



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Työhyvinvoinnin kartoitus ja kehittäminen

Case: Pizza Hut -ravintolat

Avaluoma, Mira

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Työhyvinvoinnin kartoitus ja kehittäminen
Case: Pizza Hut -ravintolat

Avaluoma, Mira
Liiketalouden koulutusohjelma,
Peer to Peer
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2015

Mira Aavaluoma

Työhyvinvoinnin kartoitus ja kehittäminen, case: Pizza Hut- ravintolat

Vuosi 2015 Sivumäärä 41

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa Pizza Hut -ravintoloissa. Työhyvinvoinnin tilan kartoittaminen oli ajankohtaista, sillä sitä ei oltu kartoitettu useaan vuoteen kyseisessä organisaatiossa. Pizza Hut -ravintoloiden työntekijöille teetetyn työhyvinvointikyselyn ja Pizza Hut -ravintoloiden ravintolapäälliköille teetetyn avokyselylomakkeen avulla pyrittiin selvittämään työntekijöiden työhyvinvointitila ja sitä, millä työhyvinvoinnin osa-alueilla olisi kehitettävää ja millä osa-alueilla asioiden koetaan olevan hyvin.

Työhyvinvointikysely toteutettiin keväällä 2015. Työhyvinvointikysely pitää sisällään työhyvinvoinnin eriosa-alueisiin liittyviä kysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä. Kun työhyvinvointikyselyä laadittiin, apuna käytettiin työhyvinvointiin ja työkykyyn liittyvää teoriaa. Työhyvinvointikyselyyn vastasi 37 henkilöä, joka vastaa noin vähää yli 70 prosenttia Pizza Hut -ravintoloissa työskentelevien työntekijöiden määrästä. Lisäksi avokyselylomakkeeseen vastasi kaksi ravintolapäällikköä, joka vastaa 50 prosenttia ravintolapäälliköiden määrästä.

Työhyvinvointikyselyn vastausten perusteella opinnäytetyöntekijä laati ehdotuksia, kuinka työhyvinvointia voitaisiin kyseisen yrityksen eri ravintoloissa kehittää niiltä osin, missä työntekijät kokivat parannettavaa. Työntekijöiden työhyvinvointiin tulee kiinnittää jatkuvasti huomiota. Jotta työntekijöiden hyvinvointia työssä pystytään kehittämään, on tiedettävä mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Hyvinvointi koostuu useasta eri tekijästä. Kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset, fyysiset ja psyykkiset tekijät. Työhyvinvoinnista vastuussa ovat niin työnantaja kuin itse työntekijä. Organisaatiolle työntekijöiden hyvinvointi merkitsee työn laatua ja kannattavuutta sekä yrityksen parempaa menestystä markkinoilla. Lisäksi kokonaisvaltainen työhyvinvointi edistää työntekijän terveyttä ja parantaa työntekijöiden elämänlaatua.

Työhyvinvointikyselyn perusteella selvisi, että henkilöstön kokemus työhyvinvoinnista tutkittavan ketjun ravintoloissa on yleisesti ottaen todella hyvä, etenkin seuraavilla osa-alueilla työyhteisö, ammattitaito ja työmotiivit sekä työkyky ja jaksaminen. Työhyvinvoinnissa oli puolestaan hieman kehittämistä työhyvinvointikyselystä saatujen vastausten perusteella seuraavissa osa-alueissa työterveys, työturvallisuus ja työolosuhteet.

Asiasanat

työhyvinvointi, työkyky, esimiestyö, ravintola-ala

Mira Avaluoma

Mapping and developing well-being at work. Case: Pizza Hut restaurants

Year	2015	Pages	41
------	------	-------	----

The aim of this thesis is to survey well-being of the workforce of Pizza Hut restaurants in Finland. Mapping out the well-being at work is a current issue since it has not been surveyed in many years in the organisation in question. An open questionnaire for the workforce and the restaurant managers of Pizza Hut was used as a method to examine sectors which needed improvements and sectors that were experienced good.

The survey was executed during spring 2015. The survey includes questions regarding different sectors of well-being at work as well as few open questions. The survey was constructed upon of theory of well-being at work and ability and capacity to work. 37 persons replied the survey, which accounts for little more than 70 % of the total workforce of Pizza Hut restaurants in Finland. Furthermore, two restaurant managers replied the open questionnaire, which accounts for 50 % of the total amount of restaurant managers.

The author of the thesis formed proposals to improve well-being at work where the workforce felt room for improvements based on the survey replies. Well-being at work should be addressed continuously. One should recognize the factors affecting well-being at work to make the necessary improvements. Well-being consists of various factors. Comprehensive well-being at work is affected by social, physical and mental factors. Employers as well as employees are both responsible for well-being at work. For the organisation better well-being at work means better quality of work and better profitability as well as success in the market. In addition, comprehensive well-being at work contributes the health of the workforce and improves the quality of life.

According to the survey the well-being at work was experienced generally speaking good, especially the following sectors: work community, expertise, motive to work, ability to work, and having enough strength to work. According to the survey, the following sectors have room for improvements: occupational health, work safety, and working conditions.

Keywords

well-being at work, ability to work, leadership, horeca

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön tausta, tavoite ja rakenne	6
1.2	Toimeksiantaja Pizza Hut	7
2	Kokonaisvaltainen työhyvinvointi	7
2.1	Esimiestyö ja johtaminen	8
2.2	Viestintä ja tiedonkulku	9
2.3	Työyhteisö	9
2.4	Työterveys, työturvallisuus ja työolosuhteet	10
2.5	Työhyvinvoinnin merkitys kilpailutekijänä	10
3	Työkyky	11
3.1	Työkyky ja jaksaminen	12
3.2	Työkyvyn kehittäminen	12
3.3	TYKY-talomalli	13
3.4	Tyky-kolmio	14
4	Kartoituksen toteutus Pizza Hut -ravintoloille	15
4.1	Aineistohankintamenetelmät	16
4.2	Aineiston analysointi	18
4.3	Kyselytutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	19
5	Kartoituksen tulokset	20
5.1	Työhyvinvointikyselyn tulokset	21
5.2	Sähköisen avokyselylomakkeen tulokset	25
6	Kehitysideoiden esittely ja johtopäätökset	26
6.1	Työhyvinvoinnin kehitysideat	27
6.2	Lopputulos	31
	Lähteet	33
	Kuviot	35
	Taulukot	36
	Liitteet	37

1 Johdanto

Työ on suurimmalle osalle ihmisistä yksi elämän tärkeimmistä asioista ja työelämän suuret muutokset ovat aiheuttaneet sen viime vuosien aikana, että työhyvinvointi on noussut erittäin tärkeäksi tekijäksi. Yritykset kansainvälistyvät jatkuvasti, kilpailu on kovaa, vaatimustaso lisääntyy ja teknologia kehittyy sekä väestö ikääntyy, jonka seurauksena hyvinvointi työssä on kovie paineiden alla. Etenkin hotelli- ja ravintola-alalla toimintaympäristöt, toimintatavat ja tekniset mahdollisuudet uudistuvat ja kehittyvät nopealla tahdilla. Palvelusektori kasvaa koko ajan ja sen henkilöstömäärä nousee jatkuvasti tämän kasvun myötä. Työntekijöiden työoloissa, töiden sisällössä sekä työyhteisössä ovat aiheuttaneet muutoksia jatkuva organisaatioiden laajentuminen ja kansainvälistyminen ja nämä kaikki työelämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat yksilöiden terveyteen sekä hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

1.1 Opinnäytetyön tausta, tavoite ja rakenne

Toimeksianto sai alkunsa opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisesta aloitteesta yhteydenotolla toimeksiantajaan. Opinnäytetyöntekijä on työskennellyt kyseisen yrityksen yhdessä ravintolassa vuodesta 2010 lähtien. Neuvotteluissa kävi ilmi, että kyseisessä yrityksessä ei ollut tehty minkäänlaista tutkimusta työhyvinvointiin liittyen useampaan vuoteen, joten aihe oli ajankohtainen. Tehtävänä oli lähteä selvittämään kyseisen yrityksen kaikkien yksiköiden työhyvinvoinnin tilaa, sillä siitä ei ollut varsinaista käsitystä. Hyvinvoinnin tilan selvittämisen jälkeen tarkoituksena on esittää saatujen tulosten perusteella työhyvinvointia ylläpitäviä ja kehittäviä ehdotuksia mahdollisten ongelmakohtien kehittämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa Pizza Hut -ravintoloissa. Ravintolatyö on raskasta ja joskus sen kuormittavuus saattaa kasvaa liian suureksi, jonka seurauksena työhyvinvointi kärsii. Tästä syystä ravintola-alalla työssä jaksamiseen tulisi panostaa jatkuvasti sekä löytää keinoja, joiden avulla työntekijöiden työhyvinvointia saadaan ylläpidettyä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä kehittämis ehdotuksia työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi kyseisessä organisaatiossa työhyvinvointikyselystä saatujen tulosten perusteella.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja tutkimuksellisesta osasta. Teoriaosuuden tarkoituksena oli antaa opinnäytetyön tekijälle viitteitä työhyvinvoinnin osa-alueista ja työkytoiminnasta, sekä sen kehittämisestä ja ylläpitämisestä. Teoreettinen osuus toimi pohjana opinnäytetyön tutkimukselliselle osalle. Tutkimuksellinen osa tehtiin yhteistyössä toimeksiantajayrityksen kanssa, jona toimi Pizza Hut. Tutkimuksellinen osa koostuu työhyvinvointikyselystä, joka teetettiin Pizza Hut -ravintoloiden työntekijöille ja sähköisestä

avokyselylomakkeesta, joka teetettiin Pizza Hut -ravintoloiden ravintolapäälliköille kevään 2015 aikana. Työhyvinvointikyselyn ja sähköisen avokyselylomakkeen tarkoituksena oli selvittää kuinka työntekijät kokevat työhyvinvointiin liittyvät asiat kyseisessä organisaatiossa, työntekijöiden kokemuksia sekä mielipiteitä työpaikalla vallitsevista olosuhteista.

1.2 Toimeksiantaja Pizza Hut

Pizza Hut on maailman suurin pizzeraravintolaketju. Ketjuun kuuluu Yhdysvalloissa lähes 6 600 yksikköä ja muualla maailmaa yksiköitä on yli 4 000 yli 100 eri maassa ja se on pizzatoimialan markkinajohtaja. Maailman suurin ravintola-alan yritys Yum Brands, Inc. omistaa Pizza Hut -brändin. Yhtiöllä on yli 33 000 ravintolaa yli 100 maassa ja sen neljä tunnetuinta brändiä ovat kaikki markkinajohtajia omalla sektorillaan. (Pizza Hut 2015.)

Pizza Hut avasi ensimmäisen ravintolan Suomeen vuonna 1987 Helsingin Citykäytävään. Suomessa on tällä hetkellä yhteensä kuusi Pizza Hutin yksikköä. Ravintoloita näistä on kaksi Pizza Hut Citykäytävä ja Pizza Hut Tennispalatsi. Express toimii Hartwall Arenalla sekä Tennispalatsissa ja Take Away Shopitit sijaitsevat Tampereen Tesoman liikekeskuksessa ja Helsingin Munkkivuoren ostoskeskuksessa.

2 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi

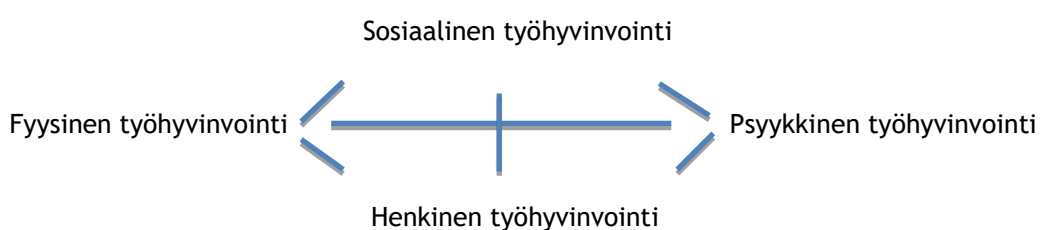
Työhyvinvointi ei merkitse mitään konkreettista, jonka voisimme nähdä tai jota voisimme koskettaa, ja siksi se onkin käsitteenä haastava. Ihmiset kokevat hyvinvoinnin monin eritavoin ja se lisää käsitteen vaikeutta. (Ojala & Ahonen 2005, 28.) Työhyvinvointi käsitteenä on yhä monelle yksittäiselle ihmiselle ja myös monelle organisaatiolle hyvin yksipuolinen, vaikka työhyvinvointiin liittyvät keskustelut mediassa ja työpaikoilla ovat lisääntyneetkin. (Virolainen 2012, 11.)

