajista jakautui ollen täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä.

”Työpaikan ilmapiiri on mielestäni hyvä” väitteeseen saatiin samat vastaukset kuin edelliseen väitteeseen. Vastauksien perusteella voidaan tulkita, että työpaikan ilmapiirissä on jotakin ongelmaa, koska kolmasosa vastanneista oli osittain samaa mieltä ja toinen kolmannes osittain eri mieltä. Kyseessä ei välttämättä tarvitse olla mikään iso ongelma, mutta jokin hiertää ilmapiiriä eivätkä kerroshoitajat ole tyytyväisiä siihen. ”Työmotivaationi on hyvä” väite jakoi mielipiteet kolmeen sektoriin. Vajaa puolet on tyytyväisiä omaan työmotivaatioon ja heillä se on hyvä, kun taas kolmannes on osittain eri mieltä väitteestä ja ilmeisesti työmotivaation kanssa heillä on hiukan ongelmia ja 22 prosenttia osittain samaa mieltä eli työmotivaatio ei ole hyvä eikä huono, vaan siltä väliltä.

”Työlläni on mielestäni hyvä maine” väitteessä yli puolet vastanneista kerroshoitajista oli sitä mieltä, että työllä ei ole hyvä maine, mutta ei huonoinkaan. Heidän mielestään

maine voisi olla paljon parempikin. Loput vastaajista ovat jakautuneet kolmeen setoriin. On huolestuttavaa, että yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että omalla työllään ei ole hyvä eikä edes ihan hyvä maine. ”Työpaikallani informaatio kulkee vaivattomasti ja hyvin” väite jakoi vastaajat neljään sektoriin. Osittain samaa mieltä asiasta oli kolmasosa ja loput vastaajista jakautui tasaisesti muihin kolmeen kategoriaan. Väite jakoi mielipiteet liian epätasaisesti, nimittäin on todella huono asia, jos työntekijät kokevat, että omalla työpaikalla informaatio kulkee heikosti ja huonosti. Hyvä informaation kulku on yksi tärkeimmistä asioista työpaikalla.

”Saan kattavaa palautetta esimiehiltäni” väitteen vastaukset ovat ehkä huolestuttavimmat. Vajaa puolet on täysin eri mieltä eli he eivät saa omasta mielestään lainkaan kattavaa palautetta esimieheltä. Toinen vajaa puolet puolisko on osittain samaa mieltä eli saa kattavaa palautetta, mutta ei välttämättä omasta mielestä tarpeeksi. ”Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni” väitteeseen vajaa puolet kerroshoitajista vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Tämä on hyvä asia, koska esimiehen tuki on tärkeä osa työtä ja jokainen tarvitsee sitä. Kumminkin kolmannes vastaajista oli täysin eri mieltä asiasta eli esimiehellä on parannettavaa asiassa ja tukea ei koeta saavan tarpeeksi.

”Saan mielestäni tarpeeksi kannustusta työhöni esimieheltäni” väite jakoi mielipiteitä. Kolmannes kokee saavansa tarpeeksi kannustusta omaan työhönsä esimieheltään, kolmannes on osittain samaa mieltä eli voisi saada enemmänkin tukea, mutta kokee silti saavansa sitä. Loput vastaajista olivat osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä. ”Tiimilläni on mielestäni toimivat pelisäännöt” väitteeseen reilu kolmannes on täysin samaa mieltä ja tiimin pelisäännöt ovat toimivat ja hyväksi havaitut. Loput prosentit jakautuvat kolmeksi 22 prosentin lohkoiksi. Ilmeisesti pelisäännöissä olisi päivittämistä tai ne pitäisi rakentaa uudelleen, jotta suurempi määrä kerroshoitajista olisi tyytyväisiä.

”Ongelmatilanteet ratkomme yhdessä tiimin kesken” väite jakaa mielipiteitä vastanneiden kesken. Kumminkin vajaa puolet on asiasta täysin samaa mieltä, joka on positiivinen asia. Ongelmatilanteita syntyy työyhteisöissä ja ne tulisikin yleensä ratkoa ja selvittää yhdessä tiimin kesken. Vastaajista osa oli täysin eri mieltä asiasta, joten olisi varmastikin syytä ottaa käytäntöön jonkin sortin ongelmienratkaisuhetki viikoittain tai edes harki-

ta asiaa. ”Työni on minulle palkitsevaa” väitteessä kolmas osa vastaajista oli osittain samaa mieltä ja toinen kolmannes osittain eri mieltä. Toisille ihmisille kerroshoitajan työ on varmasti vain väliaikaista työtä eikä sitä ole tarkoitus tehdä loppuelämää. Silloin jos ajatuksena on tämä, voi olla, että työ ei välttämättä ole palkitsevaa, koska siinä ei ole koko sydämellä mukana.

