

## Lepoaikojen toteutuminen hotelli- ja ravintola-alalla

Anne Rantala



Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

<p><b>Tekijät</b> Anne Rantala</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> 2006</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Lepoaikojen toteutuminen hotelli- ja ravintola-alalla</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 58 + 6</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Kaija Varjola ja Heikki Ursin</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten päivittäiset tauot, vuorokausilepoajat ja viikkolepoajat toteutuvat hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä, sekä kartoittaa alan työntekijöiden mielipiteitä lepoaikojen vaikutuksista työssä jaksamiseen. Aihe on rajattu koskemaan majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksen piiriin kuuluvia suorittavaa työtä tekeviä työntekijöitä, jotka voivat olla sekä alais- että esimiesasemassa. Tulosten tarkoituksena on kertoa, toteutuvatko työsuojelulliset tavoitteet työkyvyn ylläpitämiseksi ja tuoda esiin perusteluita työolojen ja -ehtojen parannuksia varten.</p> <p>Työlainsäädännössä on määritelty työaikoja, lepoaikoja ja työturvallisuutta koskevia sääntöjä, mutta varsinaiset työehdot löytyvät majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksesta, jossa on otettu huomioon alan erityistarpeet. Monet työehtosopimuksen säädökset ovat ristiriidassa esimerkiksi Työterveyslaitoksen suositusten kanssa ja asettavat kyseenalaisiksi työssä jaksamisen ja työsuojelulliset pyrkimykset.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista menetelmää, eli kyselylomaketta, joka jaettiin kolmelle HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun restonomiksi opiskelevalle monimuoto-, eli aikuisopiskelijaryhmälle. Tutkimus toteutettiin maalisi- ja huhtikuun aikana 2010 jakamalla lomakkeet henkilökohtaisesti lähiopetustunneilla. Hyväksytyjä vastauksia saatiin 48 kappaletta, joihin vastanneista suurin osa oli ravintolahenkilökuntaa.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että työehtosopimuksen määrittelemät tauot toteutuvat kohtuullisesti, mutta ovat liian lyhyitä vastaamaan niiden pääasiallista tarkoitusta, joka on lepo ja elpyminen. Työehtosopimusta noudatetaan melko hyvin vuorokautisten ja viikoittaisten lepoaikojen suhteen, mutta nämä lepoajat eivät vastaa täysin työntekijöiden tarvetta. Tarve lepoaikoihin on yksilöllinen, mutta pääasiassa säännölliset lepoajat parantaisivat olennaisesti työntekijöiden jaksamista. Kahvitauoille ja pidemmille vuorokausilepoajoille on jaksamisen kannalta tarvetta. Vastaajat toivovat myös useampia viikonloppuvapaita.</p> <p>Tuloksia ei voida pienen otoksen johdosta täysin yleistää, mutta ne luovat tärkeän pohjan jatkotutkimukselle. Tuloksista voidaan päätellä, että työsuojelulliset tavoitteet eivät toteudu lepoaikojen osalta riittävästi. Lepoajoissa on monta epäkohtaa, joihin tulisi puuttua työkyvyn ylläpitämiseksi. Myös yksittäisillä yrityksillä on mahdollisuutensa työolojen kehittämisen, joiden kautta kasvava työmotivaatio vaikuttaisi myös työn tulokseen.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Majoitus- ja ravitsemisala, lepoajat, jaksaminen, työkyky, työlainsäädäntö</p>	

Hotel and restaurant management

<p><b>Authors</b> Anne Rantala</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2006</p>
<p><b>The title of thesis</b> Implementing resting periods in hotel and restaurant business</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 58 + 6</p>
<p><b>Supervisors</b> Kaija Varjola and Heikki Ursin</p>	
<p>The purpose of this bachelor's thesis is to find out how resting periods such as daily breaks, periods between evening and morning shifts and weekly days off come true in hotel and restaurant business. The objective is to receive opinions of employees on how the resting periods affect their working ability. The subject is defined to employees who comply with the collective agreement of hotel and restaurant business and who are involved with practical work whether they are subordinates or managers. The aim of the results is to show if working ability is properly maintained by having adequate resting periods and if there is need for improvement in working conditions.</p> <p>The regulations concerning working hours, resting periods and work safety are found in the occupational legislation but the actual terms of working are defined by the collective agreement of hotel and restaurant business where the business's special needs have been taken into account. Several regulations conflict with e.g. the guideline of the Finnish Institute of Occupational Health. The contradiction questions the working ability and efforts of occupational health and safety.</p> <p>The research method used is quantitative. A questionnaire was handed out to three groups of adult students studying in HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. The research was carried out during March and April in 2010 in contact lessons. 48 accepted questionnaires were returned of which the majority was filled in by restaurant workers.</p> <p>The results showed that the daily breaks defined by the collective agreement are realized reasonably well but are too brief to meet the actual purpose which is rest and recovery. The agreement is followed rather well by employers regarding resting periods between shifts and days off but it still is not fully equal to employees' needs. The need for regular resting periods is individual but according to the results, resting periods would essentially improve the working ability of employees. Employees require coffee breaks and longer resting times between shifts. The students who took part in the research also hoped for more weekends off.</p> <p>Due to the small sample the results cannot be fully generalized but they create an important base for follow-up. The conclusion is that the current resting periods do not properly maintain working ability. There are many faults to be found regarding resting periods which should be improved to maintain the ability to work. Companies also have potential to improve their working conditions which contribute to working motivation and thus result in better outcome.</p>	
<p><b>Key words</b> Hotel and restaurant business, resting periods, working ability, occupational legislation</p>	

# Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lepoaikojen määrittely työlainsäädännössä .....	4
2.1	Työsuojelulainsäädäntö .....	4
2.2	Työelämän peruslait: työsopimuslaki ja työaikalaki.....	5
2.3	Työehtosopimusten säädöksiä.....	11
2.3.1	Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimus.....	11
2.3.2	Muiden palvelualueiden työehtoja.....	14
3	Hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden jaksaminen .....	16
3.1	Hyvinvoinnin osa-alueet lyhyesti .....	16
3.2	Vuorotyön haasteet.....	18
3.3	Lepoaikojen merkitys hotelli- ja ravintola-alan työntekijän jaksamisessa...	20
3.4	Lepoaikojen hyöty työnantajalle .....	22
3.5	Palvelu- ja työpaikkakulttuurin vaikutus lepotaukojen toteutumiseen.....	23
4	Tutkimusmenetelmä ja aineisto.....	26
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	26
4.2	Prosessikuvaus sekä aineiston keruu ja käsittely.....	27
5	Tutkimustulokset.....	31
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	32
5.2	Tauot ja vuorokausilepoajat.....	34
5.3	Vapaapäivät.....	39
5.4	Tulosten luotettavuus.....	41
6	Pohdinta.....	45
6.1	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset.....	45
6.2	Prosessin arviointi ja jatkotutkimusaiheet .....	53
	Lähteet.....	56
	Liitteet.....	61
	Liite 1. Kyselylomake.....	61

# 1 Johdanto

Viihtyvyys ja jaksaminen ovat olleet ajankohtaisia aiheita työmaailmassa jo pitkään. Puhutaan paljon työuupumuksesta ja muista henkisesti ja fyysisesti kuormittavan työn ongelmista, jotka huonontavat elämänlaatua. Jaksaminen on monen eri asian summa, joista yhtä – lepoaikoja – käsittelen tässä opinnäytetyössäni.

Idea lepoajoista opinnäytetyön aiheena kumpuaa hotelli- ja ravintola-alan työtehtävien hektisyyden, kuormittavuuden, tuloksellisuuden ja työvoimalähtöisyyden yhdistämisestä, joka on haaste työssä jaksamiselle. Henkilöstökustannuksia pidetään minimissä, jotta toiminta olisi kannattavaa, mistä johtuen työrytmi on usein kova, eivätkä riittävät lepoajat tästä johtuen aina toteudu. Vuorokausilepoajat ovat lyhyitä, eikä taukoja ehditä säännöllisesti pitämään. Myös vapaa-ajan ja työn tasapainon löytäminen haperoi epäsäännöllisten vapaapäivien ja vuorotyön johdosta.

Säännölliset tauot ovat merkittävä osa työssä jaksamista, koska ne antavat työntekijälle tilaisuuden irrottautua työtehtävistään hetkeksi työpäivän aikana, täyttää fyysiset tarpeet sekä virittää itseään jaksakseen työpäivän loppuun. Työntekijälle on jäätävä energiaa myös muuhun elämiseen, ja siksi on tärkeää kiinnittää huomiota lepoaikojen vaikutuksiin osana kokonaisvaltaista jaksamista. Tauoista puhuttaessa tarkoitan säännöllisiä hetkiä, jolloin työntekijällä on lupa lähteä työpisteestään esimerkiksi kahville tai syömään. Tauko voi olla joko pidempi ruokatauko, jolloin työntekijä saa kiihettämättä ruokailla, esimerkiksi noin puoli tuntia, tai se voi tarkoittaa lyhyempää, noin 10 minuutin kahvitaukoa, joka pidetään ruokatauon lisäksi.

Työaikaisten taukojen lisäksi vuorokautiset lepoajat ja viikkolepoajat eli vapaapäivät ovat tärkeitä työssä jaksamisen kannalta, etenkin kun on kyse vuorotyöstä. Harva jaksaa tehdä monta päivää putkeen töitä ilman riittävää unta tai montaa viikkoa peräkkäin ilman vapaapäiviä. Jo ihmisen fyysiset ja henkiset perustarpeet määrittelevät sen, minkä verran ihminen työsssänsä jaksaa ja kuinka paljon hän tarvitsee lepoa, unta, ravintoa sekä sosiaalisia suhteita ja harrastuksia jaksamisen takaamiseksi. Ilman perustarpeiden tyydytystä ihminen ei voi olla motivoitunut, tehokas ja hyvinvoiva. Työmaailmassa tätä ihmisen toiminta- ja työkykyä halutaan ylläpitää ja vahvistaa työsuojelulla. Työsuojelulla varmistetaan työntekijän fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja ennaltaehkäistään ammattitauteja ja muita työn tuomia haittoja, sairauksia ja turmia. Työsuojelu on työnantajan vastuulla ja se määritellään niin

työsopimuslaissa kuin työturvallisuuslaissakin. Uupumukset ja huono työvähytyvyys ovat uhkia myös tehokkaalle liiketoiminnalle, ja siksi työssäni otetaan huomioon myös tämä näkökulma.

Työpaikkojen ja alojen lepoaikakäytännöissä ja -säännöissä on suuria eroja. Tarkastelen opinnäytetyössäni hotelli- ja ravintola-alan käytäntöjä ja niiden toimivuutta, mutta vertailuksi tuon esiin myös esimerkiksi kaupan alan työehtosopimuksen säädöksiä. Tässä työssä tutkitaan lepoaikojen vaikutuksia työssä jaksamiseen sekä sitä, miten lainmukaisia lepoaikasäännöksiä noudatetaan, ja onnistutaanko työlaissäädännön ja työehtosopimusten nojalla työsuojelullisissa tavoitteissa. On eri asia huolehtia nuoren, innostuneen opiskelijan jaksamisesta osa-aikatoisissa, kuin varmistaa jo useampia vuosia alalla olleen ammattilaisen jaksaminen yhä nousevaan eläkeikään asti. Tietoperustassa tuon esiin faktoja siitä, onko tarpeellisia lepoaikoja ylipäätään säädetty tälle alalle, jotta jaksaminen sekä päivittäisessä työssä että elämässä tulisi turvatuksi. Tutkimuksessani selvitän myös sitä, miten työntekijät kokevat nämä käytännöt ja säädökset: ovatko säädetyt ja noudatetut lepoajat riittäviä turvaamaan työkykyä hotelli- ja ravintola-alalla? Aihetta pohditaan myös hieman siitä näkökulmasta, onko lepoajoista jotakin haittaa tai hyötyä liiketoiminnalle.