Työhyvinvointi on sitä, että työ koetaan turvalliseksi, mielekkääksi ja terveelliseksi. Hyvä sekä motivoiva johtaminen lisää työhyvinvointia. Lisäksi työntekijöiden ammattitaito sekä työyhteisön ilmapiiri, jossa työskennellään, lisää työhyvinvointia. Kun työhyvinvointi kasvaa työntuottavuus sekä työhön sitoutuminen kasvaa. Lisäksi työhyvinvoinnin kasvaessa sairauspoissaolojen määrä laskee. Työhyvinvointi vaikuttaa aina siihen, kuinka työssä jaksetaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Useimmille työhyvinvointi käsitteenä ja työhyvinvointiin panostaminen tuovat edelleenkin mieleen taukojummat, ergonomian ja ihmisen fyysisen hyvinvoinnin. Fyysinen hyvinvointi on kuitenkin vain pieni osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia ja tänä päivänä työhyvinvoinnin muut osa-alueet ovat nousseet yhä suurempaan rooliin. Terveys on täydellisen fyysisen,

psykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan. Terveys-käsitteeseen on liitetty myös henkistä näkökulmaa ja työhyvinvoinnin käsitteessä on samankaltaisia piirteitä kuin WHO:n terveys-määritelmässä. Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ilmiö ja se pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin. Kaikki työhyvinvoinnin osa-alueet liittyvät toisiinsa ja vaikuttavat toinen toisiinsa, tästä syystä työhyvinvointia tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti, eikä vain yhtä työhyvinvoinnin osa-aluetta. (Virolainen 2012, 11.)

Jos työhyvinvoinnin jollakin osa-alueella on puutteita, se heijastuu helposti myös toisiin työhyvinvoinnin osa-alueisiin, jotka on kuvattuna alla. (Kuvio 1.) (Virolainen 2012, 12).



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Virolainen 2012, 12).

2.1 Esimiestyö ja johtaminen

Organisaatioiden johtaminen menestyväksi, hyvinvoivaksi ja kestäväää kehitystä noudattavaksi organisaatioksi on nykypäivänä haasteellisempaa kuin aikaisemmin. Tänä päivänä kilpailussa pärjäämiseksi työyhteisöjen on oltava valmiita jatkuvaan muutokseen. Yrityksen sekä henkilöstön hyvinvointi, jatkuva uudistuminen ja oppiminen, kehittyminen innovaatioiden kautta ja toimintaympäristön muutoksiin jatkuvasti toimintansa muokkaava organisaatorakenne tulevat olemaan tulevaisuudessa organisaatioiden kulmakiviä, tässä kiihtyvän globalisaation ja sen aiheuttaman uudelleen ryhmittyvän kilpailun ja teknisen kehityksen myötä aiheutuva muutoksessa. (Ttl 1.)

Kaikilla organisaatiotasolla yksi keskeisimpiä jatkuvan kehittämisen välineitä on henkilöstöjohtaminen. Monien tutkimusten mukaan työntekijän hyvinvoinnille ja suoriutumislle työssä on erittäin tärkeitä se, miten suhde esimieheen koetaan. Tärkeitä on huolehtia myös esimiehen omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista, sillä hyvinvoiva esimies on edellytys hyvinvoivalle ja tulosta tekeväälle työyhteisölle. Työyhteisöjen terveyden sekä organisaation tuloksellisen toiminnan kannalta johtamisen ja esimiestyön haasteina korostuvat nykypäivänä toimintaprosessien kehittäminen, muutosten läpivienti, strateginen jalkauttaminen, vuorovaikutus tavat ja kehityskeskustelujen käyminen työntekijöiden kanssa,

ongelmatilanteiden läpikäyminen ja käsittely työyhteisössä sekä henkilöstön jaksamisen ja voimavarojen tukeminen ja henkilöstön työmotivaation ylläpitäminen (Ttl 1.)

2.2 Viestintä ja tiedonkulku

Toimiva viestintä organisaatiossa on koko työhyvinvoinnin suola. Jos organisaatio ottaa henkilöstön mukaan päätöksentekoon, työyhteisön hyvinvointi sekä organisaation menestys voivat nousta uudelle tasolle. Jos henkilöstö osallistuu organisaation päätöksentekoon, nousee viestintä erittäin tärkeään rooliin. Viestintä, joka liittyy hyvinvointiin, toteutuu usein huonosti. Lahden kaupungin työntekijöille teetetyn tutkimuksen pohjalta oli noussut esiin neljä hyvinvointiviestinnän osa-aluetta, joihin hyvällä viestinnällä voidaan vaikuttaa. Esiin nousseet osa-alueet ovat luottamus, yhteisöllisyys, kannustaminen sekä osallistuminen. (Työpiste.ttl.)

Sisäisen viestinnän tulisi demokratisoida tietoa ja tämän seurauksena myös itse työyhteisöä. Sisäinen viestintä on prosessi, jossa tietoa vaihdetaan ja luodaan tätä kautta pohjaa innovatiivisuudelle. Sisäinen viestintä organisaatiossa auttaa informaation jakamista ja uusien ideoiden luomista. Organisaation tiedonkulusta vastuussa ei pidä olla vain johto, vaan työntekijöiden itsensä pitää ottaa vastuuta myöskin organisaation tiedonkulusta, jos halutaan viestinnän toimivan moitteettomasti. Jokaisella organisaation työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa sisäiseen viestintään organisaatiossa. (MerjaHoo.)

Jos organisaatiossa ei ole totuttu avoimeen tiedonjakamiseen, organisaation olisi hyvä alkaa luomaan avointa viestintäkulttuuria organisaation jokaisella tasolla. Tiedon jakaminen edistää tiedon jakamista. Työpaikan johdon olisikin hyvä tukea avointa ilmapiiriä työyhteisössä, sillä jos työntekijä kokee saavansa runsaasti informaatiota, siitä mitä työpaikalla tapahtuu, hän usein tämän seurauksesta jakaa myös omaa tietoaan herkemmin eteenpäin. (MerjaHoo.)

2.3 Työyhteisö

Terveessä ja toimivassa työyhteisössä tiedonkulku toimii, ilmapiiri on avoin ja kannustava, ongelmista uskalletaan puhua ja yhteistyö henkilöstön kesken on sujuvaa, omaan työhön on mahdollista vaikuttaa, muutoksen hallinta valmiudet ovat hyvät ja työn määrä on sopivaa työntekijän voimavaroihin nähden. (Ttl 2.)

Työyhteisön kehittäminen on asioiden muuttamista yhdessä ja keskustelua siitä miten työyhteisöä olisi henkilöstön mielestä hyvä kehittää. Työyhteisön kehittämisessä tehdään sovittuja kehittämistoimenpiteitä suunnitelmallisesti yhdessä ja parhaimmillaan tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus olla vaikuttamassa niihin

työntekemiseen liittyviin asioihin, jota parantavat yhteistyötä, työnsujumista, ilmapiiriä sekä toimintatapoja työpaikalla. Työyhteisön kehittämällä voidaan edistää työyhteisön hyvinvointia ja työntekoa. Joissakin tapauksissa pienten käytännönasioiden muuttaminen työpaikalla lisää myönteisiä asioita työssä, tämä voi olla esimerkiksi säännölliset palaverit henkilöstön kesken. Puolestaan toisinaan tarvitaan laajempiakin kokonaisuuksia, jotta voidaan muuttaa ja kehittää työyhteisöä. (Ttl 2.)

Työyhteisöä on järkevää kehittää ja tehdä jatkuvasti paremmaksi, sillä siitä hyötyvät kaikki ja sen avulla on mahdollista toimia haasteellisissa tilanteissa jatkossakin. Työntekijän hyvinvointi paranee, työn imu lisääntyy, sitoutuminen työhön vahvistuu, vastuun otto työstä lisääntyy ja yhteistyötaidot kehittyvät, kun työyhteisöä kehitetään. Lisäksi työyhteisöä kehitettäessä työyhteisön toimivuus paranee, joustavuus lisääntyy, opitaan toimimaan yhdessä paremmin ja muutoksia osataan ennakoida. (Ttl 2.)

2.4 Työterveys, työturvallisuus ja työolosuhteet

Henkilökunnan työhyvinvoinnista huolehtiminen on työnantajan vastuulla. Lainsäädäntö asettaa raamit työsuojelulle. Laki edellyttää sitä, ettei työntekijän turvallisuutta saa missään olosuhteissa vaarantaa ja kaikkien työntekijöiden käyttämien laitteiden ja koneiden on oltava kunnossa. Työnantajan tulee huolehtia työterveyshuollosta, ja jos työntekijällä ilmenee ongelmia terveyteen liittyen, on työnantajan tehtävänä huolehtia siitä, että työntekijä saa tarvittavaa apua vaivan korjaamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Turvallisuus työpaikalla perustuu työturvallisuuslakiin. Työturvallisuuslaissa on määräyksiä siitä, miten työnantajan on järjestettävä olosuhteet työpaikalla. Työolosuhteiden tulee olla sen mukaisia, että taataan työturvallisuus kaikille työntekijöille työpaikalla.

Työturvallisuuslain tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia työpaikoilla, sekä muita työstä tai työympäristöstä johtuvia työntekijöiden terveyteen kohdistuvia vaaroja. (Kauhanen 2009, 197-199.) Työnantajan lisäksi työturvallisuudesta työpaikoilla vastuussa ovat myös esimiesasemassa olevat toimihenkilöt (Työturvallisuus).

2.5 Työhyvinvoinnin merkitys kilpailutekijänä

S-käyrä (kuvio 2.) kuvaa työhyvinvoinnin merkitystä. S-käyrässä kytkeytyvät yhteen johtaminen, työhyvinvointi, luovuus, innovatiivisuus, liiketoiminnan uudistuminen sekä yrityksen voitollisuus. Johtamisella voidaan edistää työhyvinvointia ja hyvinvoinnilla on merkitystä yrityksen liiketoiminnanalle, jota kuvaa S-käyrä. Jos yrityksen henkilöstö ei voi työssä hyvin, niin se rajoittaa edellytyksiä luovalle työskentelylle. Tämän seurauksena työstä tulee rutiininomaista suorittamista ja vuorovai-kutuksesta muiden kanssa tulee niukkaa ja

emme pysty näkemään samalla tavalla, kuin työssä hyvin viihtyvä avautuvia mahdollisuuksia ja erilaisia tapoja toteuttaa ja nähdä asioita. Pahimmassa tapauksessa työssä huonosti voiva henkilöstö uupuu ja väsy. (Valtiotyönantaja.) Työhyvinvoinnin-mittareita ovat muun muassa työtapaturmatilastot, sairauspoissaolot, asiakaspalautteet, henkilöstön vaihtuvuus ja asiakastyytyväisyystutkimukset (Ojala & Ahonen 2003, 163).

Yrityksen on oltava kilpailukykyinen työmarkkinoilla, jotta se voisi olla kilpailukykyinen tuote- ja palvelumarkkinoilla. Yrityksen kilpailukyky muodostuu tuottavuudesta ja kustannustehokkuudesta, asiakastyytyväisyydestä ja laadusta, kyvystä solmia strategisesti onnistuneita kumppanuuksia ja rakentaa toimivia verkostoja, sekä yrityksen kyvystä onnistua rekrytoimaan hyviä osaajia ja pitää heidät yrityksessä. Sellaisia palveluja, joihin yrityksen asiakkaat ovat tyytyväisiä, voivat tuottaa vain sellaiset työntekijät, jotka ovat tyytyväisiä ja innostuneita työstään. Työhyvinvoinnilla voidaan vaikuttaa näihin yrityksen kilpailutekijöihin. (Ojala & Ahonen 2003, 49.)



Kuvio 2. S-käyrä (Valtiotyönantaja).

3 Työkyky

Työkyky tarkoittaa sitä, mitkä ovat työntekijän voimavarat vastata työhön kohdistuviin vaatimuksiin (SHRY-riskienhallinta 2012-2014). Työntekijälle tärkein pääoma työelämässä on työkyky. Yrityksen rooli henkilöstön työkyvyn tukemisessa ja kehittämisessä on keskeinen, sillä yrityksen tulokset syntyvät henkilöstön työkyvyn ansiosta. Seuraavaksi työkykyä

tarkastellaan työterveyden, työhyvinvoinnin, työssä jaksamisen ja jatkamisen tavoitteiden kannalta. (Ilmarinen 2006, 79.)