”Viihdyn työssäni hyvin” väite jakoi mielipiteet, kuten oli arvattavissakin. Reilut puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä eli he viihtyivät töissä, mutta omasta mielestään voisivat viihtyä paremminkin. Kolmasosa oli osittain eri mieltä eli eivät viihdy töissä sataprosenttisesti, mutta se ei kumminkaan ole täysin pakkopullaakaan.

Avointen kysymysten vastauksien perusteella Hilton Helsinki Airport hotellissa kerroshoitajan työ on raskasta, niin henkisesti kuin fyysisesti, sekä myös erittäin haasteellista, koska hotelliketjulla on korkea maine ja arvostus. Vaatimustaso on korkealla ja siksi kerroshoitajat eivät voi mennä siivouksen yhteydessä sieltä mistä aita on matalin. Naisilla ja miehillä on eroja vastauksissa. Suurimmat erot ovat väitteissä ”Työtäni arvostetaan”, ”Arvostan itse työtäni”, ”Työlläni on mielestäni hyvä maine” ja ”Saan kattavaa palautetta esimieheltäni”. Naisista suurin osa on sitä mieltä, että heidän työtään ei arvosteta, kun taas suurin osa miehistä on väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä. Yli puolet naisista ja 50 prosenttia miehistä vastaa, että työllään ei ole suhteellisen hyvä maine. Muuten vastaukset jakautuvat tasaisesti tässä väitteessä. Miehistä puolet eivät saa kattavaa palautetta esimieheltään, mutta naisista yli puolet taas saavat.

Positiivista on, että molemmista sukupuolista yli puolet arvostaa omaa työtänsä. Naisista sitä arvostavat 60 prosenttia ja miehistä 75 prosenttia. Tämä on hyvä asia, koska on tärkeää, että työntekijä itse arvostaa sitä mitä tekee ja pitää työtänsä arvossa, vaikkakin arvostusta ei vielä tulisi muilta tahoilta. Arvostus kasvaa vuosien aikana ja toivottavasti kerroshoitajien työn arvostus nousisi yhteiskunnassamme.

Kehitysehdotukset on kehitelty tutkimustulosten perusteella ja on pyritty kehittämään mahdollisimman monipuolisia ehdotuksia, jotta niistä olisi hyötyä Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolle. Taulukossa 1 on esitelty kehitysehdotukset.

Taulukko 1. Kehitysehdotukset ja –ideat housekeeping-osastolle.

Kehitysehdotukset Hilton Helsinki Airport hotellin housekeeping-osastolle:	
1. Tiimipalaverit	
2. Yhteiset kultaiset pelisäännöt	
3. Arvo-plakaatti	
4. Kehityskeskustelut (esimies vs. työntekijä)	
5. Kuukauden siivooja-palkinto	
6. Tsemppari-palkinto (kevät & syksy)	
7. Henkilöstökysely (esim. työtyytyväisyystutkimus)	

Hyvässä työyhteisössä kuunnellaan työntekijöitä ja otetaan vastaan heidän ehdotuksiinsa. Tiimipalaverit on oiva tapa saada henkilökunnan ääni kuulolle ja tiedottaa asioista eteenpäin. Tiimipalaverin voisi järjestää viikoittain, vaikka maanantaisin, jolloin olisi mahdollista käydä läpi tulevan viikon asian ja kerrata edellisen viikon plussat ja miinukset. Tiimi voisi tehdä omat kultaiset pelisääntönsä yhdessä vaikka esimerkiksi ilmoitustaululle nähtäville, josta jokainen ne näkisi. Pelisäännöt ovat tärkeä osa työyhteisöä ja ne pitää jokaisella tiimillä olla. Ilman sääntöjä työt eivät pyöri oikealla tavalla. Tiimi voisi myös tehdä itselleen arvo-plakaatin, johon koottaisiin yhteiset arvot sekä motivaattorit. Plakaatin voisi sijoittaa kultaisten pelisääntöjen viereen, josta ne olisi nopeasti luettavissa.