Työssä keskitytään päivittäisen ja viikoittaisen jaksamisen turvaamiseen, jonka kautta ylläpidetään työntekijöiden hyvinvointia myös pidemmällä aikavälillä. Haluan tuoda työssäni esiin alan työolojen epäkohtia, tai ainakin sellaisia seikkoja, joissa lienee työehtotasolla parantamisen varaa. Aiheen ajankohtaisuudesta kertoo myös se, että opinnäytetyöprosessin aikana on valmisteltu uutta majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimusta, jossa työnantajanliiton tavoitteena on ollut muun muassa määräys kahvitauoista.

Työssä jaksamista on tutkittu paljon, ja etenkin työterveyslaitoksella on paljon tutkimusmateriaalia työhyvinvointiin liittyen. Riittävä uni, ruokailun tarve ja vapaa-ajan ja työn yhdistäminen ovat usein esille tuotuja aiheita työssä jaksamisessa. Vuorotyön ongelmia hotelli- ja ravintola-alalla ovat tutkineet myös monet restonomiopiskelijät opinnäytetöissään. Vaikka lepoaikoja ja vapaapäiviä sivutaan monissa työssä jaksamisesta kertovissa tutkimuksissa, lepoaikojen merkittävyyttä ei ole kukaan aiemmin nostanut näin selkeästi esille. Tällä tutkimuksella pystytään alustavasti kartoittamaan hotelli- ja ravintola-alan töissä lepoaikojen merkitystä työntekijälle ja tuomaan myös esille niitä haasteita mitä esimerkiksi taukojen noudattamisessa on.

Käytän opinnäytetyössä pääasiassa termiä hotelli- ja ravintola-ala (tai lyhyemmin hotra-ala), joka käsittää siis kaikki alalla toimivat yritykset. Työehtosopimuksista puhuttaessa käytän termiä majoitus- ja ravitsemisala (tai mara-ala), kuten kyseisessä työehtosopimuksessa on esitetty. Nämä termit ovat käytännössä synonyymejä toisilleen. Esimerkkeinä käytännön työntekijöistä käytän ravintola-alalta tarjoilijaa ja hotellialalta vastaanottovirkailijaa, joilla molemmilla on keskeinen rooli alan töissä ja joista myös itselläni on työkokemusta.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Vastaajiksi kyselytutkimukseen valittiin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun monimuoto-opiskelijoita, eli hotelli- ja ravintola-alan töitä tekeviä, restonomiksi opiskelevia aikuisopiskelijoita. Vastaajat olivat hotelli- ja ravintola-alan käytännön töitä tekeviä työntekijöitä kuten esimerkiksi ravintolan sali- ja keittiöhenkilökuntaa tai vastaanottovirkailijoita, tai vaihtoehtoisesti lähiesimiestason työntekijöitä. Kysely jaettiin lähiopetustilanteessa maaliskuu- ja huhtikuun 2010 aikana. Kyselyssä selvitettiin työntekijöiden tarpeita säännöllisiin työaikaisiin lepotaukoihin sekä vuorokautisiin että viikoittaisiin lepoaikoihin ja mielipiteitä niiden vaikutuksista jaksamiseen.

Opinnäytetyö jakautuu tietoperustaan ja empiiriseen osaan. Tietoperustassa tutustutaan työelämän lakeihin ja työehtosopimusten säädöksiin, sekä perustellaan lepoaikojen merkittävyyttä työssä jaksamisessa. Empiirisessä osassa esitellään tutkimusmenetelmät ja tulokset sekä pohditaan tulosten luotettavuutta ja merkitystä suhteessa teoriaan sekä käytäntöön. Lopuksi työssä kuvaillaan, kuinka opinnäytetyöprosessi on edennyt ja esitetään ehdotuksia mahdollisille jatkotutkimuksille.

## 2 Lepoaikojen määrittely työlainsäädännössä

Työviihtyvyys ja työssä jaksaminen ovat ennen kaikkea osa työsuojelua. Työsuojelun avulla pyritään ehkäisemään erilaisia haittoja, kuten kuormittuneisuutta, joita työ tekijälleen aiheuttaa. Lepoajat ovat olennainen osa työsuojelua myös siksi, että ne parantavat työkykyä ja lievittävät sekä henkistä että fyysistä kuormitusta. Lepoaikojen lainsäädännöllinen määrittely perustuu pääosin työsuojelullisiin tavoitteisiin. Niin lepoaikoja kuin muitakin keskeisimpiä työsuhdeasioita säätelevät työsopimuslaki ja työaikalaki (Työsuojeluhallinto a). Lepoaikojen noudattamisessa on kyse sekä työntekijän oikeuksista että työnantajan velvollisuuksista, joita työlainsäädäntö valvoo ja säätelee. Perusteet taukojen sekä vuorokautisten ja viikoittaisten lepoaikojen pitämiseksi tulisi siis alun perin löytyä työlainsäädännöstä, joka on pakottavaa oikeutta (Työministeriö 2007, 2). Lakeja sovelletaan kuitenkin alakohtaisesti, joten työlainsäädännön lisäksi perusteita tulisi etsiä työehtosopimuksista.

### 2.1 Työsuojelulainsäädäntö

Työsuojelu perustuu työsopimuslain määrittelemään työnantajan velvollisuuteen ottaa vastuu työntekijän työturvallisuudesta- ja terveydestä (Saarinen 2003, 729). Työsuojelulainsäädännön tehtävä on määrittää yleiset ja yksityiskohtaiset velvoitteet työpaikoille siitä, millä toimenpiteillä työntekijöiden terveydelliset uhkat pystytään välttämään. Työsuojelu on siis ennaltaehkäiseviä, työturvallisuutta parantavia toimenpiteitä. Työturvallisuuslaki (738/2002) onkin yksi tärkeimmistä työsuojelulainsäädännön osa-alueista, joka puolestaan tuo henkisen turvallisuuden (esimerkiksi ammattitaudit) fyysisten riskien ja tapaturmien torjunnan ohelle. Henkinen turvallisuus käsittää työturvallisuuslaissa muun muassa yksintyöskentelyn riskit, lepotaukojen noudattamisen sekä toimenpiteet väkivallan ja kiusaamisen poistamiseen (Riikonen ym. 2003, 32 & 76.)

Työsuojelu tarkoittaa työturvallisuustoiminnan lisäksi työterveydenhuoltoa, työsuhdevalvontaa sekä työpaikkasuojelua. Työterveydenhuollolla pyritään ehkäisemään ammattitauteja ja työstä aiheutuvia terveydellisiä haittoja sekä korjaamaan niitä. Työsuhdevalvonnan piiriin kuuluvat esimerkiksi työaika- ja lepoaikakysymykset, jotka ovat olennainen osa tätä opinnäytetyötä. Työpaikkasuojelu puolestaan sisältää väestönsuojelua ja paloturvallisuutta koskevat asiat. (Saarinen 2003, 729.) Työsuojelun yleisenä päätehtävänä on edistää työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä ja pitää työntekijät työ- ja toimintakykyisinä, ehkäistä työtapaturmia ja vahvistaa sosiaalista hyvinvointia (Riikonen ym. 2003, 8).



Koska työ muuttuu jatkuvasti, on myös työsuojelutoiminnan muututtava siinä mukana. Työympäristön muuttuessa etenkin työntekijän henkiset vaatimukset kasvavat ja aiheuttavat uudenlaisia uhkia, kuten henkisen kuormituksen kasvua, stressiä ja työpaineita. Ammattitautien, eli työn fysikaalisesta, kemiallisesta tai biologisesta tekijästä johtuvien sairauksien tai haittojen, määrän oletetaan kasvavan samassa tahdissa, kuten myös esimerkiksi syöpien. Myös erilaiset uhkatilanteet kuten väkivalta lisääntyvät, mikä lisää osaltaan työsuojelullisten toimenpiteiden tarvetta. (Saarinen 2003, 730 & 741; Riikonen ym. 2003, 3 & 8.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään työsuojelun osa-alueista lähinnä työsuhdevalvontaan ja sen alakäsitteenä lepoaikojen noudattamiseen ja niiden vaikutuksiin. Työsuhdevalvonnan tavoitteena on työsuhteen heikomman osapuolen, eli työntekijän etujen turvaaminen, esimerkiksi työehtojen vähimmäistason saavuttaminen. Työehtojen ja työntekijän oikeuksien laiminlyöminen vaikuttaa jaksamisen lisäksi myös työviihtyvyyden ja motivaation laskuun sekä työn laadun heikkenemiseen. Nämä vaikuttavat välillisesti myös yrityksen tuloksellisuuteen. (Työsuojeluhallinto a.) Työaikaiset tauot, viikkolepopäivät sekä vuorokautiset lepoajat ovat tapoja edistää työntekijän jaksamista ja työkykyä, joita koskevat määräykset löytyvät työlainsäädännöstä sekä alakohtaisesti työehtosopimuksista. Näitä tarkastellaan lähemmin seuraavissa alaluvuissa.

## 2.2 Työelämän peruslait: työsopimuslaki ja työaikalaki

Työsopimuslaki (TSL) määrittelee vähimmäisehdot työntekijän ja työnantajan välisiin työsopimuksiin (Työministeriö 2007, 2). Työaikalaki (TAL) on työsopimuslain ohella työelämän tärkeimpiä lakeja, joka sääntelee työaikoihin liittyviä toimia. Se on, kuten työsopimuslakikin, pakottavaa oikeutta, mikä tarkoittaa sitä, että työsopimukseen ei voida määrittellä ehtoja, jotka ovat ristiriidassa työaikalain kanssa (Työministeriö 2005, 1).

**Työsopimuslakia** pidetään työelämän peruslakina, sillä sitä sovelletaan lähes kaikissa työsuhteissa. Laissa määritellään mitkä ovat työsuhteen tunnusmerkit ja mitkä ovat vähimmäisvaatimukset työnantajan ja työntekijän väliselle työsuhteelle. (Työministeriö 2007, 2.) Taukojen pitäminen ja lepoaikojen noudattaminen lähtevät työnantajan velvollisuuksista työntekijää kohtaan, ja työsopimuslaki säätelee nimenomaan näitä velvollisuuksia ja oikeuksia. Työnantajalla on direktio— eli työnjohto-oikeus työntekijäänsä, mikä tarkoittaa sitä että

työnantajalla on oikeus määrätä tehtävän työn laadusta, ajasta ja paikasta. Työnantaja ei voi kuitenkaan ylittää oikeuksiaan esimerkiksi määrittelemällä työehtosopimuksen kanssa ristiriitaisia työehtoja työsopimukseen. (Saarinen 2007, 36.) Täten työnantaja ei voi esimerkiksi kieltää työntekijältä työehtosopimuksesta löytyviä määrättyjä lepoaikoja ja vapaapäiviä. Työnantajalla on velvollisuus noudattaa alan, tässä tapauksessa majoitus- ja ravitsemisalán työehtosopimuksen vähimmäisehtoja niin palkkaehtojen kuin muidenkin työsuhteen ehtojen osalta (Saarinen 2007, 41).