3.1 Työkyky ja jaksaminen

Työkyvyn perusta muodostuu fyysisestä ja psyykkisestä toimintakyvystä ja tämän lisäksi työkykyyn vaikuttavat ammattitaito ja se millaisia asenteita työhön kohdistuu. Työkyvyn muodostumisessa on tärkeitä, että ihmisen fyysiset ja psyykkiset voimavarat ja työnyhteensopivuus ovat tasapainossa. (Tela.)

Nykypäivänä yhä tärkeämmiksi tuotannon tekijöiksi ovat nousseet työvoiman terveys, työkyky ja osaaminen. Jotta pystytään ylläpitämään ikääntyvien työkykyä, parantamaan työyhteisöjen psyykkistä laatua sekä hallitsemaan muutosta työpaikoilla on kehitettävä jatkuvasti uusia toimintatapoja työkyvyn ylläpitämiseksi. (Terveyskirjasto 2015.)

Raskas, epähygieeninen työ, työssä esiintyvät ergonomiset epäkohdat, työn psyykkinen ylikuormitus, huono ilmapiiri työpaikalla tai huonot työjärjestelyt ovat sellaisia seikkoja, jotka heikentävät työkykyä. Suurimmat riskit työkyvyttömyyttä ajatellen on sellaisilla aloilla, joissa työ on raskasta tai pienipalkkaista tai sellaisilla henkilöillä, jotka ovat vähiten koulutettuja. Työ, joka on järjestetty ergonomiaa ajatellen, jossa on mahdollisuus säädellä itse työtahtia ja kehittyä työssä sekä työyhteisön hyvä työilmapiiri tukevat työkyvyn säilymistä. Työelämän laatua tulisi kehittää jatkuvasti, sillä se edesauttaa ikääntyvien työntekijöiden jaksamista työssä sekä sitä, että nuoret hakeutuvat aktiivisemmin työelämään. (Terveyskirjasto 2015.)

Työkykyä arvioitaessa tulee arvioida ihmisen psyykkistä ja fyysistä toimintakykyä, ihmisen ja työn yhteensopivuutta ja sitä millainen olisi henkilön työkyky toisenlaisissa tehtävissä. Ihmisen elinaikana työkyvyssä tapahtuu monia muutoksia. Usein ihmisen fyysiset voimavarat heikkenevät iän myötä, mutta tämä ei välttämättä heikennä työkykyä, sillä esimerkiksi henkilön oman osaamisen ja ammattitaidon kehittyminen vaikuttavat työkykyyn vahvistavasti. Jos työ koetaan mielekkääksi ja sopivan haastavaksi, vahvistaa se usein ihmisen työkykyä. Työkyky voi heiketä, vaikka fyysisessä suorituskyvyssä ei tapahdu muutoksia, jos työ koetaan pakonomaiseksi ja jos se ei vastaa omia odotuksia. (Tela.)

3.2 Työkyvyn kehittäminen

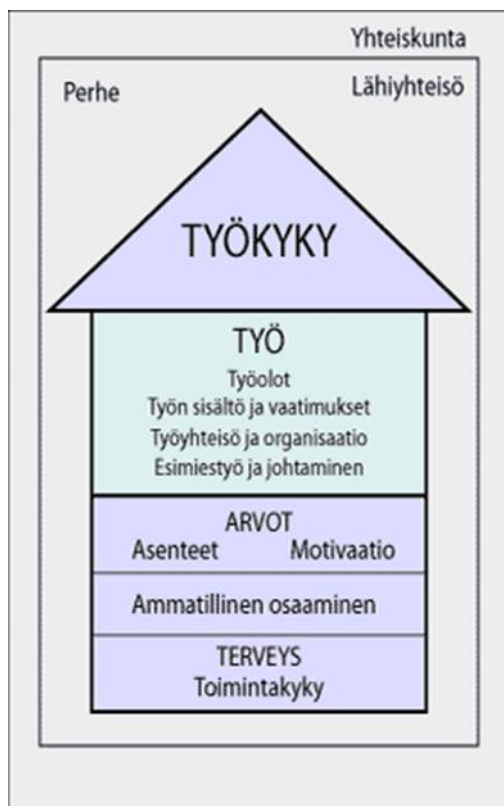
Työkyky ei säily itsestään hyvänä, sillä useat työtehtävät kuormittavat yksipuolisesti ja tämän lisäksi esimerkiksi ikääntyessä työkykyä heikentävät uhkatekijät usein lisääntyvät. Työkyky ei

ole ainoastaan henkilökohtainen asia, sillä siihen vaikuttavat yksilön ominaisuuksien lisäksi työyhteisön toiminta, työolot sekä ammatillinen osaaminen. (SHRY-riskienhallinta 2012-2015.)

Tyky-toiminnan eli työkykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan tavoitteena on tukea työntekijöiden hyvinvointia ja toiminnan laatua ja tätä kautta edistää työpaikan toimivuutta ja tuottavuutta (SHRY-riskienhallinta 2012-2015). Oman työkyvyn ylläpidosta viime kädessä vastuu on aina työntekijällä itsellään, mutta työnantajan on luotava sellaiset työolot, ettei niistä aiheudu vaaraa työntekijöiden terveydelle. Sellaisilla aloilla, joilla on paljon fyysisesti ja psyykkisesti kuormittavia tekijöitä on erityisen tärkeitä huolehtia työkyvyn ylläpidosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

3.3 TYKY-talomalli

Työkykyä on mahdollista kuvata rakennelmana, jossa on eri kerroksia. Tätä rakennelmaa kutsutaan TYKY-taloksi. (Kuvio 3.), jossa on kuvattuna työkyky ja siihen vaikuttavat tekijät. (Ilmarinen 2006, 79-80.) Ilmarisen (2006) TYKY - talomallissa on neljä kerrosta. Kolme alimmaista kerrosta kuvaavat yksilön voimavaroja eli terveyttä, ammatillista osaamista sekä arvoja ja asenteita ja neljäs kerros työtä ja työoloja.



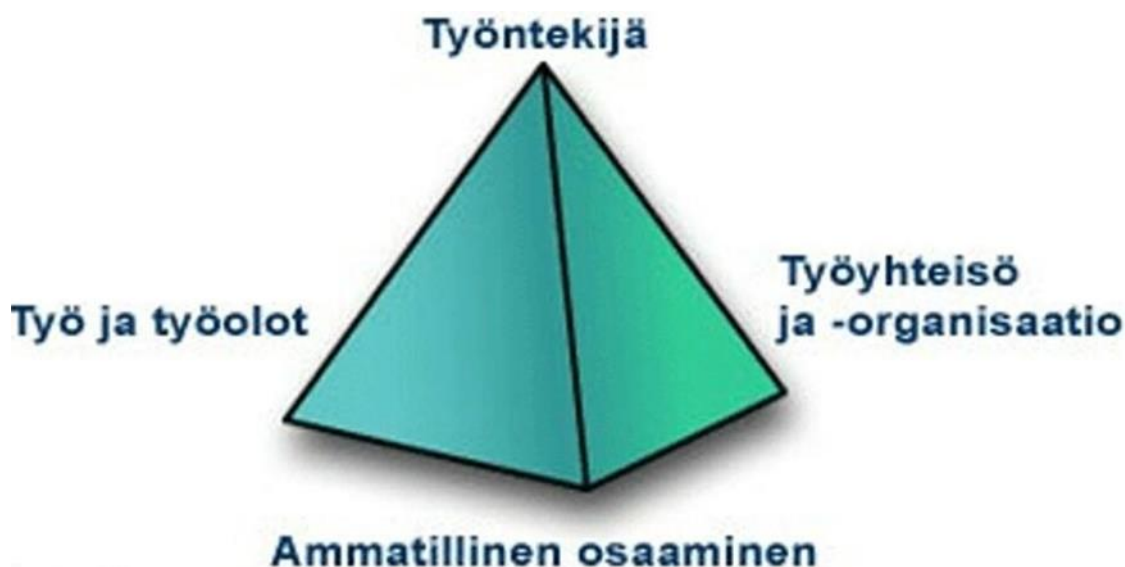
Kuvio 3. TYKY-talomalli (Ilmarinen 2006).

Työkyvyn pohjakerroksen muodostavat terveys sekä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Kaikki muutokset toimintakyvyssä ja terveydessä vaikuttavat työkykyyn ja siksi koko muun rakennelman paino kohdistuu aina rakennelman pohjakerrokseen. TYKY-talomallin toisessa kerroksessa on kuvattuna ammatillinen osaaminen, jossa korostuvat ammatilliset tiedot ja taidot sekä peruskoulutus. Toisen kerroksen merkitys työkykyyn liittyen on viime vuosina korostunut, koska uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita syntyy jatkuvasti kaikilla toimialoilla. Tästä syystä tietojen ja taitojen jatkuvasta päivittämisestä on tullut tärkeää. Kolmas kerros kuvaa arvoja, asenteita ja motivaatiota. Kolmas kerros liittyy siihen millainen työn ja omien voimavarojen tasapaino on ja kuinka työ ja muun elämän väliset suhteet saadaan järjestettyä. Omat asenteet vaikuttavat työkykyyn merkittävästi. Työn mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi kokeminen vahvistaa työkykyä ja puolestaan työn kokeminen pakolliseksi osaksi elämää ja sellaiseksi, että se ei vastaa omia odotuksia, heikentää työkykyä. Kolmannesta kerroksesta on vähiten tutkimustietoa. TYKY-talomallin neljäs kerros kuvaa työpaikkaa konkreettisesti, työtä ja siihen liittyviä tekijöitä. Neljäs kerros on koko rakennelman suurin ja painavin kerros. Neljänteen kerrokseen kuuluvat siis työ ja työolot, työyhteisö sekä organisaatio. Tässä työn kerroksessa johtamiselle ja esimiestyölle on annettu erityinen huomio. (Ilmarinen 2006, 79-80.)

TYKY-talomallissa työkyky on kuvattuna niin, että siinä painottuvat ihmisen voimavarojen ja työn välinen yhteensopivuus ja tasapaino. TYKY-talomallissa vastuu yksilön työkyvystä jakaantuu yksilön, yrityksen ja yhteiskunnan kesken ja se toimii ja pysyy pystyssä, silloin kun kerrokset tukevat toisiaan. TYKY-talomallissa huomioidaan myös se kuinka työ, perhe ja yksityiselämä saadaan sovitettua yhteen. (Ilmarinen 2006, 80-81.)

3.4 Tyky-kolmio

Työkykyä ylläpitävää toimintaa on mahdollista kuvata tyky-kolmiolla. Tyky-kolmiossa, jossa on kuvattuna työkykyä ylläpitävän toiminnan kohteet (Kuvio 4.) keskeisiä osia ovat työntekijä, työ ja työolot, ammatillinen osaaminen sekä työyhteisö- ja organisaatio. Työlle hyvän pohjan luovat viihtyisät työolot ja sellainen työ, joka on mielekästä ja sopivan haastavaa. (Virolainen 2012, 148.)



Kuvio 4. Työky-kolmio (Virolainen 2012, 149).

Työky-kolmion ammatillinen osaaminen - osio sisältää sellaisia kehittämistoimenpiteitä, joiden ta-voitteena on kehittää työntekijän ammatillista osaamista. Näitä ovat muun muassa riittävä perehdytys työhön ja koulutus. (Virolainen 2012, 149.) Työ ja työolot osioon sisältyy ergonomia, työhygieniä ja työturvallisuus. Työntekijä osioon sisältyy henkilön omat henkiset ja fyysiset voimavarat sekä terveys. Työyhteisö ja organisaatio osio sisältää johtamisen, toimintatavat ja vuorovaikutuksen. (SHRY-riskienhallinta 2012-2015.) Kun nämä kaikki kolmion osa-alueet huomioidaan työky-kyä ylläpitävän toiminnan kehittämisessä, saadaan aikaan paras lopputulos (Virolainen 2012, 148).

Se miten hyvin työ ja työolot ovat suunniteltu, miten terveellinen ja turvallinen työyhteisö on, mi-ten monipuolista ammattitaitoa organisaatiosta löytyy ja osataanko sekä halutaanko osaamista jakaa yhteiseksi hyväksi ja miten työyhteisön toimintatavat tukevat kaikkien työntekijöiden vaikutus-mahdollisuuksia, osallistumismahdollisuuksia ja voimavaroja vaikuttavat ratkaisevasti työpaikan hyvinvointiin ja tulokseen (SHRY-riskienhallinta 2012-2015).