Erilaiset esimiehen ja työntekijän väliset kehityskeskustelut lisääisivät luottamusta ja arvostusta henkilöiden välille ja kehityskeskustelut on hyvä tapa kartoittaa muun muassa työntekijän tarpeita, motivaatiota, työtyytyväisyyttä sekä arvoja. Kannustuksen puute ja arvotus on vähissä henkilökunnan mielestä ja tätä tulisikin lisätä esimiestasolla. Housekeeping-osasto voisi harkita ottavansa käytäntöön esimerkiksi kuukauden siivooja-palkinnon antamisen tai keväisin ja syksyisin jaettavaksi tsemppari-palkinnon.

Hilton Helsinki Airport hotelli voisi toteuttaa henkilöstötutkimuksia useamman kerran vuodessa ja samalla kartoittaa niissä esimerkiksi työtyytyväisyyttä, motivaatiota sekä työntekijöiden arvoja. Tätä kautta voitaisiin pystyä nostamaan tutkimuksessa tulleita huonompia arvoja ja saada työympäristö paremmaksi paikaksi, sellaiseksi jossa mahdollisimman monella on halua tehdä töitä ja jossa viihdyttäisiin. Henkilöstötutkimuksena yksin esimerkki on työtyytyväisyystutkimus, jossa tutkittaisiin laajemmin henkilökunnan työtyytyväisyyttä sekä työmotivaatiota.

7 Pohdinta

Tässä luvussa pohdin tutkimuksen kulkua itse prosessina. Missä onnistuin ja millaisia haasteita kohtasin sekä miten kasvoisin ammatillisesti syyslukukauden aikana. Pohdin myös miten hyvin vastasin tutkimusongelmiini ja miten tutkimusta voisi hyödyntää tulevaisuudessa.

Aiheen valinta oli minulle suhteellisen helppoa, koska halusin mieluisan tutkimuksen syksyksi. Olin työharjoittelussa Hilton Helsinki Airport hotellissa keväällä 2014 yhteensä 5 kuukautta ja jo ensimmäisillä viikoilla tiesin, että tulen tekemään opinnäytetyöni Hilton-ketjulle. Pyörittelin monia eri aiheita, mutta idean housekeeping-työhöni sain executive housekeeperilta eräällä lounastauolla. Tutkimuksen rajaaminen tuotti kuitenkin ongelmia, mutta pitkän suunnittelun jälkeen päädyin housekeeping työn arvostukseen ja maineeseen.

Minulle oli alusta alkaen selvää, että teen opinnäytetyön yksin, koska olen sen verran vaativa ja hyvällä tavalla itsekäs ryhmätyöskentelijä, että päätös oli helppo tehdä. Jouduin potkimaan itseäni moneen otteeseen syksyn aikana ja välillä hiukan turhaannuin opinnäytetyön kanssa sekä koin valkoisen paperin kauhun että kammon. Olen pyrkinyt parhaimpaani tavalla tai toisella. Tavoitteenani on ollut lopulta tuottaa hyvä tutkimusraportti ja olla ylpeä siitä.

Suurimmat haasteet syksyn aikana ovat olleet aikataulussa pysyminen ja kyselylomakkeen teko. Harmaita hiuksia on myös aiheuttanut teoria sekä oma kiireisyys. Tutkimuksen matala vastausprosentti on harmillista, mutta kyselylomakkeet olivat hotellilla kaksi viikkoa ja kaikki kerroshoitajat tiesivät kyselystä ja heille annettiin mahdollisuus vastata siihen. Näin jälkikäteen ajateltuna olisin ehkä voinut tehdä asiat toisin ja olla itse hotellilla jakamassa lomakkeita, mutta aikatauluuni tämä ei olisi sopinut.

Pettynyt olen tutkimuksen otantaan, joka on loppujen lopuksi todella suppea ja tulokset perustuvat vain muutamien ihmisten näkemyksiin ja mielipiteisiin. Matalaan vastausprosenttiin on varmasti monia syitä, kuten jo johtopäätöksissä niitä mainitsinkin. Ker-

roshoitajilla oli hyvin aikaa tehdä kysely, mutta ilmeisesti ei halua ja kiinnostusta löytenyt tarpeeksi. Tutkimuksesta olisi voinut saada paremman ja luotettavamman, jos kaikki kerroshoitajat tai edes reilusti yli puolet olisi vastannut kyselyyni. Kuitenkin aiheesta on mahdollista tehdä syventäviä jatkotutkimuksia.