Työsopimuslain (55/2001) 2 luvun yleisvelvoitteen mukaan työnantajan tulee kaikin puolin edistää sekä suhteitaan työntekijöihin että työntekijöiden välisiä suhteita. Työnantajan tulee edistää luottamuksellista ilmapiiriä ja kohdella työntekijöitä tasapuolisesti. Tasapuolisuuden velvoite tavoittelee tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta samanlaisessa asemassa olevien työntekijöiden välillä ja vaatii työnantajalta johdonmukaisia ratkaisuja tasapuolisuuden edistämiseksi. Vaatimus sallii kuitenkin esimerkiksi kannustavat palkkiojärjestelmät, mutta ehdot eivät saa olla syrjiviä. (Työministeriö 2007, 6 & 9.) Tasapuolisuuden velvoitetta voidaan soveltaa myös taukokäytäntöihin, eli työnantaja ei voi myöntää erioikeuksia esimerkiksi tupakoitsijoille tai pidemmän aikaa työyhteisössä olleille. Tärkeää on toimia hyvää työilmapiiriä ja yhteistyösuhteita edistävillä tavoilla sekä luoda luottamusta työntekijöiden ja työnantajan välille. Työnantajan on myös annettava hyvät puitteet työntekijöille suoriutua työstään myös silloin, kun esimerkiksi työyhteisössä tai työn tekemiseen liittyvissä menetelmissä tapahtuu muutoksia. Työntekijöitä tulee tukea sopeutumisessa muutokseen ja antaa heille tarvittavat valmiudet suoriutumiseen tehtävistään. Tämän lisäksi yleisvelvoitteessa määritellään, että työntekijän kehittymistä on tuettava ja häntä on autettava edistämään osaamistaan ja uraansa esimerkiksi vastuullisemmilla tehtävillä ja mahdollisuuksilla kehittää itseään ja osaamistaan. Yleisvelvoitteen tavoitteena on velvoittaa työnantaja ottamaan huomioon työntekijöidensä edut ja hyvinvointi. (Työministeriö 2007, 7.)

Tasapuolisuuden vaatimus liittyy olennaisesti myös syrjintäkieltoon. Syrjintään puututaan yleisesti jo Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:ssä, jossa kielletään ihmisten asettaminen eri asemaan ”sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”. Sama syrjintäkielto löytyy myös työsopimuslaista. Syrjintäkieltoa sovelletaan työsuhteasioissa esimerkiksi työhönotossa, palkkauksessa, tehtävien jaossa, työsuhte-eduissa ja työsuhteen päättämisessä (Työministeriö 2007, 8). Syrjintäkielto ja tasapuolisuuden vaatimus ovat

kytköksissä myös lepoaikoihin ja vapaapäiviin, jotka ovat jokaisen työntekijän yhtäläinen oikeus.

Työsopimuslain 2 luvun 3 §:n mukaan työnantajalla on myös työturvallisuusvelvoite, joka tarkoittaa sitä, että työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta esimerkiksi terveydellisten vaarojen välttämiseksi. Työnantajan on tarkoin otettava huomioon muun muassa työolosuhteet, jotta työstä ei ole haittaa työntekijän terveydelle. Myös henkisestä hyvinvoinnista on työnantajan huolehdittava tehdessään päätöksiä koskien työolosuhteita ja työn organisointia. Työolosuhteita tulee myös pyrkiä kehittämään paremman työsuojelutason saavuttamiseksi. (Työministeriö 2007, 7.) Sekä fyysiseen että henkiseen terveyteen liittyy olennaisesti hyvät työolot ja työviihtyvyys. Täten myös tarpeelliset lepoajat ovat yksi suurista hyvinvoinnin määrittäjistä, joten sekä yleisvelvoite että työturvallisuusvelvoite ovat työsuojelullisessa mielessä olennaisesti kytköksissä tutkimaani aiheeseen.

**Työaikalaki** (605/1996) on toinen tärkeä työelämää ja – ehtoja säätelevä laki, jonka avulla pyritään suojaamaan työntekijöiden terveys ja turvallisuus säätämällä vähimmäisvaatimukset muun muassa vuorokausilevolle ja keskimääräisille työajoille. Työajaksi luetaan se aika, jonka työntekijän on oltava työpaikallaan työnantajan käytettävissä, ja josta työntekijälle maksetaan palkkaa. (Hakola ym. 2007, 12.) Mikäli työntekijä saa poistua työpaikaltaan esimerkiksi ruokatauollaan, ei sitä aikaa lueta työajaksi (Rautiainen & Äimälä 2008, 47).

Säännöllistä työaikaa koskevat määräykset kerrotaan TAL 3 luvussa. Sen 6 § määrittelee työajan yleissäännöksen mukaan enintään kahdeksaksi tunniksi vuorokaudessa ja 40 tunniksi viikossa. Säännöllinen viikkotyöaika voidaan säätää myös keskimäärin 40 tunniksi enintään 52 viikon ajanjaksossa. Jaksotyössä, jota hotelli- ja ravintola-alan työ useimmiten on, ei ole säännelty vuorokautista tai viikoittaista työaikaa. Sitä vastoin jaksotyössä säännöllinen työaika järjestetään useimmiten enintään 120 tunniksi kolmen viikon aikana, eli keskimäärin kuitenkin 40 tunniksi viikossa. Jaksotyössä käytetään tasoittumisjärjestelmää, joka tasaa viikkotyöajan 40 tunniksi pidemmällä aikavälillä. (Rautiainen & Äimälä 2008, 73; TAL 7 §.) Työaikalaista voidaan säännöllisen työajan suhteen poiketa esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa, jolloin työnantajan on velvollisuus noudattaa alan työehtosopimusta (TAL 9 §; Rautiainen & Äimälä 2008, 66). Hotelli- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa onkin työaikalaista poikkeavia säädöksiä, joista kerrotaan lisää seuraavassa alaluvussa.

Työajaksi luetaan siis pääsääntöisesti vain se aika, jonka työntekijä käyttää määrättyjen työtehtävien suorittamiseen tai on työnantajan käytettävissä työpaikalla (Työministeriö 2005, 2). TAL 6 luvun 28 §:n mukaan on työntekijälle annettava vähintään tunnin lepoaika, mikäli työvuoron pituus on yli kuusi tuntia. Tätä aikaa ei siis lueta työaikaan, eikä siitä makseta palkkaa, jos työntekijä saa poistua työpaikaltaan. Tänä aikana työntekijää ei voida myöskään velvoittaa työntekoon. (Rautiainen & Äimälä 2008, 46–47.) Työaikalain mukaan ruokatunti voidaan kuitenkin lyhentää työnantajan ja työntekijän sopimuksella vähintään puoleksi tunniksi. Työajan ylittäessä 10 tuntia, on työntekijällä myös oikeus pitää enintään puolen tunnin lisälepotauko työvuoron viimeisinä tunteina. Tauot eivät kuitenkaan saa sijoittua työvuoron alkuun tai loppuun. (TAL 28 §.)

Työvuoron aikana pidettävää lepotaukoa ei kuitenkaan tarvitse työntekijälle myöntää, jos hänen jatkuva paikallaanolo työpisteessä on välttämätöntä (Rautiainen & Äimälä 2008, 178). Tämä poikkeus työaikalain perussääntöön myöntää melkoista liikkumavaraa lain soveltamiselle työntekijän haitaksi. Esimerkiksi hotra-alalla työnteko saattaa usein vaatia työntekijän jatkuvaa työpisteessä oloa, mikä heikentää työntekijän oikeuksia ja hyvinvointia. Nämä poikkeukset eivät myöskään ole tasapuolisia, eivätkä työsuojellisia tavoitteita tukevia. Vaikka työpisteestä poistumiseen oikeuttavaa lepotaukoa ei ole välttämätöntä myöntää, on työntekijälle annettava tilaisuus aterioimiseen (Rautiainen & Äimälä 2008, 180), mikä voi tarkoittaa työpisteessä työn ohessa aterioimista. Saarinen (2003, 1338) mainitsee, että tällainen välttämätön, mutta poikkeuksellinen tilanne voi tulla kysymykseen, jos työpaikka on pieni ja olennainen osa työntekijöistä on esimerkiksi sairauslomalla. Tällöin työntekijän pitkä lepotauko saattaisi katkaista oleellisesti tuotteen tai palvelun tuotannon. Hotelli- ja ravintola-alalla työn ohessa ateriointi on usein normaali käytäntö, eikä se vastaa ruokatunnin pääasiallista tarkoitusta, eli sitä että työntekijä saisi työn lomassa rauhassa levähtää jaksakseen työvuoronsa loppuun. Työaikalaisissa ei säädetä ruokatunnin lisäksi muista työpäivään sijoittuvista lepoajoista, kuten kahvitauoista. Monen alan työehtosopimuksissa on kuitenkin määrätty kahvitauot osaksi työvuoroa.

Laki määrää, että päivittäisen lepoajan tulee olla säännöllinen, eli samaan aikaan tai jonkin järjestelmän mukaan tapahtuvaa. Siksi lepoajat pitää merkitä työvuoroluetteloon. (TAL 35 §.) Samassa lakipykälässä määrätään työvuoroluetteloon merkittäväksi myös työvuoron aloitus- ja päättymisajankohdat sekä viikoittaiset ja vuorokautiset vapaa-ajat. Työvuoroluettelo tulee tehdä tasoittumisjärjestelmän mukaisesti samalle ajanjaksolle, mikäli yrityksessä noudatetaan keskimääristä työaika, ja se on työn säännöllisyyden kannalta mahdollista. Työvuoroluettelo

pitäisi kuitenkin laatia mahdollisimman pitkäksi ajaksi. Työvuorojen tulee olla työntekijöiden nähtävillä viimeistään viikkoa ennen sen voimaantumista, jonka jälkeen sitä voidaan muuttaa ainoastaan työntekijän suostumuksella tai yllättävien muutosten sattuessa. (Rautiainen & Äimälä 2008, 212-214.) Työehtosopimuksissa säädetään alakohtaisista työvuorolistan ilmestymisajankohdista sekä siitä, mille ajankohdalle ne tehdään. Työvuorosuunnittelun lisäksi työnantajan velvollisuutena on pitää kirjaa toteutuneista työvuoroista ja tunteista (TAL 37 §), joiden perusteella työnantaja maksaa työntekijöillensä palkkaa ja laskee esimerkiksi hotelli- ja ravintola-alalla työtehoja.

Työaikalain 29 §:n mukaan työntekijälle tulee antaa vähintään 11 tunnin keskeytymätön vuorokausilepoaika seuraavien 24 tunnin aikana. Poikkeuksena tästä ovat jaksotyötä tekevät työntekijät, joiden vuorokausilepoaika on lyhennetty yhdeksään tuntiin. Liukuvassa työajassa lepoaika voidaan lyhentää, mutta sen tulee silti olla vähintään seitsemän tuntia. Tästä säännöstä voidaan poiketa kuitenkin enintään kolmen peräkkäisen vuorokausilevon kohdalla, jolloin lepoaika lyhennetään työn luonteen tai väliaikaisten järjestelyjen edellyttäessä. Työaikalaki on maininnut erityiset ehdot vuorokausilevon lyhentämiselle, joista yksi on majoitus- ja ravitsemisalalle ominainen, ennalta arvaamattomien ruuhkahuippujen hoitaminen. Poikkeustilanteissakin työntekijän on saatava vähintään viiden tunnin lepoaika työvuorojen välissä ja hänelle on annettava korvaavat lepoajat kuukauden kuluessa. (TAL 29 §.) Majoitus- ja ravitsemisalalla on olemassa vuorokausileposääntöihin omat poikkeuksensa.