4 Kartoituksen toteutus Pizza Hut -ravintoloille

Kun tehdään tutkimusta, on selvitettävä kohderyhmä ja oikea tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma määrittävät mitä tutkimusmenetelmää tulee käyttää. (Heikkilä 1999, 14.) Tutkimustyötä aloitettaessa tulee määritellä aihealue ja tunnistaa kohdeilmiö. Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimusongelma tai hypoteesi. (Likitalo, Rissanen 1998, 15-16.)

Tässä opinnäytetyössä kyselytutkimuksen kohderyhmäksi täsmentyi Suomen kaikkien Pizza Hut- ravintoloiden työntekijät, eikä vain esimerkiksi jonkin yhden yksikön työntekijät tai jokin tietty ryhmä kyseisten ravintoloiden työntekijöistä. Tähän päädyttiin, sillä silloin saadaan suurempi otanta ja kattava kuva koko ravintolaketjun työntekijöiden työhyvinvoinnista Suomessa. Koettiin, että paras tapa lähteä selvittämään vastausta siihen, miten Pizza Hut -ravintoloiden henkilöstö voi ja millaiseksi kyseisen organisaation henkilöstö kokee tämän hetkisen työhyvinvoinnin tilan, oli laatia kysely johon Pizza Hut -ravintoloiden työntekijät vastaavat. Tutkimusmenetelmäksi valittiin siis kyselytutkimus, joka päätettiin toteuttaa strukturoituna kyselynä. (Liite1.) Lomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot annettiin ennalta ja näin ollen vastaajille ei jäänyt vapausasteita kovinkaan paljoa omille tulkinnoille lukuun ottamatta muutamia kyselylomakkeen loppuun lisättyjä avokysymyksiä. Pizza Hut- ravintoloiden ravintolapäälliköille teetetty kysely päätettiin toteuttaa kuitenkin sähköisenä avokyselylomakkeena. (Liite2.)

Tutkimusmenetelmä tarkoittaa sellaisia aineistonhankinta- ja analyysimenetelmiä, joita käytetään tutkimuksen toteutuksessa. Tutkimusmenetelmää valittaessa on pidettävä mielessä, että ratkaisut ovat seurausta ongelmasta, jota on lähdetty tutkimaan. Jotta tutkittavalle ongelmalle saadaan paras ratkaisu, on tärkeitä miettiä, millaista aineistoa lähdetään hankkimaan. Tämän pohjalta määritetään tutkimusmenetelmä. (Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskus.)

Työhyvinvointikyselyn ja sähköisen avokyselylomakkeen pääasiallisina tarkoituksena oli antaa kuvaa siitä, millaiseksi työntekijät kokevat työhyvinvointinsa, ja millä työhyvinvoinnin osa-alueilla on kehitettävää ja millä työhyvinvoinnin osa-alueilla asiat ovat kohdallaan. Tavoitteena oli tutkia muun muassa Pizza Hut ravintoloiden työntekijöiden fyysistä ja henkistä työhyvinvointia, miten he viihtyvät työssään ja millaiseksi he kokevat työilmapiirin työpaikalla. Tutkimus toteutettiin käyttämällä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää eli kyselytutkimus toteutettiin määrällisenä. Tutkimuksessa kysyttiin pieneltä joukolta tutkimuskysymyksiin liittyviä kysymyksiä kyselylomakkeella, jossa oli strukturoituja kysymyksiä. Tutkimus on toteutettu kevään 2015 aikana.

4.1 Aineistonhankintamenetelmät

On olemassa monia erilaisia aineistonhankintamenetelmiä. Aineistonhankintamenetelmän valintaan vaikuttaa se kuinka aineistoa halutaan hyödyntää tutkimuksessa. Tutkimuksen eteneminen tulee suunnitella hyvin, jos tutkimusaineisto halutaan koota itse. Itse koottuja aineistonhankintamenetelmiä on esimerkiksi kyselyt, haastattelut ja havainnointi. Aineistoa ei ole välttämättä kaikissa tapauksissa pakko hankkia itse, vaan aineisto voi olla jo olemassa valmiina esimerkiksi jonkin aikaisemman tutkimusprojektin tai hankkeen pohjalta. Tutkimusta

suunniteltaessa on tärkeitä miettiä, mitkä aineistonhankintamenetelmät ovat parhaita oman tutkimuksen toteutukseen. (Jyväskylän yliopisto.)

Opinnäytetyössä aineisto hankittiin itse laaditulla työhyvinvointikyselyllä ja sähköisellä avokyselylomakkeella. Lisäksi osana aineistoa toimi opinnäytetyöntekijän omat havainnot, sillä opinnäytetyöntekijä oli itse työskennellyt kyseisessä ravintolaketjussa vuodesta 2010 alkaen opinnäytetyön aloitus hetkellä. Kysely osoittautui parhaimmaksi aineistonhankintamenetelmäsi opinnäytetyötä ajatellen, sillä kyselyllä saatiin selville selkeästi se, miten juuri kyseisen ravintolaketjun työntekijät kokoivat työhyvinvoinnin.

Aineistonhankintamenetelmiä on useita erilaisia. (Kuvio 5.) Kun mielenkiinto kohdistetaan koko tutkittavaan joukkoon, silloin tutkimusta kutsutaan kokonaistutkimukseksi. Kokonaistutkimuksessa usein tutkittava joukko on niin suuri, että ei ole mahdollista ottaa huomioon kaikkia tutkimuksen kohteena olevia yksilöitä. Jos tutkittava joukko on liian suuri, silloin tästä joukosta valitaan vain tietty havaintoyksikkö lähempään tutkimukseen otannalla tai harkinnanvaraisella otannalla. (Jyväskylän yliopisto.)



Kuvio 5. Aineistonhankintamenetelmät (Jyväskylän yliopisto).

Tutkimustyössä aineiston hankinta ja suunnittelu on tärkeä osa. On hyvä aloittaa tutkimusprosessi tutustumalla omasta tutkimusaiheesta jo olemassa olevaan aineistoon, dokumentteihin. (Likitalo & Rissanen 1998, 22.) Tässä opinnäytetyössä opinnäytetyön aihe liittyi työhyvinvointiin ravintola-alalla ja siihen perehdyttiin yleisesti kyselytutkimuksen alussa ennen kuin itse kyselylomaketta alettiin laatia, lukemalla erilaista kirjallisuutta

työhyvinvointiin liittyen ja muita lähteitä, kuten jo olemassa olevia tutkimuksia aiheeseen liittyen sekä uutisia ja internetlähteitä. Näillä jo olemassa olevilla aineistoilla on mahdollista myös korjata ja täydentää itse kerätyn aineiston puutteita. Dokumenttiaineistoja ovat esimerkiksi tutkimuslaitosten ja instituutioiden tekemät tutkimukset, yhteiskuntaa koskevat raportit ja tilastot, opinnäytetyöt, kirjat ja muut painetut materiaalit sekä internet-aineistot. (Likitalo & Rissanen 1998, 22.)

4.2 Aineiston analysointi

Ratkaisevaa tutkimustyössä käytettävän metodin valinnassa on tutkimuskohteena olevan ilmiön luonne (Likitalo & Rissanen 1998, 10). Analyysimenetelmä tulee valita sen kysymyksen perusteella, johon tutkimuksessa halutaan saada vastaus. Analyysimenetelmät jaetaan kvantitatiivisiin eli määrällisiin ja kvalitatiivisiin eli laadullisiin menetelmiin. (Kajaanin Ammattikorkeakoulu.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä yhdistetään usein positiiviseen tiedekäsitykseen ja sille on tyypillistä deduktiivinen logiikka. Deduktiivisella logiikalla tarkoitetaan, että yrityksessä esiintyviä piirteitä tarkastellaan teorian pohjalta, tutkimuksessa edetään teoriasta käytäntöön, teorioiden ja mallien testaamista sekä tutkimista ja tutkimuksen logiikan etenemistä yleisestä itse yritykseen. Puolestaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä yhdistetään usein hermeneuttiseen tiedekäsitykseen ja sille on tyypillistä induktiivinen logiikka. Induktiivisella logiikalla tarkoitetaan tutkittavan ilmiön aineistosta lähtevää logiikkaa, aiemman teorian ja tiedon käyttämistä, käytännön ilmiöistä ja havainnoista etenemistä teoriaan ja tutkimuksen logiikan etenemistä yrityksestä yleiseen. (Likitalo & Rissanen 1998, 10-11.)

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, koska halusimme saada tietoa, joka on luonteeltaan yleistä, eli yleistettävissä niihin työhyvinvointiin liittyviin ajatuksiin, mitä yleensä ihmisillä on. Tutkimus oli helpointa toteuttaa kvantitatiivisena, sillä tulokset oli hyvä saada sellaisessa muodossa, että ne olivat helppo tilastoida, eli haluttiin saada hankittua tietoa, joka oli matemaattista ja tilastoitavissa analysointia varten. Työhyvinvointikyselyllä haluttiin saada selville, mikä on yleisellä tasolla Pizza Hut-ravintoloiden työntekijöiden työhyvinvoinnintila, joten tämän takia haluttiin kyselystä saada sellaisia tuloksia, joista oli mahdollista laskea keskiarvoja. Keskiarvo ei toki kerro mitään yksittäisistä tapauksista, mutta nyt olikin tarkoitus tarkastella suuremman joukon mielipiteiden keskiarvoa.

Analysoinnin tärkeimpänä tehtävänä on se, ettei vastauksista jäisi huomioimatta mitään. Analysointiin on olemassa monia eri tapoja, koska se on aina tutkijan tekemää tulkintaa

vastauksista. Analysoinnin ensimmäisessä vaiheessa tulee lukea aineisto huolellisesti ja tehdä omia havaintoja aineistosta. Aineisto on hyvä jakaa osiin, jotta analysointi ja oman näkemyksen muodostaminen olisi helpompaa. Kun aineistoa analysoi voi käyttää analysoinnissa apuna jo aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia tai liittää omat havainnot aiheeseen liittyvään teoriaan. Kun tehdään analysointia, on tärkeitä perustella jokainen havainto, joka aineistosta tehdään. (Kajaanin Ammattikorkeakoulu.)

Kun kyselyyn saatuja vastauksia alttiin analysoimaan, aluksi jokaisen eri ravintolan yksiköstä saadut vastaukset kasattiin omiin pinoihin, joka helpotti käsittämään sitä, minkä verran vastauksia oli saatu kustakin ravintolaketjun yksiköstä, lisäksi tämä jaottelu helpotti tulosten syöttämistä E-lomakkeelle. Jokainen vastauslomake käytiin yksitellen läpi huolellisesti ja kaikki saadut tulokset kirjattiin ylös ja tässä samalla tehtiin jo alustavia havaintoja tuloksiin liittyen ennen varsinaista vaihetta, jossa tulokset oli syötetty Excel - taulukko-ohjelmaan ja muodostettu taulukoita vastauksista saatujen tulosten pohjalta. Aineistoa analysoitaessa käytettiin apuna saaduista vastauksista tehtyjä omia havaintoja liitettynä niihin havaintoihin, mitä opinnäytetyöntekijä oli aiemmin kyseisessä ravintolaketjussa työskennellessä tehnyt. Analysoinnin pohjana ja tukena toimi kaikki se teoria asiaan liittyen, mitä oli koko opinnäytetyöprosessin aikana hankittu ja opiskeltu.

4.3 Kyselytutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuuden mittareina käytetään reliabiliteettia sekä validiteettia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä kuinka hyvin mittaustulokset ovat toistettavissa. Reliabiliteetti ilmaisee siis sitä, kuinka luotettavasti ja toistettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Samoihin tuloksiin tulisi päätyä toistettaessa tutkimus. Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan sitä, kuinka tutkimus mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituksena mitata. Eli kun on osattu valita oikea mittari ja tutkimusmenetelmä ja niillä mitata oikeita asioita, varmistetaan tutkimuksen validiteetti. (Kananen 2008, 79, 81.)

Kyselylomaketta testattiin ryhmällä, jotka tekivät myöskin omaa opinnäytetyötään. Tällä pyrittiin selvittämään sitä onko kysely helppo lukuinen ja helposti ymmärrettävä. Kyselyn testauksessa selvitettiin myös sitä onko kysymykset hyviä ajatellen tutkimusongelmaa ja kulkevatko ne käsi kädessä opinnäytetyön teoriapohjan kanssa.