Onnistumisina voin pitää tyytyväisyyttäni aiheenvalintaan sekä siihen, että sain koottua hyviä kehitysehdotuksia hotellille. Tarkoitukseni oli tehdä tutkimus, josta voisi olla hyötyä Hilton Helsinki Airport hotellille ja jota olisi helppo tulevaisuudessa jatkaa sekä hyödyntää. Onnistumisena voi myös pitää sitä, että sain hyvin rutistettua vähäisistä kyselylomakkeista mahdollisimman paljon irti ja pystyin tekemään hyvät johtopäätökset tutkimuksesta.

Lähteet

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. WSOY. Helsinki.

Aaltonen, T. & Junkkari, L. 2000. Yrityksen arvot ja etiikka. WSOY. Helsinki.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Riika.

Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine. Menestystekijä. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Business Dictionary. 2014. Definition. Hotel. Luettavissa:

<http://www.businessdictionary.com/definition/hotel.html>. Luettu: 21.11.2014.

Bohn, T., Viander, M. & Rouhiainen, L. 2005. Hotelli Fiini. Laadukas kerroshoitajan työ. Turenki: Housekeeping Sercive Oy.

Bredenberg, K., Koskensalmi, S., Lauttio, L-M., Multanen, L. & Pahkin, K. 2004. Parempi työyhteisö. Avaimia kehittämiseen. Työterveyslaitos. Otamedia Oy. Helsinki.

Christensen, R. 2006. Roadmap to strategic HR. Amacom. American Management Association. New York.

Edupoli 2014a. Koulutus. Palveluala. Puhdistuspalvelut. Luettavissa:

<http://www.edupoli.fi/Etusivu/Koulutus/Palveluala/Puhdistuspalvelut/>. Luettu: 2.10.2014.

Edupoli 2014b. Koulutus. Palveluala. Puhdistuspalvelut. Arnevi Laukkanen. Luettavissa: <http://www.edupoli.fi/Etusivu/Koulutus/Palveluala/Puhdistuspalvelut/Arnevi-Laukkanen/>. Luettu: 2.10.2014.

Explorable. Validity and reability. Luettavissa: <https://explorable.com/validity-and-reliability>. Luettu: 21.11.2014.

Glo Hotels. Glo Hotel Airport. Luettavissa: <http://glohotels.fi/hotellit/glo-hotel-airport>. Luettu: 10.10.2014.

Gurusoftware 2014. Business values. Luettavissa: <http://www.gurusoftware.com/GuruNet/Business/Values.htm>. Luettu: 21.11.2014.

Hautala, R. 2011. Siivoustyön huomioon ottaminen majoitustilojen suunnittelussa. Amk-opinnäytetyö. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Ylivieska. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/37799>. Luettu: 21.11.2014.

Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Hilton Nordics 2014. Hilton Helsinki Airport Hotel. Luettavissa: <http://www.hiltonnordics.com/fin/suomi/helsinki/hilton-helsinki-airport-hotel.html>. Luettu: 2.10.2014.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajajärvi, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Hotels.com 2014. Hotellit lähellä Helsinki-Vantaan lentoasema. Luettavissa: http://fi.hotels.com/de472558/hotellit-lahella-kohdetta-helsinki-vantaan-lentokentta-hel-helsinki-vantaan-lentokentta-hel-suo-mi/?dateless=true&rffrid=sem.hcom.FI.google.003.03.04.s.kwrdr=ZzZz.sLbJKsTrX.0.46848375639.1020w9o38457.d.c&gclid=COTDuOKsosECFafnwgod_w4AQQ. Luettu: 10.10.2014.

IUF. 2014. Luettavissa: <http://www.iuf.org/w/>. Luettu: 21.11.2014.

Jyväskylän yliopisto 2013a. Luettavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu: 2.10.2014.

Kyrö, N. & Grönqvist, H. 2014. Hotellipaketin suunnittelu Case: Hilton Helsinki Airport. Amk-opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Luettavissa:

<https://www.theseus.fi/handle/10024/25761>. Luettu: 21.11.2014.

Laitinen, J. & Yrölä, P. 2006. Simppeliä siivousta. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Laukkanen, A. 9.10.2014. Executive housekeeper. Hilton Helsinki Airport Hotelli.

Sähköposti.