Viikoittainen vapaa-aika on järjestettävä työaikalain (31 §) mukaan kerran viikossa 35 tuntiseksi keskeytymättömäksi vapaaksi. Toinen mahdollisuus järjestää viikkovapaa on jakaa 35 tunnin pituinen vapaa kahdelle viikolle, kuitenkin niin että työntekijä saa viikossa vähintään 24 tunnin pituisen vapaajakson. Säännöllisen vuorotyön kohdalla työaikalaisissa poiketaan sen verran, että vapaa-ajan voi tasata 12 viikon aikana keskimäärin 35 tunniksi viikossa, kuitenkin edelleen vähintään 24 tunniksi viikon aikana. Mikäli työntekijä tekee alle kolmen tunnin vuoroja, hänelle ei tarvitse myöntää viikoittaisia vapaa-aikoja. Sellaisissa tilanteissa, jossa työntekijää tarvitaan kiireellisesti työhön vapaa-aikanaan, on hänelle korvattava samansuuruinen vapaa myöhemmin, jonka hän työhön tullessaan on menettänyt. Menetetyn vapaa-ajan voi antaa työntekijän suostumuksella myös rahana. Mikäli työntekijä kuitenkin menettää sunnuntaivapaansa tullessaan töihin, korvaus on suoritettava ainoastaan rahana, eikä sen muuttaminen vapaaksi tällöin onnistu. (TAL 31 §.) Sunnuntaityötä saa työaikalain (33 §) mukaan ylittää vain, jos ”sitä laatusa vuoksi tehdään säännöllisesti mainittuina päivinä tai jos siitä on työehtosopimuksella sovittu taikka jos työntekijä antaa siihen erikseen

suostumuksensa”. Tiukkaa sääntöä lauantain ja sunnuntai käsittävistä viikonloppuvapaista ei ole määrätty, mutta viikoittaista 35 tuntista vapaa-aikaa suositellaan asetettavan sunnuntain yhteyteen.

## 2.3 Työehtosopimusten säädöksiä

Työlainsäädännön pakottavuus ei ole aukotonta, sillä siitä voidaan poiketa valtakunnallisissa työehtosopimuksissa. Päivittäiset lepoajat, vuorokausilepo, viikoittainen vapaa-aika ja työvuoroluettelo ovat näitä nimenomaisia kohtia, joista työehtosopimuksissa voidaan sopia laista poiketen alan erityistarpeet huomioiden. (Työministeriö 2005, 1.) Täten työehtosopimusten säännökset ja käytännöt työpaikoilla eroavat monesti työaikalain määräyksistä. Tämä aiheuttaa myös sen, että esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisalalan työolot ja –ehdot poikkeavat monista muista aloista, ja että alan työntekijät vaikuttavat olevan myös työsuojellisesti eri asemassa muihin nähden.

### 2.3.1 Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimus

Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus (TES) on Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja Matkailu- ja Ravintolapalvelut Mara ry:n laatima sopimus alan keskeisistä työehdoista. Nämä ehdot ovat niitä minimisääntöjä, joita työnantajan on velvollisuus noudattaa alan yrityksissä, kuului työnantajaliittoon tai ei (PAM a).

Työehtosopimuslain (436/1946) 6 §:n mukaan työsopimus on mitätön, mikäli siinä esiintyy noudatettavan työehtosopimuksen kanssa ristiriidassa olevia kohtia.

Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen mukaan kokoaikaisen työntekijän säännöllinen työaika on 111 tuntia kolmessa viikossa, jolloin päivittäinen työaika on keskimäärin 7,4 tuntia (TES 6.1 §). Se eroaa hieman työaikalain sanelemasta jaksotyön työajasta, joka on keskimäärin 120 tuntia kolmessa viikossa. Käytännössä työvuoro on usein 7,5-8 tunnin pituinen.

Työpäivien pituudet vaihtelevat työvuorosuunnittelun mukaan. Vuorokautinen työaika voi olla minimissään neljä tuntia, mutta kuitenkin enintään 10 tuntia, tai työntekijän kanssa sovittuna maksimissaan 16 tuntia (Saarinen 2007, 103).

Alan yrityksissä voidaan käyttää kuukausipalkkaisilla työntekijöillä työajan tasoittumisjärjestelmää, jolloin yhdellä kolmiviikkoisjaksolla työntekijällä voi olla vähemmän työtunteja kuin toisella. Tarkoituksena on tasoittaa työtunnit 111 tuntiin kolmessa viikossa pidemmällä aikavälillä, eli joko enintään kuuden peräkkäisen kolmiviikkoisjakson sisällä tai paikalliseen sopimiseen perustuvan työajan tasoittumisjärjestelmän mukaan enintään yhdeksän peräkkäisen kolmiviikkoisjakson sisällä. Tällöin työaika siis tasataan joko 18 viikon tai 27 viikon aikana, ja palkka pysyy kuukausittain samana. Säännöllinen työaika saa olla yhden

kolmiviikkoisjakson sisällä kuitenkin enintään 129 tuntia tai paikallisesti sovitussa tasoittumisjärjestelmässä 135 tuntia. Koska työntekijät tekevät päivittäin pääasiassa enemmän kuin 7,4 tuntia töitä ja ruuhkahuippuina pitkiäkin päiviä, tasoittumiskauden aikana työntekijöille annetaan tasoitusvapaita tai merkitään lyhyempiä työpäiviä työvuoroluetteloon. Myös viikoittaisia lisävapaapäiviä voidaan siirtää tasoittumiskaudella jaksosta toiseen ja myöntää näin jollakin kaudella pidempi yhtenäinen vapaa. (TES 11.1 §; TES11.2 §.) Tällä tavoin työntekijöille tasataan työehtosopimuksessa määrätty keskimääräinen työaika. Tasoittumisjärjestelmiä voidaan käyttää osana normaalia työvuorosuunnittelua, ja se antaa työntantajalle liikkumavaraa työvuorojen järjestämisessä ja tasoittaessaan työvoiman määrää eri sesonkeina. Kahden edellä mainitun tasoittumisjärjestelmän lisäksi esimerkiksi hiihtokeskuksissa voidaan käyttää ns. työaikapankkia, joka tasaa työtunnit vuoden pituisen ajanjakson aikana (TES 11.3.1 §). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijät tekevät vuoden työmäärän lyhyemmässä ajassa ja pitävät esimerkiksi kesäkuukaudet palkallisena vapaana. Tällainen työaikamuoto asettaa haasteita työntekijän jaksamiselle sekä työn ja vapaa-ajan yhdistämiselle.

**Pääsääntö työaikaisille tauoille** – kuten työaikalainkin mukaan – on majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa se, että yli kuuden tunnin vuorossa työntekijä saa vähintään puolen tunnin lepoajan. Koska hotelli- ja ravintola-alalla työrytmi on usein hektinen, työehtosopimuksessa on joustettu työaikalain määräyksistä sen verran, että mikäli puolen tunnin taukoa ei voida myöntää, on työntekijälle kuitenkin tilanne huomioiden annettava riittävän pitkä tilaisuus aterioimista varten henkilökunnan tiloissa tai esimerkiksi ravintolassa. (TES 6.3 §). Joskus työ on kuitenkin jatkuvasti paikallaoloa vaativaa, esimerkiksi silloin kun vastaanottovirkailija on yksin työvuorossa. Tällöin työehtosopimuksen (6.3 §) mukaan on riittävä, että työntekijälle mahdollistetaan lyhytaikaiset poistumiset työpisteestä. Tämä määräys on myös työturvallisuuslain (738/2002) 31 §:n mukainen. Yleensä tällä alalla tauot lasketaan työaikaan, koska varsinaisia vähintään puolen tunnin pituisia ruokataukoja ei ehditä pitää, vaan työn lomassa aterioidaan tilanteen suodessa. Mikäli työntekijä kuitenkin saa poistua tauon ajaksi esteettömästi työpaikaltaan, ei taukoa lueta työajaksi (Saarinen 2007, 103).

Kuten aiemmin mainittiin, työaikalain mukaan vuorojen väliin jäävän päivittäisen lepoajan tulee olla 11 tuntia, poikkeuksena jaksotyö, jolloin lepoaika on lyhennetty yhdeksään tuntiin. Työehtosopimuksen (6.3 §) mukaan vuorokautinen minimilepoaika sallitaan vielä lyhyemmäksi, eli kahdeksaksi tunniksi. Ajan suositellaan olevan minimiaikaa pidempi, mutta käytännössä etenkin vastaanottotöissä ilta- ja aamuvuorojen väliin jäävä aika on harvoin yli



kahdeksan tuntia, sillä vuorokausi jaetaan usein kolmeen osaan työvuorojen suhteen. Myös esimerkiksi ravintoloissa, jotka ovat auki aamusta myöhään yöhön, ei välttämättä pystytä noudattamaan minimilepoaikoja. Mikäli peräkkäisinä päivinä on teetetty 10 tunnin työvuoroja, on vuorojen väliin jäävän lepoajan oltava vähintään 10 tuntia (Saarinen 2007, 103).

**Viikkolepopäiviä ansaitaan** majoitus- ja ravitsemisalalla kaksi. Jokaista täyttä, eli viisi työpäivää sisältävää viikkoa kohden työntekijälle myönnetään ensinnäkin yksi viikkolepopäivänä eli V-vapaana tunnettu vapaapäivä. Tämän lepoajan kesto on vähintään 30 tuntia. Työpäivän pituus ei vaikuta vapaapäivien saantiin (Saarinen 2007, 100). Toinen, eli X-lepopäivä on lisävapaapäivä, joka on vähintään 24 tunnin pituinen. Jokaisella viikolla on työntekijälle annettava V-vapaa, mutta X-vapaa voidaan siirtää työvuorolistassa eteenpäin voimassa olevan kolmiviikkoisjakson sisällä. Tasoittumisjärjestelmää käyttäessä kustakin kolmiviikkoisjaksosta voidaan siirtää X-päivät (18 viikon tasoittumisjärjestelmässä voidaan siirtää enintään kaksi X-päivää) muuna ajankohtana pidettäväksi (TES 11 §), mikä tarkoittaa sitä että työviikot saattavat olla pitkään kuusipäiväisiä. X-päiviä siirrettäessä ne on annettava muiden vapaiden yhteydessä, eli ei irrallisina vapaapäivinä. Myös ansaintaviikolla annettuja vapaita suositellaan myönnettäväksi peräkkäisinä päivinä. Työehtosopimuksessa suositellaan, että mikäli vapaapäiviä on kaksi peräkkäin, edeltävä vuoro olisi aamuvuoro ja sitä seuraava vuoro olisi iltavuoro. Tätä sääntöä noudatetaan olettaenkin vain niillä työpaikoilla joissa tehdään säännöllisesti useampaa eri vuoroa viikossa. (TES 7§.)