Kyselytutkimuksen reliabiliteetti olisi entistä luotettavampi, jos kysely olisi ollut mahdollista teettää uudelleen jonkin ajan kuluttua kyseiselle joukolle ja, jos vastaukset olisivat noudattaneet tällöin samaa linjaa edellisten vastausten kanssa. Kyselytutkimuksen luotettavuutta lisää se, että kysely toteutettiin jokaisessa ravintolaketjun Suomen yksikössä

eikä van yhdessä yksikössä, sillä koko ketju toimii samalla konseptilla ja jokaisen yksikön omistaja on sama koko Suomessa. Lisäksi kyselyyn vastasi suurin osa jokaisen yksikön työntekijöistä, eli vastaus prosentti oli todella hyvä, mikä lisää työhyvinvointi kyselyn reliabiliteettia.

Kyselylomake mittaa juuri niitä hyvinvointiin liittyviä-osa alueita, joita opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin ja kyselylomakkeesta löytyy laajalti kysymyksiä kaikilta hyvinvointiin liittyviltä osa-alueilta. Kyselytutkimuksen validiteettia lisää se, että kyselyyn saatiin korkea vastausprosentti ja otanta edusti hyvin tutkittavana ollutta kohderyhmää. Lomakekyselyn esitestaus paransi myös kyselyn validiteettia, koska se auttoi määrittämään sitä oliko kysymysten asettelu validi, eli olivatko kyselyn kysymykset sellaisia, että ne ymmärrettiin oikein. Kun vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein, sen jälkeen tulosten analysointi onnistuu alun perin asettamalla tavalla. Työhyvinvointikyselystä saatujen avointen kysymysten vastaukset olivat yhteneväisiä ja siitä voitiin myöskin päätellä, että vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset oikein. Myöskin ravintolapäälliköille teetetyn avokyselylomakkeen vastaukset olivat yhteneväisiä, joka lisää kyselytutkimuksen validiteettia.

Tutkimustulokset vastasivat asetettuihin tutkimusongelmiin. Kyselytutkimuksesta saadut tulokset vastaavat vallalla olevaa teoriaa ja siksi tulos on myöskin validi. Kyselystä saadut tulokset noudattavat yleisellä tasolla sitä linjaa millaisiin tuloksiin yleensä on päästy ravintola-alaa käsittelevissä työhyvinvointiin liittyvissä kyselyissä. Työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavina asioina koettiin juuri niitä asioita, mitä yleensäkin oletuksena pidetään ja negatiivisesti työhyvinvointiin vaikuttavina asioina koettiin juuri sen tyyppiset seikat mitä yleensäkin ajatellaan vaikuttavan työhyvinvointiin negatiivisella tavalla.

Kysely teetettiin kaikilla samalla tavalla ja kaikilta kyselyyn osallistuneilta kysyttiin samat kysymykset. Vastausten saannin jälkeen tulokset siirrettiin käsin tietokoneelle E-lomakkeeseen, jolloin tarkistettiin vastaus kerrallaan jokainen kohta virheiden vähentämiseksi.

5 Kartoituksen tulokset

Kyseistä opinnäytetyötä varten valmisteltiin kyselylomake (Liite 1.), joka lähetettiin Pizza Hut -ravintoloiden työntekijöille (N=50). Tämän lisäksi tehtiin myös avokyselylomake, joka suunnattiin Pizza Hut -ravintoloiden neljälle ravintolapäällikölle. Työhyvinvointikyselyn ja avokyselylomakkeen vastausten perusteella selvitettiin työhyvinvoinnin tilaa Pizza Hut -ravintoloissa. Opinnäytetyössä nostettiin esiin sellaisia kyselyssä ilmenneitä osioita, jotka

kyselyyn vastaajien mielestä vaatisivat enemmän huomiota, jotta työntekijöiden työhyvinvointia voitaisiin kehittää entistä paremmaksi.

5.1 Työhyvinvointikyselyn tulokset

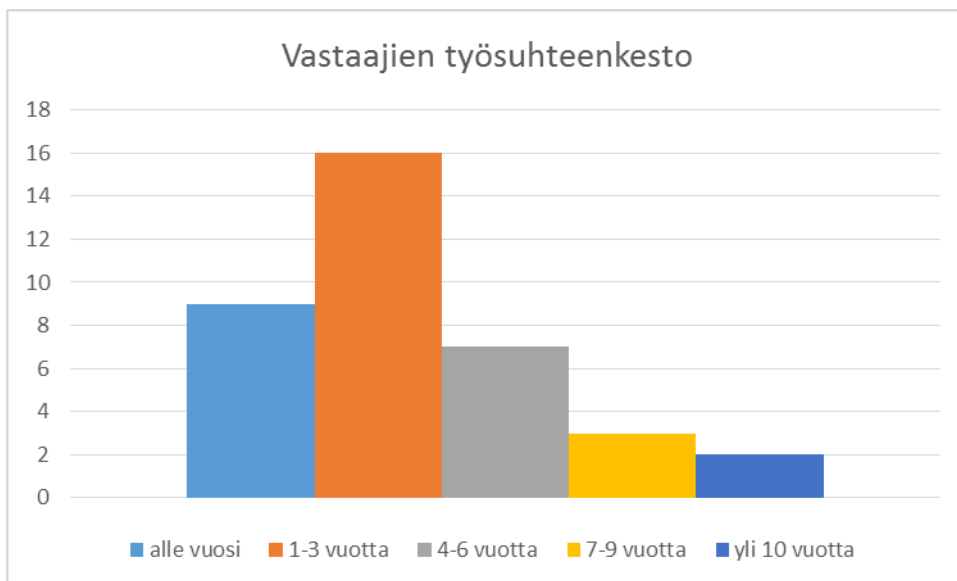
Työhyvinvointikyselyyn saatiin vastaus kolmeltakymmeneltäseitsemältä Pizza Hut -ravintoloiden työntekijältä ja ravintolapäälliköille lähetettyyn avokyselylomakkeeseen saatiin kaksi vastausta. Työhyvinvointikyselyn teettämishetkellä Pizza Hut -ravintoloiden viidessä eri yksikössä työskenteli noin 50 työntekijää ja neljä ravintolapäällikköä, joten työhyvinvointikyselyn vastaus prosentti oli yli 70 prosenttia ja avokyselylomakkeen 50 prosenttia. Koko kyselyn vastausten yhteenlaskettu keskiarvo asteikolla 1-5 oli 3,63, joten yleisellä tasolla Pizza Hut -ravintoloiden työntekijät kokevat työhyvinvoinnin tason olevan hyvä. Opinnäytetyöstä päätettiin jättää pois eri Pizza Hut- ravintoloiden yksikkö kohtainen työhyvinvointi tyytyväisyysvertailu yksityisydensuojan säilymiseksi, sillä joistakin yksiköistä saatiin sen verran vähän vastauksia työhyvinvointikyselyyn, että vastanneiden identiteetti olisi vinut tulla ilmi.

Työhyvinvointikysely päätettiin toteuttaa paperilomakkeena, sillä sen uskottiin lisäävän vastaus prosenttia, koska paperilomake oli mahdollista täyttää työpaikalla työajalla ja näin ollen kyselyyn vastaaminen ei vienyt työntekijän vapaa-aikaa. Työhyvinvointikyselyn vastaukset siirrettiin paperiversiolta e-lomakkeelle, jotta vastaukset saatiin sähköiseen muotoon. E-lomakkeelta tiedot vietiin Excel -taulukko-ohjelmaan, jossa tutkimuksen tulokset käsiteltiin. Excel -taulukko-ohjelman avulla tehtiin taulukoita ja kaavioita vastausvaihtoehtoihin liittyen. Työhyvinvointikyselylomake sisälsi kuusi eri työhyvinvointiin liittyvää teemaa ja lisäksi avoimia kysymyksiä. (Liite 1.) Aineistossa on vastauksia kysymyksiin, joissa on kysytty työntekijöiden mielipidettä eri työhyvinvoinnin temoihin liittyen. Asteikkona on viisiportainen mielipideasteikko:

- 1= Täysin eri mieltä
- 2= Osittain eri mieltä
- 3= Ei samaa eikä eri mieltä
- 4= Osittain samaa mieltä
- 5= Täysin samaa mieltä

Työhyvinvointikyselyssä taustatietoina kysyttiin työsuhteen kestoa, työntekijän sukupuolta, yksikköä, jossa hän työskentelee sekä työnkuvaa. Lisäksi kysyttiin kuinka paljon työntekijällä on keskimäärin työtunteja kolmeen viikkoon, koska työvuorolistat ilmoitetaan kolmen viikon sykleissä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista on työskennellyt yrityksessä 1-3 vuotta, heitä oli 16 henkilöä vastanneista. Yhdeksän henkilöä vastanneista on työskennellyt yrityksessä alle vuoden, seitsemän henkilöä 4-6 vuotta, kolme henkilöä 7-9 vuotta ja kaksi henkilöä yli 10 vuotta. (Taulukko 1.) Työhyvinvointikyselyyn vastanneiden työsuhteen kestosta voidaan päätellä, monille kyseinen työpaikka on etappi opiskelu paikkojen välillä tai opiskeluaikana tulonlähde, josta poistutaan opiskelujen alkaessa tai opintojen päätyttyä.



Taulukko 1. Työsuhteenkesto. (n=37)

Työhyvinvointikyselyyn vastanneista 28 oli naisia ja yhdeksän miehiä. (Taulukko 2.) Tästä voidaan huomata, että kyseisessä yrityksessä työskentelee pää-asiaa naisia. Tämä tukee myöskin sitä faktaa, että valta osa hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevistä on naisia.



Taulukko 2. Sukupuolijakauma. (n=37)

Työhyvinvointikyselyyn vastanneet työskentelevät yrityksessä joko vuoropäällikkönä, salityöntekijänä, keittiötyöntekijänä tai expresstyöntekijänä. Pääsääntöisesti työntekijät työskentelevät yrityksessä osa-aikaisina opintojen ohella, keskimäärin 40-80 tuntia kolmessa

viikossa. Kuitenkin suurin osa vastanneista työskenteli noin 60 tuntia kolmessa viikossa ja muutama vastaajista 90-100 tuntia tai 15 tuntia ja sen alle.

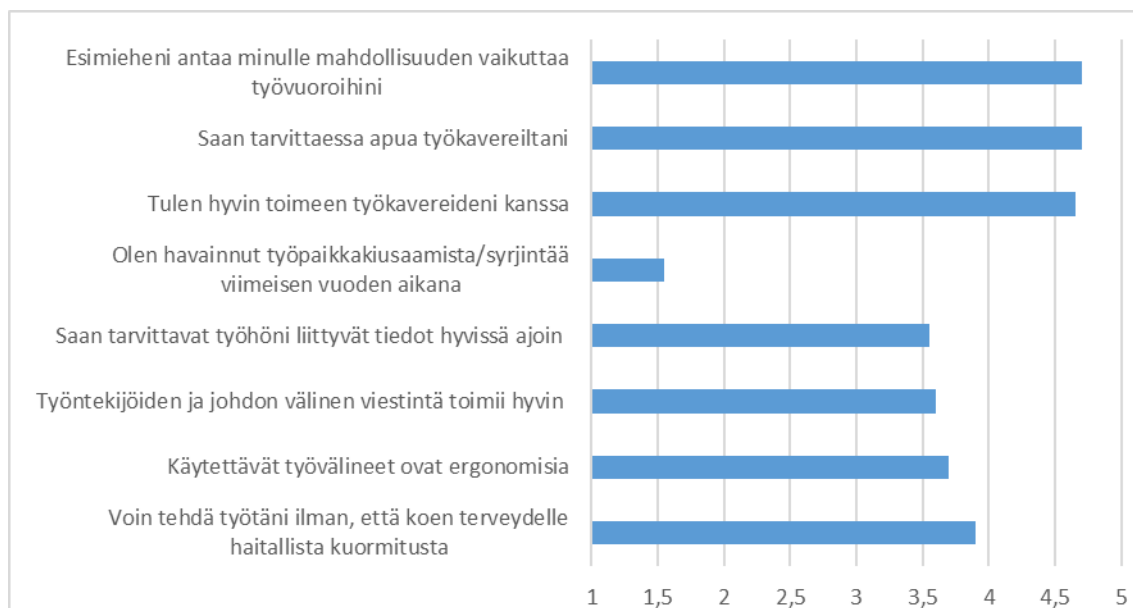
Suurin osa työhyvinvointikyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että työterveyshuolto ei ole järjestetty tarpeeksi hyvin tai se ei ole toimiva. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että työpaikan sosiaaliin tiloihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että he eivät ole saaneet tarpeeksi ohjeistusta vaaratilanteiden varalle, esimerkiksi tulipalo, ryöstö tai sairauskohtaus. Kaikista kyselyn osioista työntekijät olivat kaikkein tyytyväisimpiä työyhteisöön sekä työkykyyn ja jaksamiseen. Kaikista kyselyn osioista työntekijät olivat vähiten tyytyväisiä työterveys, työturvallisuus ja työolosuhteet osioon.