Moisalo, V-P. 2012. Uusi HR. Arjen henkilöstöjohtamista. Infor Oy, Kuopio.

Ojerinde, B. 2011. Breakfast service quality in Restaurant Gui, Hilton Helsinki Airport hotel. Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA. Helsinki. Luettavissa:

<https://www.theseus.fi/handle/10024/78716>. Luettu: 21.11.2014.

PAM. Luettavissa: <https://www.pam.fi/uutiset/uutinen/2014/11/pam-kiertaa-tapaamassa-kerroshoitajia-joulukuussa.html>. Luettu. 21.11.2014.

PAM-lehti. Kerroshoitajat haluavat selkeyttä työpäivän pituuteen. Luettavissa:

<https://www.pamlehti.fi/uutiset/uutinen-pam-lehti/2014/04/kerroshoitajat-haluavat-selkeytta-tyopaivan-pituuteen.html>. Luettu: 21.11.2014.

Räikkönen, T. 2013. Monikulttuurisuuden haasteet ja mahdollisuudet kerroshoitajien johtamisessa. Amk-opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Leppävaara. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/60240>. Luettu: 21.11.2014.

Takatalo, E. 2010. Toimiva työyhteisö. Hansaprint Oy. Vantaa.

Taskinen, T. 2009. Työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa. Amk-opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Tampere. Luettavissa:
<https://www.theseus.fi/handle/10024/4561>. Luettu: 21.11.2014.

Tilastokeskus 2014. Käsitteet ja määritelmät. <http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Kustannus-osakeyhtiö Tammi. Latvia.

Turunen, N. 2014. Utveckling av executive loungens tjänster på Hilton Helsinki Airport. Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA. Porvoo. Luettavissa:
<https://www.theseus.fi/handle/10024/70686>. Luettu: 21.11.2014.

Valtiala, M. 2003. Hotellisiivous. Puhtaustiedon tietopaketti 7. Forssan kirjapaino Oy. Forssa.

Yhteishyvä. Matkailu. Hotellien tähtiluokitukset. Luettavissa:
<http://www.yhteishyva.fi/viihde-ja-vapaa-aika/matkailu/hotellien-tahtiluokitukset/0218010-69839>. Luettu: 21.11.2014.

Liitteet

Liite 1. Aikataulu

VKO	Tehtävä
Kevät/Kesä 14	Aiheen valinta ja hyväksyttäminen Hilton hotellissa
35	Pe 29.8. aiheanalyysin jättö
35–38	Taustatietojen selvittelyä, vanhojen opinnäytetöiden lukemista
39–41	Teorian kirjoitusta
41	To 9.10. 1. seminaari, executive housekeeperille sähköposti haastattelu
42	Laukkanen vastaa kysymyksiin ja tutkimus edistyy
43	Intensiiviviikko
45	Kyselylomakkeet hotellille
45	To 6.11. 2. seminaari
46	Teoria ja tutkimuksen kulku valmis
47	Pe 21.11. Kyselylomakkeiden haku hotellilta
48	Kyselylomakkeiden purku ja opinnäytetyö valmis
49	Kypsyyskoe

Kysymykset:

1. Mikä yritys nykyisin hoitaa housekeeping-osastoa?
2. Kuinka monta kerroshoitajaa tällä hetkellä työskentelee? (vakituisten ja osa-aikaisten määrä?)
3. Entä kuinka monta esimiestä heillä on?
4. Kuinka kerroshoitajien työt on jaettu? Onko joka kerroksella omat vakituiset kerroshoitajat?

Vastaukset:

1. Hotellin housekeeping-osasto on ulkoistettu ja siivousyritys on Servisole.
2. Tällä hetkellä housekeeping-osastolla työskentelee 25 kokoaikaista ja 18 osa-aikaista kerroshoitajaa.
3. Kerroshoitajilla on yksi palveluesimies ja 3 apuemäntää.
4. Kerroksilla ei ole omia vakituisia kerroshoitajia, vaan jokaisella vaihtuu työtehtävät. Jokainen kerroshoitaja osaa siivota eri paikkoja kuten esimerkiksi huoneita, kokoustiloja, kuntosalia, saunoja ja muita yleisiä tiloja.