Viikkovapaiden lisäksi työehtosopimuksessa mainitaan, että joka viides viikonloppu on järjestettävä vapaaksi joko perjantaista lauantaihin tai lauantaista sunnuntaihin. Myös sunnuntaista maanantaihin luetuista viikonloppuvapaista voidaan sopia työpaikkakohtaisesti. Sääntö viikonloppuvapaan myöntämisestä ei kuitenkaan koske työntekijöitä, jotka eivät tee viisipäiväistä viikkoa. (TES 7§.) Majoitus- ja ravitsemisalalla ansaitaan viikkolepopäivien lisäksi myös JP-päiväksi kutsuttua lisävapaata, joka ansaitaan oltuaan töissä yhden työvuorolistaan merkityn vuoron sellaisella viikolla, jolle sijoittuu tietty juhlapyhäpäivä. Näitä päiviä ovat loppiainen, pitkäperjantai, vapunpäivä, helatorstai, juhannuspäivä, itsenäisyyspäivä, jouluaatto ja joulupäivä. Juhlapyhävapaa on palkallinen, ja se lasketaan osa-aikaisille työntekijöille kolmen viimeisimmän kolmiviikkoisjakson aikana tehdyistä tunneista. (Saarinen 2007, 101–102.)

Työvuoroluettelo on, kuten työaikalainkin mukaan, esitettävä valmiina työntekijöillä viimeistään viikkoa ennen kolmeksi viikoksi laaditun listan alkamisajankohtaa. Listaa ei saa laatia lyjykynällä, eikä työnantaja saa sen julkaisun jälkeen tehdä siihen muutoksia ilman

työntekijän lupaa. (TES 8 §.) Työehtosopimuksen mukaan työvuorolistaan pitää merkitä työvuorojen alkamis- ja päättymisajankohdat sekä vapaapäivät. Taukojen ajankohtia ei ole veloitettu merkitsemään, toisin kuin työaikalaisissa (35 §). Työvuorolistassa tulee näkyä myös käynnissä olevan tasoittumiskauden alkamis- ja päättymisajankohdat (TES 11.1 §). Toteutuneista työtunneista on pidettävä kirjaa, ja niiden mukaan lasketaan sekä työntekijän palkka että esimerkiksi tasoittumiskauden aikana myönnetty tasoitusvapaat (TES 11.3.10 §).

### 2.3.2 Muiden palvelualojen työehtoja

Tässä alaluvussa tuodaan esiin vertailuksi muutaman muun palvelualan työehtosopimuksen keskeisiä työehtoja. Työehtosopimukset usein täydentävät ja tähdentävät työaikalain ja työsuojelulain määräyksiä, mutta ne saattavat myös heikentää työntekijän oikeuksia lakiin nähden. Työehtosopimuksissa on suuria eroja keskenään, eikä edes kaikilla palvelualoilla ole esimerkiksi samanlaisia taukokäytäntöjä. Useimmiten syynä alojen työehtojen erilaisuuteen on myös työaikalaisissa mainitut ”alan erityistarpeet”, joilla helposti livistetään työaikalain määräyksistä työntekijän haitaksi. Työehdot eri aloilla esimerkiksi taukojen osalta ovat siis tavallaan ristiriidassa tasavertaisuuslain (21/2004) kanssa, jonka tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta esimerkiksi työehtojen ja työolojen suhteen. Seuraavaksi tarkastellaan etenkin kaupan alan työaika- ja lepotaukoehtojen eroavaisuuksia majoitus- ja ravitsemisalalla ehdoista.

**Kaupan alan työehtosopimuksessa** säädetään työajaksi enintään yhdeksän tuntia vuorokaudessa ja 37,5 tuntia viikossa. Tästä voidaan kuitenkin poiketa työpaikkakohtaisesti. Kaupan alalla on myös käytössä tasoittumisjärjestelmä, jonka pituus on 2-26 viikkoa ja jona aikana työaika tasoittuu työehtosopimuksessa sovittuun viikkotyöaikaan. (PAM a.) Lepoajat ovat hotelli- ja ravitsemisalalla sopimukseen hieman poikkeukselliset ja edullisemmat. Ruokatauko vastaa työaikalain mukaista vähintään tunnin pituista taukoa, ja se voidaan lyhentää 30 minuuttiin tai jättää pitämättä, mikäli työntekijän ruokailu luetaan työaikaan. Tällöin työntekijä ei tietenkään saa poistua työpaikaltaan, aivan kuten ei työaikalain ja mara-alan työehtosopimuksen mukaankaan. Ruokatauko myönnetään muista poiketen kuitenkin vasta kun säännöllinen työaika ylittää 7 tuntia. Toisin kuin mara-alalla, kaupan alalla työntekijä vapautuu täysin työnteostaan tauon aikana, oli se sitten työaikaan luettavissa oleva tauko tai ei. Majoitus- ja ravitsemisalalla päinvastoin nimenomaan työaikaan luettava ruokailu hoidetaan työn lomassa, eikä täyttä vapautusta työnteosta tällöin myönnetä. Myös kaupan alalla on

työaikalain mukainen viikkovapaapäivä, sekä sen lisäksi työehtosopimuksen myöntämä lisävapaapäivä. Arkipyhät lyhentävät työaika myös kaupan alan työntekijöillä. (PAM a.)

Työehdot taukojen suhteen ovat kaupan alalla paremmat kuin hotra-alalla. Ruokatauon suhteen määräykset ovat kutakuinkin samat molemmilla aloilla. Toisaalta kaupan alalla ruokatauon pitäminen on kokemuksen mukaan käytännössä varmempaa kuin hotelli- ja ravintolapuolella. Kaupan alan työntekijöiden etuja parantaa se, että heidän työehtosopimuksessaan säädetään myös kahvitauoista: yli neljän tunnin vuorosta myönnetään yksi kahvitauko ja yli kuuden tunnin vuorosta kaksi kahvitaukoa. Mikäli kaksi kahvitaukoa vaikeuttaa työtä, voidaan myöntää myös yksi pidempi tauko. (PAM a.) Vastikään hyväksynnän saaneessa, päivitetystä kaupan alan työehtosopimuksessa kaksi kahvitaukoa myönnetään jo vähintään kuuden tunnin vuorossa (PAM b). Eroavaisuudet ja eriarvoisuus eri alojen työehdoissa mietytyttävät. Jokaisella alalla on todennäköisesti perusteltu säädettyjen taukojen tarpeellisuus. Kyseenalaiseksi voidaankin asettaa se, miten esimerkiksi kaupan alan työ poikkeaa niin merkittävästi hotelli- ja ravintola-alan töistä, että toisissa työehdoissa määritellään kahvitauoista ja toisissa ei? Vai onko kyse ainoastaan ”alojen erityistarpeista”, joihin vetoamalla valitettavasti huononnetaan joidenkin alojen työehtoja?

Toisena esimerkkinä työehtosopimusten eroavaisuuksista on **kiinteistöpalveluala**. Sen työehdot työajan ja lepoaikojen osalta ovat pääosin yhteneviä kaupan alan ehtoihin. Kiinteistöalalla on myös yksi ruokatauko ja kaksi kahvitaukoa, jotka ansaitaan yli kuusi tuntia kestävä työvuoron aikana. Mikäli työvuoro on yli neljä tuntia mutta alle kuusi tuntia, saa kiinteistöalan työntekijä yhden kahvitauon. Työviikko eroaa jaksotyöstä kuitenkin useimmiten niin, että työviikko on enintään viisipäiväinen. Poikkeuksena tästä on kuitenkin sellainen työpaikka, jossa hyödynnetään tasoittumisjärjestelmää. (PAM c).

### 3 Hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden jaksaminen

Jaksaminen on useamman tekijän summa, eikä sitä voida rajoittaa ainoastaan työoloihin. Oli ala mikä tahansa, on työntekijän huolehdittava hyvinvoinnistaan myös työn ulkopuolella jaksakseen työssään. Jotta työntekijä pysyy toimintakykyisenä, on hänen pidettävä huolta niin fyysisestä kunnostaan, psyykkisestä hyvinvoinnistaan kuin työn ja vapaa-ajan tasapainostakin. (Sallinen ym. 2002, 20.) Hotelli- ja ravintola-alalla työn kuormittavuutta lisää se, että työ on usein vuorotyötä, joka tuo mukanaan erilaisia haasteita ihmisen toimintakyvylle ja jaksamiselle, myös siis vapaa-ajalla. Tässä luvussa käsitellään näitä haasteita kartoittamalla aluksi yleistä hyvinvointia, josta siirrytään yksityiskohtaisempaan vuorotyön vaikutusten kartoittamiseen. Lisäksi arvioidaan lepoaikojen merkitystä hotelli- ja ravintola-alan tehtävissä.

#### 3.1 Hyvinvoinnin osa-alueet lyhyesti

Tauot ja vapaa-ajat ovat yksi merkittävä osa työssä jaksamista, sillä ne vahvistavat työvireyttä. Työhyvinvointi on kuitenkin paljon laajempi käsite, eikä työelämässä jakseta pelkästään esimerkiksi säännöllisillä tauoilla. Hyvinvoinnin osa-alueilla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, jotka kaikki liittyvät myös vapaapäivien hyötyihin, mutta niistä on pidettävä huolta myös muilla tavoilla. Ihmisen omalla vastuulla on pitää huoli näiden osa-alueiden toimivuudesta, mutta myös työnantajalla ja työterveyshuollolla on velvollisuutensa hyvinvoinnin ylläpitämisessä (TTL a), sillä se on osa työsuojelua.

Fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen tarkoittaa sitä, että ihminen pitää huolta kunnostaan liikkumalla säännöllisesti, syö monipuolisesti ja nukkuu tarpeeksi. Liikunta auttaa vähentämään stressiä ja kohottaa mielialaa. (Sallinen ym. 2002, 21) Hyvää fyysistä kuntoa vaaditaan kaikilla aloilla, oli kyse sitten liikkuvasta tai istuvasta työstä. Muun muassa jatkuvaa toimistotyötä tekevä altistuu monille niska-, hartia- ja selkävivuille, joiden lisäksi myös lihasvoima heikkenee (Työpiste 2009a). Monipuolinen ja terveellinen ravinto edesauttaa jaksamaan niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Työvuoron aikana jaksamiseen vaikuttaa pitkälti säännöllinen ruokatauko, joka sekä antaa energiaa työpäivään että useimmiten mahdollisuuden seurustella työkavereiden kanssa myötävaikuttaen työyhteisön hyvinvointiin. Ihminen tarvitsee unta noin kahdeksan tuntia vuorokaudessa. Mikäli tämä ei toteudu ja ihminen nukkuu jatkuvasti liian lyhyitä yöunia, syntynyt univaje aiheuttaa terveydelle ja työn suorittamiselle epäedullisia seurauksia, kuten esimerkiksi mielialan laskua, stressihormonin eritystä ja epätasaisuutta aineenvaihdunnassa. (Sallinen ym. 2002, 22–23.) Sokeriaineenvaihdunnan