Vastaajat eivät olleet havainneet lähes lainkaan viimeisen vuoden aikana työpaikkakiusaamista- ja tai syrjintää työpaikalla. Työpaikan yhteishenki koettiin hyväksi ja työkavereiden kanssa tullaan toimeen yleisestiottaen hyvin. Työpaikan ilmapiiri koetaan pääasiassa avoimeksi, mutta samaan aikaan sen toivottaisiin olevan hieman motivoivampi. Työkaverit ovat valmiita auttamaan toinen toisiaan tarvittaessa. Työntekijät kokevat, että työpaikalla voitaisiin järjestää useammin henkilöstön yhteisiä tapahtumia esimerkiksi virkistyspäiviä.

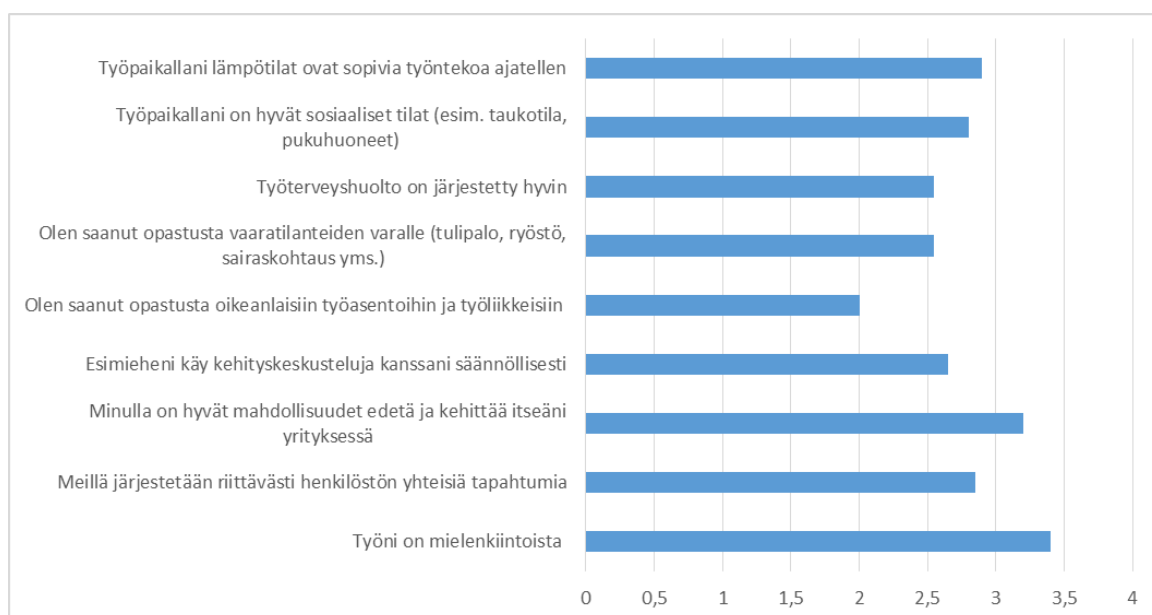
Viestinnän ja tiedonkulun koettiin toimivan keskiverto tasolla, lisäksi vastaksissa tuli ilmi, että palavereja voitaisiin järjestää useammin. Työntekijät kokivat yleisesti, että he tietävät hyvin mitä esimies odottaa heiltä sekä olivat erittäin tyytyväisiä siihen, että esimies antaa heidän vaikuttaa työvuoroihin ja huomioi pääasiassa kaikki työntekijän työvuorotoiveet. Esimiehet valmentavat työntekijöitä parempiin suorituksiin ja esimiehet osaavat ottaa huomioon hyvin työntekijän tarpeita ja ominaisuuksia. Työntekijän ja esimiehen välisiä kehityskeskusteluja kaivattiin kyselystä saatujen tulosten perusteella useammin.

Työntekijät kokivat oman osaamisensa vastaavan työnvaatimuksia ja suurin osa kyselyyn vastanneista oli oppinut työnsä kokemuksen ja työpaikan antaman koulutuksen kautta vain hyvin pieni määrä vastanneista oli saanut ravintola-alan koulutuksen. Pääsääntöisesti työntekijät olivat motivoituneita hoitamaan työtehtäviänsä, mutta mahdollisuudet edetä koettiin hieman huonoiksi ja varmasti tästä syytä vastaajista niin moni ei ollut valmis ottamaan lisää vastuuta itselleen.

Seuraavaksi on esiteltynä työhyvinvointikyselyn vastausten parhaiten arvioituja kysymyksiä (Taulukko 3.) sekä työhyvinvointikyselyssä esiin nousseet kohdat, joissa olisi kehitettävää työntekijöiden mielestä. (Taulukko 4.)



Taulukko 3. Työhyvinvointikyselyn parhaiden arvioidut kysymykset



Taulukko 4. Työhyvinvointikyselyssä esiin nousseet kohdat, joissa olisi kehitettävää

5.2 Sähköisen avokyselylomakkeen tulokset

Opinnäytetyötä varten kysyttiin avokyselylomakkeella Pizza Hut -ravintoloiden ravintolapäälliköiden näkemyksiä työntekijöiden hyvinvointiin ja motivaatioon liittyen. Avokyselylomake luotiin tukemaan työhyvinvointikyselyä ja, jotta saataisiin hieman selvitettyä ravintoloiden johdon käsityksiä nykyisestä hyvinvoinnintilasta. Avokyselylomakkeeseen vastasi kahden eri Pizza Hut -ravintolan ravintolapäällikköä.

Ravintolapäälliköiden mielestä heidän johtamiensa yksiköiden yleinen työhyvinvoinnin tila on hyvä. Pääsääntöisesti työilmapiiri on hyvä ja asioista uskalletaan puhua. Yleisesti työntekijöiden fyysinen kunto on heidän arvionsa mukaan hyvä. Mitä joskus esiintyy iän tai ihmisten henkilökohtaisten fyysisten ominaisuuksien aiheuttamia fyysisiä vaivoja, kuten selkä-, niska- ja hartiakipuja. Ravintolapäälliköt ovat pyrkineet ylläpitämään sekä kehittämään työntekijöiden työhyvinvointia, muun muassa huomioimalla ihmisten vahvuudet ja heikkoudet työnjaossa, huolehtimalla työympäristön ja -välineiden kunnosta ja turvallisuudesta. Lisäksi vastauksissa nousi esiin työntekijöiden toiveiden kuunteleminen, epäkohtiin puuttuminen, sekä luottamus ja tasapuolinen kohtelu.

Työntekijöiden motivaatioon ja motivointiin liittyvissä kysymyksissä tuli esille, että ravintolapäälliköiden mielestä ravintoloiden työntekijät ovat motivoituneita ja hoitavat heille annetut tehtävät sekä ovat erittäin omatoimisia. Työt on hoidettu aina ammattimaisella asenteella, myöskin hieman stressaavissa tilanteissa. Ravintolapäälliköt ovat motivoineet työntekijöitä työhön olemalla itse esimerkkinä, yrittäen kohdella kaikkia tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti. Työntekijöiden toiveiden kuuntelemista ja niiden toteuttamista mahdollisuuksien mukaan pidettiin myös tärkeänä motivaation keinona. Lisäksi palautetta antamalla ja jakamalla vastuuta on motivoitu työntekijöitä entistä parempiin suorituksiin.

Yleisesti ottaen ravintolapäälliköiden mukaan sairauslomia on ollut aika vähän viimeisen vuoden aikana heidän johtamissaan yksiköissä. Sairauslomien pääasiallisina syinä ovat olleet kausittaiset flunssat. Lisäksi muutamia sairauslomia vapaa-ajalla sattuneiden tapaturmien vuoksi ja muutamia sairauslomia esimerkiksi niska-, selkä- ja hartiavaivojen vuoksi, jotka ovat olleet osittain työstä johtuvia. Sairauspoissaoloja on pyritty vähentämään muun muassa muistuttamalla työntekijöitä käsien pesusta ja muusta hygieniasta, Lisäksi, jos työntekijällä on ilmennyt osittain työstä johtuvia fyysisiä vaivoja, työssä jaksamista on pyritty edistämään karsimalla muun muassa kaikista raskaimpia työtehtäviä tai vähentämällä työmäärää mahdollisuuksien mukaan.

Vaikka ravintolapäälliköiden avokyselyn vastauksista selvisi, että sairauspoissaoloja ei ole kovin paljoa työpaikalla ravintolapäälliköiden tulisi kiinnittää huomiota sairauspoissaoloihin ja tarkkailla poissaolojen määrää ja pohtia niiden taustalla olevia tekijöitä. Sillä hotelli- ja ravintola- alalla koetaan usein erilaisia töstä aiheutuvia fyysisiä vaivoja sekä stressiä, masennusta ja työuupumusta työn hektisyyden ja epäsäännöllisten työaikojen takia.

6 Kehitysideoiden esittely ja johtopäätökset

Työhyvinvointikyselyn avulla haluttiin saada kokonaiskuva työntekijöiden työhyvinvoinnista. Hyvinvoinnin eri osa-tekijät ovat yhteydessä toisiinsa. Näistä hyvinvoinnin eri osa-tekijöistä

muodostuu kokonaisuus, joka vaikuttaa esimerkiksi siihen kuinka työntekijä pääsee hyödyntämään omaa osaamistaan ja suorituskykyään. (Kandolin ym. 2009, 75.)

6.1 Työhyvinvoinnin kehitysideat

Tässä kappaleessa esitellään Pizza Hut -ravintoloille luotuja ideoita työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyen. (Taulukko 5.) Työhyvinvointikyselyn kuusi eri työhyvinvointiin liittyvää osa-aluetta on analysoitu ja sen perusteella on luotu ideoita työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyen niiltä osin, jotka nousivat työntekijöiden mielestä sellaisiksi asioiksi, joihin olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota, jotta työntekijöiden työhyvinvointi olisi entistä parempaa.

Opastus oikeanlaisiin työasentoihin ja työliikkeisiin

Ehdotus: Voittaisiin järjestää välillä työnantajan maksamia kursseja, joihin työntekijä voisi osallistua liittyen työasentoihin ja työliikkeisiin tai pyytää esimerkiksi virkistyspäivään alan ammattilainen kertomaan näistä asioista ja näyttämään sekä ohjeistamaan työntekijöitä tekemään liikkeit töissä kroppaa turhaan rasittamatta. Lisäksi esimerkiksi ilmoitustaululle tai pukuhuoneisiin voisi laittaa seinälle julisteen, missä esitettynä kuvin ja lyhyellä tekstillä työasentoja, esimerkiksi kuinka olisi hyvä nostaa jotakin tai kantaa. Venyttelyliikkeitä olisi hyvä olla myöskin esillä työpaikalla lisäämässä työntekijöiden hyvinvointia ja tietoutta terveyden ylläpidosta, kun on kyseessä fyysisesti rasittava työ. Kyselyn avoimista kysymyksistä poimittuna myöskin ehdotus venyttely tangosta, jossa olisi mahdollista venyttää selkää työvuoron aikana tarvittaessa.

Hyödyt: Parantaa työssä jaksamista sekä vähentää työtaturmia, työn aiheuttamia kipuja ja vaivoja ja näin ollen sairauksilomia.