Liite 3. Kyselylomake, suomi

KYSELY:

Housekeeping-osasto osana Hilton Helsinki Airport Hotellia

Taustatiedot:

Nainen ☐

Mies ☐

Ikä:

alle 25 v. ☐

25-34 v. ☐

35-44 v. ☐

45-54 v. ☐

yli 55 v. ☐

Koulutus:

peruskoulu ☐

lukio ☐

ammattikoulu ☐

korkeakoulututkinto ☐

laitoshoitajan ammattitutkinto ☐

muu ☐

Kuinka kauan olet työskennellyt alalla?

Alle vuoden ☐

1-2 vuotta ☐

3-4 vuotta ☐

Yli 5 vuotta ☐

Mikä on sinulle tärkeää työssäsi?

Kuvaile viidellä adjektiivillä työtäsi

Työtäsi koskevat kysymykset:

- 1 täysin samaa mieltä

2 osittain samaa mieltä

3 osittain eri mieltä

4 täysin eri mieltä

- | | |
|---|---------|
| 1. Minulla on työssäni tarvittavat tiedot ja taidot | 1 2 3 4 |
| 2. Minulla on riittävästä aikaa tehdä työni kunnolla | 1 2 3 4 |
| 3. Minulla on käytössäni työhöni sopivimmat työmenetelmät ja välineet | 1 2 3 4 |
| 4. Työtäni arvostetaan | 1 2 3 4 |
| 5. Arvostan itse työtäni | 1 2 3 4 |
| 6. Viihdyn työyhteisössäni | 1 2 3 4 |
| 7. Työpaikan ilmapiiri on mielestäni hyvä | 1 2 3 4 |
| 8. Työmotivaationi on hyvä | 1 2 3 4 |
| 9. Työlläni on mielestäni hyvä maine | 1 2 3 4 |
| 10. Työpaikallani informaatio kulkee vaivattomasti ja hyvin | 1 2 3 4 |
| 11. Saan kattavaa palautetta esimieheltäni | 1 2 3 4 |
| 12. Saan mielestäni tarpeeksi tukea esimieheltäni | 1 2 3 4 |
| 13. Saan mielestäni tarpeeksi kannustusta työhöni esimieheltäni | 1 2 3 4 |
| 14. Tiimilläni on mielestäni toimivat pelisäännöt | 1 2 3 4 |
| 15. Ongelmatilanteet ratkomme yhdessä tiimin kesken | 1 2 3 4 |
| 16. Työni on minulle palkitsevaa | 1 2 3 4 |
| 17. Viihdyn työssäni hyvin | 1 2 3 4 |

Avoim sana:

Kiitos!

QUESTIONNAIRE:

Housekeeping department as part of Hilton Helsinki Airport Hotel

Background information:

Female ☐

Male ☐

Age:

under 25 y. ☐

25-34 y. ☐

35-44 y. ☐

45-54 y. ☐

over 55 y. ☐

Education:

Comprehensive school ☐

High school graduate ☐

Vocational school graduate ☐

Academic degree ☐

Further vocational qualification in institutional cleaning ☐

Other ☐

How long have you worked in the industry?

Less than a year ☐

1-2 years ☐

3-4 years ☐

More than 5 years ☐

What is important to you in your work?

Describe your work with five adjectives

Questions concerning your work:

- 1 totally agree

2 partly agree

3 partly disagree

4 totally disagree

- | | |
|---|---------|
| 1. I have the necessary knowhow and skills required in my work | 1 2 3 4 |
| 2. I have sufficient time to perform my work well | 1 2 3 4 |
| 3. I have the knowledge of the most suitable methods in my work and have access to the most suitable tools to perform the tasks | 1 2 3 4 |
| 4. My work is appreciated | 1 2 3 4 |
| 5. I personally appreciate my work | 1 2 3 4 |
| 6. I feel happy in my work community | 1 2 3 4 |
| 7. The work place atmosphere is good | 1 2 3 4 |
| 8. My work motivation is good | 1 2 3 4 |
| 9. My work carries a good reputation | 1 2 3 4 |
| 10. At my workplace information is easily accessed | 1 2 3 4 |
| 11. I get comprehensive feedback from my superior | 1 2 3 4 |
| 12. I get enough support from my superior | 1 2 3 4 |
| 13. I get enough encouragements from my superior | 1 2 3 4 |
| 14. My team has functional rules | 1 2 3 4 |
| 15. We solve problem situations together between team members | 1 2 3 4 |
| 16. My work is rewarding to me | 1 2 3 4 |
| 17. I feel satisfaction in my work | 1 2 3 4 |

Further observations:

Thank you!