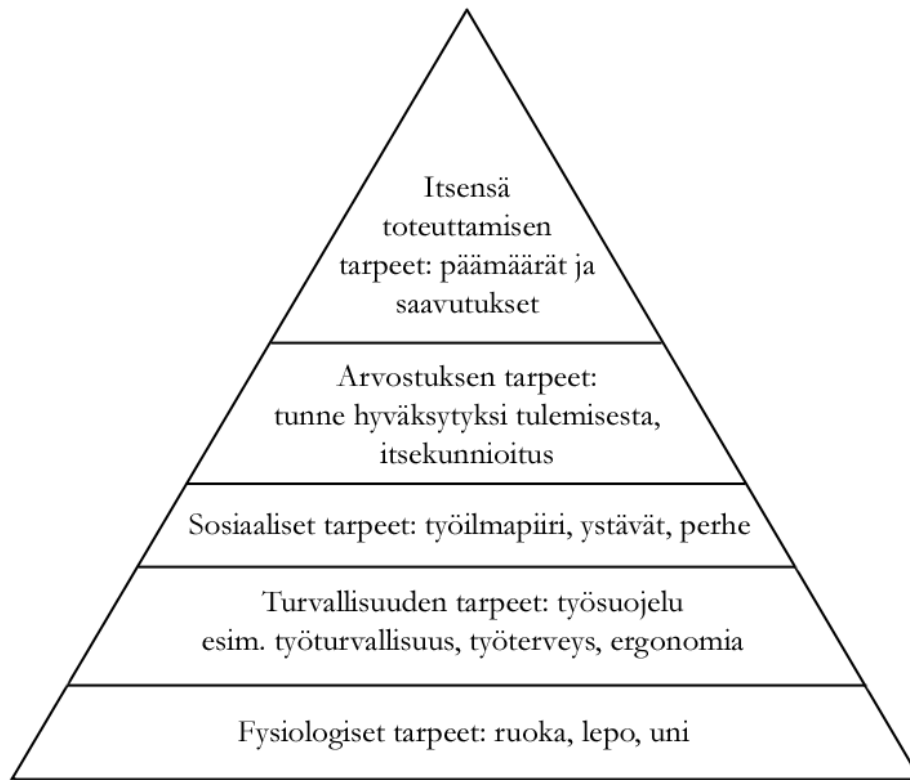
häiriöt ilmenevätkin esimerkiksi nälän kasvuna ja siten lihomisena. Eräässä unitutkimuksessa todettiin, että alle seitsemän tuntia yössä nukkuvat lihovat muita herkemmin, sillä univaje vaikeuttaa elimistön kykyä käsitellä hiilihydraatteja. (HyväTerveys.) Tasainen verensokeri toimii merkittävänä tekijänä painonhallinnassa, mutta ennen kaikkea myös jokaisen ihmisen jaksamisessa. Ateriavälin suositellaan olevan 3–5 tuntia ja lämpimien aterioiden väliin suositellaan kevyitä välipaloja. Välipalat ehkäisevät ahmimista ja sitä myöten verensokeri on jatkuvasti tasainen, mikä toisaalta ehkäisee väsymystä. (Rautio 2007; Ruokatieto Yhdistys ry).

Henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi tarkoittavat mielen rauhaa ja tasapainoa sekä positiivisia ja riittäviä ihmissuhteita. Psykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvät muun muassa työn palkitsevuus ja siitä hyvin suoriutuminen, yhteenkuuluvuuden tunne ja hyväksytyksi tuleminen, harrastukset ja vapaa-ajasta nauttiminen sekä se, että osaa irtaantua töistä ja rentoutua. Työssä on olennaista työn oikea määrä ja haastavuus, jotta ylikuormittumista ei syntyisi. Hyvät ihmissuhteet ovat tärkeitä niin työyhteisössä kuin sen ulkopuolellakin, koska ihminen tarvitsee tasapainoiseen elämään useita erilaisia sosiaalisia ryhmiä. Myös harrastukset ja rentoutuminen auttavat erottamaan muun elämän työstä siten, että ne tarjoavat ihmiselle jotakin sellaista mitä työ ei välttämättä tarjoa: virkistystä ja nautintoa. (Sallinen ym. 2002, 24–28.)

Jaksamiseen vaikuttaa myös työntekijän motivaatio työtänsä kohtaan. Motivaatio on jotain, mikä saa työntekijän pitämään työtänsä mielenkiintoisena ja jonka avulla työntekijä jaksaa innostua työstänsä ja panostaa siihen. Motivaattoreina voivat toimia palkkiot, kuten raha tai bonukset, työn kohde ja tavoitteet tai vaikkapa hyvä työilmapiiri. (ITL d.) Kaikki nämä tekijät auttavat jollain tapaa työntekijää jaksamaan työssään. Yksi tunnettu motivaatioteoria on Abraham Maslown tarvehierarkia, jonka mukaan ihmiset tarpeet muodostavat hierarkian, jossa aina alempi taso täytyy olla tyydytetty ennen seuraavan tason saavuttamista (Internetix).

Maslown hierarkiaa voidaan kuvata pyramidilla, jossa on viisi eri tasoa (kuvio 1). Alimmalla tasolla ovat fysiologiset tarpeet kuten uni, ravinto ja lepo, jotka voidaan olennaisesti liittää tähän opinnäytetyöhön. (Internetix.) Riittävä uni, lepo ja ravinto ovat ehdottomia edellytyksiä jaksamiselle ja motivoinnille työssä. Seuraavalla tasolla ovat turvallisuudet tarpeet, eli ihminen kaipaa ympärilleen turvaa ja pelosta vapautumista kyetäkseen toimimaan esimerkiksi työssään tehokkaasti. Tähän liittyy esimerkiksi väkivallan uhka ja yksintyöskentelyn aiheuttama pelko ja riskit. Kolmannella tasolla ovat sosiaaliset ja liittymisen tarpeet, jotka kuvastavat tarvetta kuulua johonkin sosiaaliseen yhteisöön. (Maslow 1970, 39.) Hyvä työilmapiiri ja mahdollisuus olla positiivisessa kontaktissa esimerkiksi työkalavereiden ja esimiehen kanssa täyttävät näitä

tarpeita. Ehdottoman tärkeitä ovat myös aika ja jaksaminen ystäville, perheelle ja harrastuksille, joita takaavat taas työntekijät huomioonottava työvuorosuunnittelu ja jaksamista edistävät toimet lepoaikojen järjestämisessä.



Kuvio 1. Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät Maslowin tarvehierarkiaa mukaillen

Neljännellä tasolla ovat arvostuksen tarpeet, eli ihmisen itsekunnioitus sekä halu tulla arvostetuksi muiden osalta. Ylimmällä tasolla ovat itsensä toteuttamisen tarpeet. Työntekijä voi siis haluta saavuttaa tavoitteitaan ja luoda uutta, mikä ei olisi suotuisaa ilman että alemman tason tarpeet on tyydytetty. Tasot eivät ole täysin toisiaan poissulkevia, vaan ihminen voi jättää joitakin tasoja väliin tavoitellessaan jotakin eniten motivoivaa päämäärää. (Internetix; Härkönen P., Rannisto K., ja Risteli P. 2003) Tarvehierarkiaa soveltaen voidaan perustella, että työntekijä tarvitsee riittävät lepoajat täyttääkseen ensisijaisesti fysiologiset tarpeensa ja ollakseen tehokas, hyvinvoiva ja motivoitunut työnantajan tarpeisiin.

### 3.2 Vuorotyön haasteet

Vuorotyö on työmuotona siten haasteellinen, että työntekijän tulee sopeutua nopeasti toisistaan poikkeaviin vuorokausirytmieihin, mikä ei biologisesti aina ole helppoa. Väsymys ja unihäiriöt ovatkin yleisiä vuorotyöntekijöillä. (Hakola ym. 2007, 23.) Tämän takia erilaisten työssä jaksamista parantavien toimintojen merkitys kasvaa vuorotyössä. Sopeutuminen

vuorotyöhön on yksilöllistä ja riippuu ihmisen geeneistä. Eri ihmiset tarvitsevat myös eri määrän unta, joten herkkyyden univajeeseen on yhteydessä vuorotyöhön sopeutumiseen. Terveyshaitat kulkevat usein käsi kädessä sen kanssa, kuinka hyvin ihminen kestää univajetta ja rytmien vaihteluita. (Hakola ym. 2007, 22, 24, 33.) Vuorokausirytmien häiriintyminen ja päiväsaikainen väsymys ovatkin yksi suurimmista vuorotyön työntekijälle aiheuttamista haitoista (Härmä, Kandolin, Sallinen, Laitinen & Hakola 2002, 1).

Vuorotyön ja pitkien työvuorojen aiheuttaman väsymyksen ja väsymyksen laskun tiedetään aiheuttavan erilaisia keskittymisvaikeuksia, kuten esimerkiksi tiedonkäsittelyn hidastumista ja ratkaisujen laadun heikkenemistä. Toimintakyvyn on todettu laskevan suhteessa työvuoron pituuteen, ja huono toimintakyky vaikuttaa taas suuresti työn laatuun. (Hakola ym. 2007, 31.) Työn laadun, eli työsuorituksen heikkeneminen väsymyksestä johtuen on yksi suurimmista vuorotyön haitoista, etenkin työnantajan näkökulmasta (Härmä ym. 2002, 1). Vuorotyön epäsäännöllisyydestä johtuva väsymys ja huono toimintakyky voivat aiheuttaa myös kohonnutta onnettomuusriskiä ja työtapa-urmeita, sekä muita terveydellisiä haittoja kuten verenkiertoelinten sairauksia, stressiä, syöpää tai lisääntymisterveyden häiriöitä. Myös mielenterveysongelmien lisääntyminen ja kuukautiskierron häiriöt naisilla ovat vuorotyön terveydellisiä todettuja haittoja. (Härmä ym. 2002, 1; Hakola ym. 2007, 32; Työpiste 2009b.) Ilmenevät terveyshaitat, kuten epäsäännöllisiin unirytmien totuttaminen, ovat yksilöllisiä ja usein perimän määräämiä. Noin viidesosa ihmisistä ei kykene sopeutumaan epäsäännöllisiin vuoroihin laisinkaan vaan vaihtavat vuorotyön päivätyöhön ensimmäisten kokemustensa jälkeen. (Hakola ym. 2007, 33.)

Työssä jaksamiseen vaikuttaa myös vapaa-ajan ja työn tasapaino. Vuorotyössä perhe-elämä ja oma vapaa-aika sekä sen suunnittelu häiriintyvät helposti (Härmä ym. 2002, 1). Hakolan ym. (2007, 41) mukaan suomalaisista vuorotyötä tekevästä neljäsosa on sitä mieltä, että perhe-elämän häiriintyminen on vuorotyön suurin haitta. Härmä ym. (2007, 11) suosittelevat perhe-elämän ja työn ristiriitojen välttämiseksi, että työntekijä osallistuu työaikojen suunnitteluun ja että myös esimies tukee perheellistä työntekijää. Esimiehen tulisi joustaa työvuoroissa esimerkiksi antamalla tarpeeksi viikonloppuvapaita sekä pitämällä huolta siitä, ettei vuorotyöläisen työtaakka paisu liian suureksi jättäen siten yhä vähemmän energiaa perheelle ja muulle sosiaaliselle elämälle. Harrastukset ja pelkkä joutenolokin ovat merkittävä osa jaksamista, koska ne auttavat irrottautumaan työpaineista (Sallinen ym. 2002, 26). Vuorotyö hankaloittaa myös kokemuksen mukaan harrastuksia ja ystävien tapaamista, sillä työvuorot menevät usein ristiin ympäröivän ystäväpiirin ja yhteiskunnan aikataulujen kanssa. Muun

muassa harrastuksen tulee olla sellainen, jota voi harrastaa epäsäännöllisestä työstä huolimatta (Härmä ym. 2002, 12), eikä vuorotyöntekijälle useinkaan sovi esimerkiksi aina tiettyyn aikaan viikosta pidettävä liikuntatunti. Myös ystävillä ja muilla tuttavilla voi olla täysin erilaiset päivärytmit, mikä puolestaan vaikeuttaa yhteydenpitoa.