<p>Työterveyshuollon järjestäminen</p>	<p><u>Ehdotus:</u> Monessa kyselyssä olisi toiveena työterveyshuollon palauttaminen niin, että se koskisi myös sairastumista, eikä vain työtapaturmia tai työstä aiheutuvia vaivoja. Julkiselle hakeutumista sairastumisen yhteydessä pidettiin hankalana ja vaivalloisena, pitkien jonojen ja lääkärille pääsyn vaikeuden vuoksi.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Työntekijöiden tyytyväisyys lisääntyisi ja avun saanti tarvittaessa helpottuisi. Lisäksi loisi lisäarvoa työnantajalle työntekijöiden näkökulmasta.</p>
<p>Opastus vaaratilanteiden varalle</p>	<p><u>Ehdotus:</u> Työnantaja voisi kertoa esimerkiksi miten toimia ryöstön tai tulipalon sattuessa työntekijälle esimerkiksi heti työsuhteen alussa tai toimintaohjeet voisivat olla jossakin esillä selkeästi kaikkien luettavissa. Lisäksi työnantaja voisi järjestää työntekijöille ensiapukurssin.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Työntekijät olisivat varmempia toimimaan kyseisten tilanteiden kohdalle sattuessa ja ohjastamaan myös asiakkaita.</p>
<p>Kehityskeskustelut</p>	<p><u>Ehdotus:</u> Kyselyistä ilmeni, että kehityskeskusteluja toivottiin useammin, joten niitä olisi hyvä järjestää jokaisessa yksikössä ainakin kerran vuodessa.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Työnantaja ja työntekijä pysyvät paremmin perillä asioista ja tilanteista työhön liittyen. Mahdollisuus antaa palautetta ja kehittää osaamista ja parantaa työhyvinvointia keskustelujen kautta sekä asettaa selkeitä tavoitteita.</p>
<p>Sosiaaliset tilat</p>	<p><u>Ehdotus:</u> Lisätä etenkin joidenkin yksiköiden sosiaalisten tilojen viihtyvyyttä esimerkiksi uusimalla pukuhuoneita ja</p>

	<p>siivoamalla ne säännöllisesti. Lisäämällä pukuhuoneisiin jotakin mukavaa esimerkiksi taidetta piristämään päivää töihin saavuttaessa ja lisäämällä kotoisuuden tunnetta. Huolehtimalla pukuhuoneista niin, että ne tuoksuvat raikkailta ja, että jokaisella on mahdollisuus säilyttää omat tavaransa lukitussa kaapissa. Jokin mukava paikka, jossa työntekijöillä olisi mahdollista ruokailla rauhassa tauolla ja mahdollista tauko luettavaa esimerkiksi.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Työntekijöiden viihtyvyys lisääntyy ja innostus töihin tulemiseen.</p>
Lämpötilat työskentelytilassa	<p><u>Ehdotus:</u> Kesällä esimerkiksi keittiötiloissa voi olla todella kuuma työskennellä, joten laite viilentämää huoneilmaa ja mahdollisuus kevyempään työvaatetukseen ja pieniin taukoihin, jos lämpötilat ovat liian kuumat.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Työntekijän työteho kasvaa, jos ei ole liian kuuma tehdä töitä ja hän voi paremmin työvuoron aikana, kun olo ei ole niin tukala.</p>
Mahdollisuudet uralla etenemiseen	<p><u>Ehdotus:</u> Kehityskeskusteluissa voitaisiin katsoa tilannetta jokaisen työntekijän kanssa ja lisätä myös työntekijöiden tietoutta mahdollisuuksista edetä kyseisen yrityksen sisällä ja mitä etenemiseen vaaditaan. Asettaa työntekijöille selkeitä tavoitteita päämäärien saavuttamiseksi.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Voisi lisätä työntekijöiden tietoutta etenemismahdollisuuksista sekä kiinnostusta yritystä ja siellä työskentelyä kohtaan niin, että kyseinen työpaikka ei olisi vain väli etappi välivuoden aikana tai opiskelujen ajan. Lisätä pitkäaikaisia työntekijöitä ja vähentää työntekijöiden</p>

	tiuhaa vaihtuvuutta.
Työn mielenkiintoisuus	<p><u>Ehdotus:</u> Kehityskeskustelut voisivat osaltaan lisätä työntekijöiden mielenkiintoa ja motivaatiota työtä kohtaan. Antaa työntekijöille erilaisia tavoitteita ja haasteita, jotka lisäävät mielenkiintoa. Lisäksi voitaisiin järjestää myyntikilpailuja ja antaa jatkuvasti rakentavaa palautetta, jotta työntekijä kokevat itsensä tärkeäksi ja näin ollen myös mielenkiintoisuus työtä kohtaan ja motivaatio voisi kasvaa.</p> <p><u>Hyödyt:</u> Pidempi aikaisia työntekijöitä, vähentää työntekijöiden tiuhaa vaihtuvuutta, motivoi työntekijöitä parempiin suorituksiin ja tärkeäksi kokemisen tunne kasvattaa halua pysyä työssä sekä lisää innostuneisuutta työtä kohtaan.</p>

Taulukko 5. Kehitysehdotukset

Työpaikan sosiaalisiin tiloihin tulisi panostaa työntekijöiden työpaikalla viihtyvyyden takia. Moni kyselyyn vastaajista koki, että ei ollut saanut tarpeeksi ohjeistusta kuinka toimia tapaturman tai vaaratilanteen sattuessa. Tästä syystä olisi hyvä järjestää esimerkiksi ensiapu- sekä palosammutuskoulutuksia.

Työterveydenhuoltoon ja sen järjestämiseen ei oltu kyselyn mukaan kovin tyytyväisiä. Työterveyden huoltoa voitaisiin kehittää niin, että sinne pääsisi lääkäriin myös silloinkin kun on sairas eikä vain työpaikalla sattuneesta tapaturmasta tai työstä aiheutuneen vamman takia. Henkilökunnan työterveyttä voitaisiin edistää myöskin henkilökunnan fyysisen kunnon parantamisella tarjoamalla esimerkiksi työntekijöille liikuntaseteleitä tai järjestämällä yhteisiä vapaaehtoisia liikunta- tai aktiviteettipäiviä. Lisäksi nämä erilaiset liikunnalliset tempaukset parantaisivat myöskin samalla yhteishenkeä työpaikalla. Työntekijöitä olisi hyvä ohjeistaa oikean laisiin työ asentoihin esimerkiksi kutsumalla henkilön kouluttamaan ja kertomaan työntekijöille oikeaoppisista työasunnoista. Tämä varmasti vähentäisi työstä aiheutuvaa rasitusta ja sen mukanaan tuomia rasitusvammoja ja tapaturmia.

Työntekijät toivoivat järjestettäväksi enemmän yhteisiä virkistyspäiviä, tämä lisäisi työssä viihtymistä, sekä parantaisi yhteishenkeä työpaikalla. Työntekijöitä voitaisiin palkita useammin esimerkiksi jollakin pienellä palkinnolla, kuten lahjakortti, hyvin tehdystä työstä. Tämä lisäisi työntekijöiden motivaatiota.

Esimiehen tulee näyttää työpaikalla esimerkkiä omalla toiminnallaan alaisilleen ja kannustaa työntekijöitä työskentelemään ahkerammin. Rakentavan palautteen antaminen ja kiitoksen kuuleminen esimieheltä lisäisi myöskin työntekijöiden työhyvinvointia ja työssä viihtymistä sekä motivaatiota ja olisi heidän puoleltaan kyselyn perusteella toivottavaa nykyistä useammin. Myös työntekijöiden antama palaute esimiehelle on tärkeää, sillä se voi auttaa johtoa kehittämään ammattitaitoa. Esimiehen olisi hyvä järjestää kehityskeskusteluja säännöllisin väliajoin, jotta kommunikointi ja palautteen antaminen olisi helpompaa. Esimiehen tehtävänä on näyttää suuntaa, välittää viestejä ja tehdä päätöksiä. Lisäksi esimiehen tulee toimia motivoijana ja edistää yhteisöllisyyttä sekä huolehtia työn tuottavuudesta.

6.2 Lopputulos

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa toimeksiantajalle siitä, mikä on työhyvinvoinnin tila Pizza Hut- ravintoloiden eri yksiköissä, sillä sitä ei ollut kartoitettu useaan vuoteen. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Pizza Hut- ravintoloiden työhyvinvoinnin tila. ja sen perusteella tehdä kehittämissuhteita mahdollisten epäkohtien parantamiseksi. Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui; Miten Pizza Hut ravintoloiden henkilöstö voi ja mitkä tekijät edistäisivät työntekijöiden työhyvinvointia? Tähän tutkimusongelmaan lähdettiin etsimään vastauksia seuraavien alakysymysten avulla; Millaiseksi työntekijät kokevat työhyvinvointinsa nykyisellään? Mitkä tekijät (fyysiset, henkiset, sosiaaliset) vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin ko. yrityksessä? Mitkä tekijät vaikuttavat negatiivisesti (fyysiset, henkiset, sosiaaliset) työhyvinvointiin ko. yrityksessä? Millaisia toiveita työntekijöillä on työhyvinvoinnin kehittämiseksi ko. yrityksessä?

Opinnäytetyön tutkimusongelmaan saatiin vastaus, sillä työhyvinvointikyselystä ilmeni keskiarvo sille kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat työhyvinvointiinsa ja saatiin vastauksia siihen, mitkä mahdolliset seikat koettiin työyhteisössä edistävän työntekijöiden työhyvinvointia. Työhyvinvointikyselyn tulokset kertoivat myös siitä mitkä osa-alueet työhyvinvointiin liittyen koettiin hyviksi tällä hetkellä ja mitkä taas puolestaan sellaisiksi, missä olisi kehitettävää, jotta työntekijät kokisivat itsensä entistäkin hyvinvoiviksi. Näiden vastausten perusteella, joita työhyvinvointikyselyn tuloksista saatiin selville analysoinnin jälkeen, muodostettiin kehitysehdotuksia.

Työhyvinvointiin liittyvä tutkimus voitaisiin jatkossa suorittaa esimerkiksi joka toinen tai joka kolmas vuosi kyseisen ravintolaketjun yksiköissä. Tämän avulla yritys voisi seurata työntekijöiden työhyvinvointia paremmin ja työntekijät saisivat äänensä tarvittaessa kuuluvulle anonyymisti kyselynavulla. Lisäksi työhyvinvointikyselyn uudelleen teettäminen muutaman vuoden jälkeen voisi kertoa siitä, onko muutoksia työyhteisössä tapahtunut ja esimerkiksi työntuottavuus lisääntynyt, kun opinnäytetyössä esille tulleita kehitysehdotuksia on otettu käyttöön.

Työhyvinvointikyselyn ja opinnäytetyössä käsitellyn teorian pohjalta voidaan todeta, että työolot ja työhyvinvointi ovat asioita, jotka kannattaa hoitaa kuntoon organisaation sisällä, niin että organisaation henkilöstö on tyytyväinen. Yrityksen tuottavuus kasvaa, kun työhyvinvointi ja työolot ovat organisaatiossa kunnossa. Organisaation työyhteisön työilmapiiriin ollessa avoin sekä luottamuksellinen kasvaa työntekijöiden työviihtyvyys ja tämän ansiosta henkilöstö on valmiimpaa sitoutumaan organisaatioon ja tekemään työtä organisaatiossa pidemmän aikaa.

Työilmapiiriin vaikuttaa hyvin moni asia, kuten henkilöstön asenteet, johtaminen ja työelämän joustot. Hyvän työyhteisön luomisen kannalta olisi ensiarvoisen tärkeätä, että organisaatiolla olisi mahdollisuus järjestää työyhteisölle virkistyspäivä ainakin kerran vuodessa, jossa tehtäisiin jotakin kivaa, joka tukisi tiimityösentelyä itse työympäristössä. Palvelualoilla työskentelevät ovat joukkuepelaajia ja tästä syystä rehellisyys sekä avoimuus ovat esimiehen ja alaisen välillä tärkeimpiä asioita. Palvelualoilla työyhteisön johtamisessa tulisi käyttää palkitsemista, mentorointia, työn ohjausta sekä dialogiaa. Lisäksi organisaation menestyminen edellyttää hyvinvoivaa henkilöstöä, sillä se tuo organisaatiolle tulosta. Asiakaspalvelutyössä henkilökunnan hyvinvointi heijastuu aina suoraan asiakkaisiin ja tämän kautta yrityksen tuloksiin myynnissä. Työntekijän hyvinvointiin vaikuttavat niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaalisetkin tekijät.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. Helsinki:
Oy Edita Ab

Ilmarinen, J. 2006. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa.
Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy

Kananen, J. 2008. Kvanttikvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän
ammattikorkeakoulu

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen
työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Likitalo, H & Rissanen, R. 1998. Tutkimusmenetelmät. Menetelmätietoutta
tradenomiopiskelijoille opetusmoniste. Helsinki:
Hakapaino Oy

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo:
WS Bookwell Oy

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki:
WSOYpro

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

Sähköiset lähteet

Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskus. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 21.02.2015.
<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Jyväskylän yliopisto. Aineistonhankintamenetelmät. Viitattu 21.02.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat>

Kajaanin Ammattikorkeakoulu. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Viitattu 20.02.2015.
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>

MerjaHoo. Sisäinen viestintä on tärkeä osa työhyvinvointia. Viitattu 04.04.2015.
<http://www.merjahoo.com/2013/04/sisainen-viestinta-on-tarkea-osa-tyohyvinvointia/>

Pizza Hut. 2015. Viitattu 20.02.2015.
<http://www.pizzahut.fi/>

SHRY-riskienhallinta. 2012-2015. Työkyvyn ylläpito. Viitattu 30.03.2015
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=tyokyvyn-yllapito>

Sosiaali ja työterveyslaitos. 2014. Työsuojelu lainsäädäntö. Viitattu 28.03.2015.
<http://www.stm.fi/tyoelama/tyosuojelu/lainsaadanto>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Työterveyshuolto ja työkyvyn ylläpito. Viitattu 28.03.2015.

http://www.stm.fi/tyoelama/tyoterveyshuolto_ja_tyokyvyn_yllapito

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2014. Työterveyshuolto ja työkyvyn ylläpito. Viitattu 28.03.2015

<http://www.stm.fi/tyoelama/tyohyvinvointi>

Tela. Työkyvyn muodostuminen. Viitattu 17.03.2015.

<http://www.tela.fi/tyoelakeala/tyokyky>

Terveyskirjasto. 2015. Työelämä. Viitattu 01.04.2015.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00010

Ttl 1. Johtaminen ja esimiestyö. Viitattu 12.03.2015.

http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/sivut/default.aspx

Ttl 2. Työyhteisön kehittäminen. Viitattu 11.03.2015.

http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/sivut/default.aspx

Työpiste.ttl. Viestinnällä voi ja pitää luoda työhyvinvointia. Viitattu 01.04.2015.

http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Viestinnalla_voi_ja_pitaa_luoda_tyohyvinvointia.aspx

Työturvallisuus. 2014. Työturvallisuus osana ammattitaitoa. Viitattu 15.03.2015.

<http://tyoturvallisuus.fi/>

Valtiotyönantaja. Hyvinvointia itsensä johtamista kehittämällä. Viitattu 29.03.2015.

http://www.valtiotyönantaja.fi/lehti/fi/arkisto/3_2010/artikkelit/Hyvinvointia_itsensa_johtamista_kehittamalla/index.jsp

Kuviot

Kuvio 1. Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	8
Kuvio 2. S-käyrä.....	11
Kuvio 3. TYKY-talomalli.....	13
Kuvio 4. Tyky-kolmio.....	15
Kuvio 5. Aineistonhankintamenetelmät.....	17

Taulukot

Taulukko 1. Työsuhteenkesto.....	22
Taulukko 2. Sukupuolijakauma.....	22
Taulukko 3. Työhyvinvointikyselyn parhaiden arvioidut kysymykset.....	24
Taulukko 4. Työhyvinvointikyselyssä esiin nousseet kohdat, joissa olisi kehitettävää.....	24
Taulukko 5. Kehitysehdotukset.....	26

Liitteet

Liite 1 Työhyvinvointikysely/Pizza Hut-ravintolat **Error! Bookmark not defined.**

Liite 2 Sähköinen avokyselylomake/Pizza Hut-ravintolat..... **Error! Bookmark not defined.**

TYÖHYVINVOINTIKYSELY/ Pizza Hut ravintolat

Arvoisa Pizza Hut ravintolan työntekijä,

Pizza Hut toteuttaa työhyvinvointikyselyn ja kyselyn toteuttaa Laurea-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija opintoihin kuuluvana opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on Pizza Hut ravintoloiden työntekijöiden työhyvinvoinnin tilan selvittäminen ja kehittämisehdotusten ideointi työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi Pizza Hut ravintoloissa.

Vastaamalla työhyvinvointikyselyyn voit vaikuttaa työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja kehittämiseen työpaikallasi sekä antaa arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi. Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset esitetään siten, että niistä ei voi tunnistaa kenenkään henkilöllisyyttä tai yksittäisiä vastauksia. Kyselyssä on useita väittämiä työtäsi, työpaikkaasi ja työyhteisöäsi koskien. Valitse jokaisen väittämän kohdalla omaa näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto. Kyselylomakkeen täyttäminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia. Vastausaikaa on 12.4 asti.

Mikäli haluat saada lisätietoja työhyvinvointikyselyyn liittyen, voit lähettää sähköpostia alla olevaan sähköpostiosoitteeseen. Vastaan mielelläni työhyvinvointikyselyyn liittyviin kysymyksiin.

mira.avaluoma(at)laurea.fi

Kiitos yhteistyöstä!

Taustatiedot

Vastaa seuraaviin ympyröimällä oikea vaihtoehto.

Työsuhteen kesto

alle vuosi/ 1-3 vuotta/ 4-6 vuotta/ 7-9 vuotta/ yli 10 vuotta

Sukupuoli

nainen/ mies

Yksikkö

Citykäytävä/ Tennispalatsi/ Hartwall Arena/ Munkkivuoren ostoskeskus/ Tesoman liikekeskus

Työnkuva

Vuoropäällikkö/ Salityöntekijä/ Express/ Keittiötyöntekijä

Kuinka monta tuntia työskentelet suurin piirtein kolmessa viikossa? _____

Vastaa seuraaviin työtäsi, työpaikkaasi ja työyhteisöäsi koskeviin väittämiin alla olevalla asteikolla 1-5.

- 1= Täysin eri mieltä
2= Osittain eri mieltä
3= Ei samaa eikä eri mieltä
4= Osittain samaa mieltä
5= Täysin samaa mieltä

Esimiestyö ja johtaminen

- | | |
|---|-------|
| 1. Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 2. Esimieheni käy kehityskeskusteluja kanssani säännöllisesti | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 3. Johtaminen on asiantuntevaa | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 4. Saan työstäni riittävästi rakentavaa palautetta | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 5. Koen, että hyvinvointini on tärkeää esimiehelleni | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 6. Kaikkia kohdellaan tasapuolisesti työpaikallani | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 7. Esimieheni osaa ottaa huomioon ihmisten erilaisuuden
(esim. osaamiseen, toimintakykyyn ja elämäntilanteeseen liittyvät tekijät) | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 8. Esimieheni valmentaa minua parempiin suorituksiin | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 9. Esimieheni antaa minulle mahdollisuuden vaikuttaa työvuoroihini | 1 2 3 |
| 4 5 | |

Viestintä ja tiedonkulku

- | | |
|---|-------|
| 10. Työpaikallani viestintä ja tiedonkulku toimii hyvin | |
| 1 2 3 4 5 | |
| 11. Palavereja järjestetään riittävän usein | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 12. Työntekijöiden ja johdon välinen viestintä toimii hyvin | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 13. Saan tarvittavat työhöni liittyvät tiedot hyvissä ajoin | 1 2 3 |
| 4 5 | |

Työyhteisö

- | | |
|---|-------|
| 14. Koen työpaikan yhteishengen hyväksi | 1 2 3 |
| 4 5 | |

- | | |
|--|-------|
| 15. Ole havainnut työpaikkakiusaamista/syrjintää viimeisen vuoden aikana | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 16. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 17. Koen työilmapiirini motivoivaksi | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 18. Saan tarvittaessa apua työkavereiltani | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 19. Työpaikallani on avoin ilmapiiri | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 20. Työpaikalla järjestetään riittävästi henkilöstön yhteisiä tapahtumia | 1 2 3 |
| 4 5 | |

Työkyky ja jaksaminen

- | | |
|---|-------|
| 21. Nautin työstäni | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 22. Koen olevani hyvä työssäni | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 23. Työni on mielenkiintoista | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 24. Uskon työskenteleväni yrityksessä vielä ainakin vuoden | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 25. Olen kokenut työuupumusta nykyisessä työssäni | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 26. Sosiaalinen elämäni ei kärsi työn vuoksi | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 27. Työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen on helppoa | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 28. En joudu stressaamaan työasioita vapaa-ajallani | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 29. Omat tai perhepiirini ongelmat eivät häiritse työntekoani | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 30. Minulla on aikaa ja jaksamista huolehtia vapaa-ajallani omasta hyvinvoinnistani | |
| (esim. säännöllinen ruokailu, urheilu/virkistys) | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 31. Vaihtelevat työajat eivät häiritse untani | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 32. Työn fyysiset vaatimukset ovat tasapainossa voimavarojeni kanssa | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 33. Koen kokonaisvaltaisen työhyvinvointini hyväksi tällä hetkellä | 1 2 3 |
| 4 5 | |

Ammattitaito ja työmotiivit

- | | |
|---|-------|
| 34. Osaamiseni vastaa työn vaatimuksia | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 35. Minulla on hyvät mahdollisuudet edetä ja kehittää itseäni yrityksessä | 1 2 3 |
| 4 5 | |
| 36. Olen saanut ravintola-alan koulutuksen | 1 2 3 |
| 4 5 | |

- | | |
|--|-------|
| 37. Olen oppinut työni kokemuksen ja työpaikan antaman koulutuksen kautta
4 5 | 1 2 3 |
| 38. Olen motivoitunut hoitamaan työtehtäväni
4 5 | 1 2 3 |
| 39. Olen motivoitunut ottamaan lisää vastuuta työpaikallani
4 5 | 1 2 3 |

Työterveys, työturvallisuus ja työolosuhteet

- | | |
|---|-------|
| 40. Työterveyshuolto on järjestetty hyvin
4 5 | 1 2 3 |
| 41. Työturvallisuudesta huolehditaan riittävästi
4 5 | 1 2 3 |
| 42. Olen saanut opastusta vaaratilanteiden varalle
(tulipalo, ryöstö, sairaskohtaus yms.)
4 5 | 1 2 3 |
| 43. Työpisteen rakenteet ovat mitoitettu ja sijoitettu ergonomiaa ajatellen
4 5 | 1 2 3 |
| 44. Käytettävät työvälineet ovat ergonomisia
4 5 | 1 2 3 |
| 45. Voin tehdä työtäni ilman, että koen terveydelle haitallista kuormitusta
4 5 | 1 2 3 |
| 46. Olen saanut opastusta oikeanlaisiin työasentoihin ja työliikkeisiin
4 5 | 1 2 3 |
| 47. Työpaikallani lämpötilat ovat sopivia työntekoa ajatellen
4 5 | 1 2 3 |
| 48. Työpaikallani on hyvät sosiaaliset tilat (esim. taukotila, pukuhuoneet)
4 5 | 1 2 3 |

Minkälaisien asioiden koet edistävän työhyvinvointiasi?

Minkälaisien asioiden koet alentavan työhyvinvointiasi?

Miten työhyvinvointia voitaisiin kehittää työpaikallasi?

Miksi työskentelet kyseisessä yrityksessä tällä hetkellä?

Kiitos vastauksistasi!

Sähköinen avokyselylomake/ Pizza Hut ravintolat

Arvoisa Pizza Hut ravintolan ravintolapäällikkö,

Pizza Hut toteuttaa työhyvinvointikyselyn ja kyselyn toteuttaa Laurea-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija opintoihin kuuluvana opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on Pizza Hut ravintoloiden työntekijöiden työhyvinvoinnin tilan selvittäminen ja kehittämisehdotusten ideointi työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi Pizza Hut ravintoloissa.

Vastaamalla sähköiseen avokyselylomakkeeseen voit vaikuttaa yrityksen toiminnan kehittämiseen. Vastauksesi tukee ja täydentää työhyvinvointikyselylomaketta, joka teetetään kaikilla ravintoloiden työntekijöillä. Vastaajalla on mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan ja tunteuksiaan vapaasti omin sanoin. Vastausaikaa on 12.4 asti.

Mikäli haluat saada lisätietoja avokyselylomakkeeseen liittyen, voit lähettää sähköpostia alla olevaan sähköpostiosoitteeseen. Vastaan mielelläni avokyselylomakkeeseen liittyviin kysymyksiin.

mira.aavaluoma(at)laurea.fi

Vastaamisen iloa!

Minkälainen on mielestäsi johtamasi yksikön yleinen työhyvinvoinnin tila tällä hetkellä?

Millä keinoin olet pyrkinyt ylläpitämään sekä kehittämään työntekijöidesi työhyvinvointia?

Miten motivoituneita mielestäsi yksikkösi työntekijät ovat?

Mitä motiivointi keinoja käytät?

Kuinka paljon johtamassasi yksikössä on ollut sairauslomia viimeisen vuoden aikana?

Onko sairauslomien ennaltaehkäisemiseksi tehty joitakin toimia?

Kiitos vastauksistasi!