Vuorotyössä on kuitenkin myös myönteisiä puolia. Toimivat ja terveet työajat – opuksen mukaan kolme neljästä vuorotyöntekijästä pitää vapaa-ajan sijoittumista vuorotyön myönteisenä puolena. Vaikka työntekijä joutuukin luopumaan esimerkiksi viikonloppuvapaista, on hänellä useammin arkivapaita. Arkivapaiden hyvä puoli on esimerkiksi se, että virastoissa ja kaupoissa asiointi hoituu rauhalliseen aikaan päivästä sekä tietenkin päivän valoisan ajan tavoittaminen. (Hakola ym. 2007, 40.) Harvat säännöllistä päivävuoroa tekevät pääsevät esimerkiksi pimeinä vuodenaikoina nauttimaan valoisasta ajasta, joka sijoittuu lähinnä aamu- ja keskipäivään. Tämä taas puolestaan saattaa edesauttaa vireyttä elämän eri osa-alueilla.

### **3.3 Lepoaikojen merkitys hotelli- ja ravintola-alan työntekijän jaksamisessa**

Työskennellessäni hotelli- ja ravintola-alan työtehtävissä, olen pistänyt merkille, että ne kuormittavat työntekijää niin henkisesti kuin fyysisestikin. Esimerkiksi tarjoilijan työ on fyysistä ja vaatii hyvää kuntoa, sillä työssä kävellään paljon ja usein nopeatempoisesti. Tarjoilija kantaa myös painavia lautasia ja tarjottimia, mikä vaatii voimia. Lisäksi tarjoilija saattaa työskennellä kolmessa vuorossa, mikä aiheuttaa unirytmien vaihtelut. Asiakaspalvelutyössä tulee eläytyä asiakaspalvelijan rooliin, joka ei aina ole itselle luontainen. Haastavat asiakaspalvelutilanteet vaikuttavat myös henkiseen hyvinvointiin. Asiakaspalvelutyössä tulee aina noudattaa asiallista käytöstä, eikä asiakaspalvelija saa menettää malttiaan tai ilmaista kärkkäitä mielipiteitä. Vastaanottovirkailijan työ on myös vaativaa asiakaspalvelutyötä. Vastaanotossa työ on kuitenkin harvemmin niin fyysisesti raskasta kuin tarjoilijan työ, vaikka työ on pääasiassa seisomatyötä, ja myös siinä tehdään erilaisia vuoroja vuorokauden eri kellonaikoina. Henkistä kuormitusta lisää myös mahdollinen vastuu. Tietynlaista henkistä kuormitusta aiheuttaa muun muassa yksintyöskentely, siihen liittyvät riskit sekä sen tuoma vastuu asiakkaista tai jopa koko hotellista.

Hyvinvoinnin osa-alueita käsittelevässä luvussa mainittiin uni tärkeäksi osaksi jaksamista. Kaikissa vuorotöissä, mutta etenkin hotelli- ja ravintola-alan töissä univaje tuntuu haittaavan useita työntekijöitä, sillä vuorokausilepoaika on muita palvelualoja lyhyempi. Vuorokautinen lepoaika onkin yksi merkittävimmistä unen määrään vaikuttavista tekijöistä. Tämän aiheen



osalta löytyy ristiriitaisuuksia majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen ja asiantuntijoiden suositusten välillä. Sallinen ym. (2002, 22–23) määrittelevät teoksessaan Elämisen rytmi vuorokautiseksi unen tarpeeksi 7,5–8 tuntia. Sitä lyhyempi säännöllinen uni aiheuttaa epäedullisia seurauksia niin fyysiselle kuin henkisellevin hyvinvoinnille ja terveydelle. Myös työterveyslaitoksen sivuilla puhutaan vuorotyön ergonomisista periaatteista, joiden suositusten mukaan työvuorojen väliin jäävän ajan tulisi olla vähintään 11 tuntia ja iltavuorosta siirtymistä aamuvuoroon tulisi kokonaan välttää (TTL b). Työehtosopimuksessa vuorokausilepo määritellään vähintään kahdeksan tunnin pituiseksi, joka on tavanomainen majoitus- ja ravintola-alan iltaja aamuvuorojen välinen lepoaika. Tämä tarkoittaa kuitenkin sitä, että työmatkojen, aamu- ja iltarutiinien ja muun ennen nukahtamista tarvittavan rauhoittumisen jälkeen varsinaiselle unelle ei ehkä jää kuin 4–6 tuntia aikaa. Usein iltavuorosta aamuvuoroon siirtyvien työntekijöiden uni jää siten hyvin vähäiseksi, mikä on ristiriidassa työsuojelullisten tavoitteiden, eli työntekijän jaksamisen, terveyden ja hyvän työkyvyn ylläpitämisen kanssa.

Vuorokautisilla ja viikoittaisilla lepoajoilla on myös suuri vaikutus hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden sosiaaliseen hyvinvointiin. Koska tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä on tärkeä osa hyvinvointia, vapaapäivien sijoittumisella ja pituudella on merkitystä. Kuten tämänkaltaisissa vuorotöissä yleensä, hotra-alan työntekijät tekevät paljon viikonloppu- ja iltatöitä, mikä vaikeuttaa harrastuksia sekä perhe- ja ystävyysuhteiden ylläpitämistä. Esimiehen kanssa yhdessä suunnitellut vapaat ja muut lepoajat voivat siten edesauttaa vuorotyön tekijän vapaa-ajan suunnittelua niin perheen kuin harrastustenkin osalta (Härmä ym. 2002, 10).

Työajat vaikuttavat olennaisesti esimerkiksi tapaturma-alttiuteen. Ruotsalaisen tutkimuksen mukaan vuorotyö lisää kuolettavien työtapaturmien riskiä jopa 63 prosentilla. Brittiläisessä tutkimuksessa todetaan, että säännölliset lepotaumat pienentäisivät tätä onnettomuusriskiä. (Hakola ym. 2007, 29–32.) Vaikka vuorotyön aiheuttaman väsymyksen syynä on lähinnä epäsäännöllinen unirytm, voi säännöllisillä tauoilla työpäivän aikana helpottaa jaksamista ja palautumista ja siten ehkäistä myös riskiä onnettomuuksiin tai työvirheisiin. Tauko pitäisikin sijoittaa työajalle ennen väsymyksen iskemistä, josta kertovat muun muassa lisääntyvät virheet, laadun epätasaisuus ja työtahdin hidastuminen. (Hakola ym. 2007, 67.) Tauon tarkoituksena olisi ehkäistä ylikuormitusta ja lisätä työtehoa (Sallinen ym. 2002, 40). Sallisen, Kandolinin ja Purotan (2002, 40) teoksessa kerrotaan tutkimuksesta, jonka mukaan ruoka- ja kahvitaukojen lisäksi pidetyt 5–15 minuutin paussit vähentävät stressiä ja elvyttävät työntekijää parantaen siten myös työtehoa. Työterveyslaitoskin suosittelee yksipuolisen työn tekijöille säännöllisiä 5–

10 minuutin taukoja jopa tunnin välein. Yksipuolisella työllä tarkoitetaan tässä yhteydessä samoja liikkeitä toistavaa tai suurta tarkkaavaisuutta vaativaa työtä. (TTL c.)

Hotelli- ja ravintola-alan työ on useimmiten kävelyä tai seisomista, eikä tarjoilija tai vastaanottovirkailija pääse kovin usein työnsä lomassa istahtamaan ja levähtämään. Tämän takia tauoilla on suuri merkitys nimenomaan fyysiseen jaksamiseen. Tauon aikana tulisikin tehdä jotakin, mikä poikkeaa oman työnsä tehtävistä, asennoista ja liikkumisesta (Sallinen ym. 2002, 40). Istumatyötä tekevän on hyvä verryttellä tauon aikana, mutta etenkin paljon seisovan tai kävelevän työntekijän kannattaa lepuutella jalkojaan esimerkiksi käymällä makuulleen ja nostamalla jalkojaan ylös (TTL c). Jo se, että pääsee istahtamaan tauon ajaksi, ehkäisee jalka- ja selkäkipuja. Väsymyksen lievittämiseksi työterveyslaitos suosittelee ottamaan 10–15 minuutin nokosia. Se vastaa noin kahta lisätuntia yöunissa, joten sillä on suuri vaikutus työntekijän vireyteen etenkin iltapäivällä, jolloin väsymys useimmiten päivätyön tekijään iskee. (Sallinen ym. 2002, 40.) Mahdollisuutta tai puitteita päiväunien ottamiseen on kuitenkin työpaikoilla harvoin.

Tauot auttavat työntekijää myös selviämään ja palautumaan hankalista asiakaspalvelutilanteista. Jokainen asiakaspalvelualalla työskennellyt on todennäköisesti joskus joutunut palvelemaan vaikeaa tai jopa uhkaavasti käyttäytyvää asiakasta. Joskus nämä tilanteet jäävät pitkäksi aikaa mieleen ja saattavat häiritä myöhempää palvelutilanteita keskittymisen herpaantuessa tai ajatusten virratessa ikävässä tilanteessa. Tällöin huilaustauko rauhallisessa ruokailutilassa tai pieni ”happihyppely” pihalla voivat virkistää ja panna ajatuksia muualle. Myös keskustelu esimiehen tai työtoverin kanssa taukotilassa voi auttaa jäsentelemään epämiellyttäviä tilanteita. Sallisen ym. (2002, 26) mukaan tauot auttavat myös ennen kaikkea stressin hallitsemisessa. Työnsä ja aikansa hallinta onkin yksi olennaisimmista stressiä säätelevistä tekijöistä. Sallinen ym. mainitsevatkin, että ”kiirettä kestää paremmin, kun tietää että halutessaan voi katkaista sen”. Hotelli- ja ravintola-alan töissä voi omien kokemusteni mukaan harvemmin itse päättää taukojen ajankohdista etenkin kiireen keskellä, mutta tietoisuus pian alkavasta tauosta ja esimerkiksi siitä, että joku tulee tuuraamaan tauon ajaksi, vaikuttaa jaksamiseen todennäköisesti paljon.

### **3.4 Lepoaikojen hyöty työnantajalle**

Joillakin palvelualojen työpaikoilla taukosäännöistä ei välitetä tarpeeksi. Voi olla, että työnantaja, jonka vastuulla työsuojelu on, ei ole antanut ohjeita tai mahdollisuutta esimerkiksi

tauojen pitämiselle tai vuorokausilepoajat saattavat olla lyhyemmät kuin työehtosopimuksessa on määrätty. Joillakin työpaikoilla voi olla työntekijän vaikea pitää itse huolta tauoistaan, mikäli esimies ei mahdollista esimerkiksi työpisteestä poistumista tai liikkeen väliaikaista sulke mista. Työnantaja voi myös ehdottaa ruokailun pitämistä ennen vuoron alkua tai vasta sen jälkeen, mikä ei vastaa tauon tarkoitusta, joka on elpymismahdollisuus työpäivän aikana. (PAM d)

Työsuojelun päämääränä on huolehtia työntekijän hyvinvoinnista, mutta se on hyödyksi myös työnantajalle itselleen, nimittäin työntekijän työkyky vaikuttaa myös työtehokkuuteen. Kun työsuojelullisiin toimenpiteisiin kiinnitetään tarpeeksi huomiota ja se on tehokasta, pystytään sillä vaikuttamaan moniin terveys- ja turvallisuusuhkiin ja lisäämään myös työviihtyvyyttä. Työnantajalle työsuojelun huolehtimisesta on hyötyä tuottavuuden ja kilpailukyvyn paranemisena ja kannattavuutena. Kun työntekijät viihtyvät, ovat terveitä ja jaksavat, myös motivaatio ja osaaminen kasvavat. Tämän kaiken lisäksi myös työn laatu paranee. (Riikonen ym. 2003, 8-9.) Esimerkiksi ollessani itse työssäni motivoitunut ja hyvinvoiva, jaksan paneutua asiakaspalveluun, mikä parantaa asiakaskontaktin laatua.

Koska työsuojelun tavoitteena on nimenomaan ammattitautien ja työstä aiheutuvien haittojen ehkäisy, on esimiehen rooli työolojen organisoinnissa ja kehittämisessä huomattava. Myös työterveyshuollolla on merkittävä osa haittojen ehkäisyssä, mutta kuulemani mukaan työnantajat saattavat valitettavan usein olla vastahakoisia tarjoamaan tällaisia palveluita alaisilleen. Työnantajat eivät osaa hyödyntää työterveyshuoltoa ennaltaehkäisevässä merkityksessä, vaan pitävät sitä ainoastaan välttämättömyytenä tai turhana menoeränä (PsTT). Kun työntekijöiden hyvinvoinnista ja terveydestä pidetään huolta alusta lähtien, myös kustannukset vähenevät sitoutuneiden, motivoituneiden ja hyvin jaksavien alaisten ansiosta. Myös esimerkiksi helposti suuriksi kasvavia tapaturmakustannuksia voidaan vähentää tehokkaalla työsuojelulla. (Riikonen ym. 2003, 9.)

### **3.5 Palvelu- ja työpaikkakulttuurin vaikutus lepotaukojen toteutumiseen**

Työlainsäädännön lisäksi taukojen noudattamiseen liittyy olennaisesti maan palvelukulttuuri sekä työyhteisön oma kulttuuri. Siksi on tärkeä ottaa huomioon myös lainsäädännön ulkopuoliset seikat, jotka vaikuttavat työoloihin ja esimerkiksi taukokäytäntöihin. Palvelukulttuurilla tarkoitetaan sellaista kulttuuria, joka heijastuu asiakkaalle kaikessa toiminnassa yrityksessä. Se on ikään kuin yrityksen arvomaailma, joka näkyy yrityksen tuottamassa palvelussa. (Lahtinen & Isoviita 1998, 55.) Palvelukulttuurina voidaan tässä

yhteydessä pitää myös sitä odotusta, joka ihmisillä monesti on hyvän palvelun suhteen, tai minkälaisena jonkin maan palvelukulttuuria pidetään.

Hotelli- ja ravintola-ala, kuten palvelualat yleensä, on työvoimavaltaista. Koneet eivät voi ainakaan vielä korvata täysin palveluhenkilökuntaa kuten tarjoilijoita ja vastaanottovirkailijoita. Koska työ on usein kiireistä, voi määrättyjenkin taukojen pitäminen olla vaikeaa. Ei ole hyvää palvelua jättää asiakasta ruokatunnin ajaksi odottamaan tiskille. Jos määräykset tauoista työssä jaksamisen vuoksi olisivat tiukemmat, ja tauko olisi välttämätöntä pitää, olisi myös tilanteita, joissa asiakkaan olisi välttämätöntä odottaa. Tällainen ei kuitenkaan kokemuksieni mukaan sopisi toivottuun palvelukulttuuriin. Asiakas harvemmin ymmärtää palvelutyöntekijän tauon tarvetta. Hän ymmärtää vain oman palveluntarpeensa.

Havaintojeni mukaan palvelukulttuuri on muodostunut nimenomaan asiakkaan tarpeista ja odotuksista. Asiakaspalvelijan siis oletetaan olevan jatkuvasti valmiina palvelutilanteeseen, sillä jos asiakasta odotutetaan turhaan, mielletään se huonoksi palveluksi. Tällaisilla aloilla, joilla asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliset vuorovaikutustilanteet ovat palvelun onnistumisen ja sen laadun saavuttamisen kannalta yksi oleellisimmista asioista (Ylikoski 1999, 24–25), tauotuksen organisointiin on syytä kiinnittää enemmän huomiota. Työnantajalla on velvollisuus järjestää tauot, joten tauotuksen ja tuurauksen organisointi pakkotahtisillakin aloilla on työnantajan tehtävä (PAM d). Aterioimista työn ohessa, esimerkiksi palvelutiskillä asiakkaiden nähtävillä ei suosita, sillä se saattaisi vaikuttaa yrityskuvaan ja olla liitoksissa huonoon palveluun. Myös tästä syystä tilaisuus aterioimiselle siihen tarkoitettussa tilassa on työnantajan järjestettävä.

Työpaikkakulttuurilla tarkoitetaan kulttuuria, joka syntyy tietyssä työyhteisössä, ja jonka mukaan työntekijät pääosin toimivat, vaikka se sotisi yksilön oikeuksia tai etuuksia vastaan. Sallisen, Kandolinin ja Purolan (2002, 46) esimerkin mukaan perhesyistä vapaapäivän haluava työntekijä ei välttämättä kehtaa kyseistä vapaata pyytää, mikäli työyhteisössä on totuttu tiukkaan työtahtiin ja jopa ylitöihin. Hän ei halua joutua paheksutuksi työyhteisössään. Talon tavoilla, eli työyhteisön kulttuurilla on oma vaikutuksensa myös esimerkiksi taukojen pitämiseen.

Yhdenlainen ristiriita ”talon” sisällä voikin syntyä tupakoimattomien ja tupakoivien välille. Hakolan ym. (2007, 34) mukaan vuorotyöllä on vaikutusta epäterveellisiin elämäntapoihin ja etenkin tupakointi on näyttänyt lisääntyneen vuorotyöntekijöillä. Joillakin työpaikoilla on havaintojeni mukaan jopa rajoitettu työntekijöiden tupakoimista työajalla. Tupakoinnin

haittojen ehkäiseminen on yksi tärkeä osa työsuojelua. Työnantajan on arvioitava ja torjuttava työntekijöiden altistumista tupakansavulle (Saarinen 2003, 787–788). Laki väestön suojaamiseksi tupakansavun haitoilta (765/1994) sanoo, että tupakointi on kielletty työyhteisöjen yhteisissä ja yleisissä tiloissa. Tupakointia ei voi täysin kuitenkaan kieltää, ainakaan työaikaan kuulumattomalla tauolla, koska tupakointi kuuluu yksilön perusoikeuksiin (Levonen, Hoikkala & Määränen 2007). Niillä työpaikoilla, joilla tupakointi on kuitenkin sallittu, taukokäytännöissä voi olla eroavaisuuksia. Omien kokemuksieni mukaan tupakoivat pitävät enemmän pieniä taukoja kuin tupakoimattomat. Ristiriidan aiheuttaa se, että sitä ei kuitenkaan katsota hyvällä, jos tupakoimattomat pitävät samanpituisia kahvitaukoja tehden jotakin muuta kuin polttaen tupakkaa. Eräs kollegani kerran sanoi aloittaneensa tupakanpolton vain siksi, että pääsisi tauoille muiden kanssa. Työnantajan direktio-oikeuteen vedoten työnantajalla on oikeus rajoittaa tupakointia työaikana etenkin jos se vaarantaa työtehtävien hoidon (Levonen ym. 2007). Koska kahvitaukoja ei ole majoitus- ja ravitsemisalalle määrätty, kaikki ruokatauon lisäksi pidettävät tauot kuuluvat työaikaan ja siihen perustuen työnantajalla olisi oikeus myös rajoittaa tupakointia näinä aikoina. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisun mukaan askin päivässä tupakoiva käy tupakkatauoilla noin 17 työpäivää vuodessa, mikä ei tietenkään tule edulliseksi työnantajallekaan (STM 2006.)

Yksintyöskentely on hotelli- ja ravintola-alalla yleistä ja onkin lisääntynyt majoitusyrityksissä viime vuosikymmeninä huomattavasti. Esimerkiksi vuonna 1998 tehdyn tutkimuksen mukaan jopa 93,2 % vastaajista kertoi tekevänsä työvuoroja pääasiassa yksin. (Huhtala 2004, 14.) Työsuojelupiirien kotisivuilla psyykkiseksi yksintyöskentelyksi kuvataan esimerkiksi sellainen asiakaspalvelutyö, jossa työntekijä on ”ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja kun häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta” (Työsuojeluhallinto b). Vaaratilanteiden lisäksi myös taukojen pitäminen ja vessassa käynti hankaloituvat yksintyöskentelyn myötä. Kaupan alalta voidaan ottaa mallia myös hotelli- ja ravintola-alan taukokäytäntöihin. PAMin sivuilla muistutetaan Yksin hihnalla – artikkelissa, että taukojärjestelyt ovat työnantajan vastuulla, mutta myös työntekijän on pidettävä niistä huolta omalla kohdallaan. Samaisessa artikkelissa kassatyöntekijä Anu Taipale suosittelee PAMin työpaikoille antamaa ”Olen tauolla” –kylttiä esitettäväksi taukojen aikana. (Saaritsa, S. 2009.) Myös liiton jäsenlehdessä 6/2010 Suomen Lähikauppa Oy:n pääsuojeluvaltuutettu muistuttaa, että esimerkiksi tauposopimuksen nojalla voidaan käyttää kaupan oveen laitettavaa tauposopimuskylttiä (PAM e).

## 4 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Opinnäytetyön viitekehyksessä kartoitettiin työlainsäädännön ja työehtosopimuksen määrittämiä sääntöjä. Samalla tuotiin esiin mahdollisia työehtoja koskevia puutteita tai muita esimerkkejä majoitus- ja ravitsemisalan työehdoista ja niiden eroavaisuuksista muiden alojen työehtoihin. Ennen tutkimuksen tuloksia esittelen valitun tutkimusmenetelmän, perustelen kohderyhmän valintaa sekä kuvaan opinnäytetyöprosessin etenemistä ja aineiston keruuta.

### 4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvantitatiivisen menetelmän, eli kyselytutkimuksen. Koska tarkoituksena oli saada mahdollisimman paljon tarkkoja vastauksia monista eri määriä ja mielipidettä mittaavista asioista, strukturoitu kysely tuntui parhaalta vaihtoehdolta tutkimuksen toteuttamiseen. Kvantitatiivisella, eli määrällisellä tutkimuksella mitataan nimenomaan määrään liittyviä asioita, ja se vastaa kysymyksiin mitä, missä, paljonko ja kuinka usein, toisin kuin kvalitatiivinen tutkimus, joka mittaa laatua (Heikkilä 2004, 17).

Jos kysely on hyvin laadittu, se voidaan helposti analysoida ja tulokset esittää tilastollisesti taulukkoina ja diagrammeina. Ongelmana kyselytutkimuksessa voi olla vastaajien rehellisyyden arviointi; eli ovatko vastaajat keskittyneet vastauksien antamiseen ja täyttäneet lomakkeen huolellisesti vai onko vastauksia ympyröity hätäisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.) Keskittymistä voi häiritä esimerkiksi se, jos vastaajilla on kiire tai tilanteessa on muita häiriötekijöitä, jos kysymyslomakkeessa on paljon virheitä tai epäolennaisuuksia tai jos tutkimuksen aihe ei ole vastaajalle omakohtainen tai mielenkiintoinen. Vastaajalla tulee olla motivaatio vastata kyselyyn (Taanila 2009, 26), joten lomakkeen laatiminen jokaiselle vastaajalle sopivaksi on siten tärkeää. Kvantitatiiviseen tutkimukseen liittyy myös vaara kadosta, eli vastaamattomuudesta (Hirsjärvi ym. 2007, 190). Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeet on annettu suoraan vastaajille luokkahuoneessa, eli käytetty niin sanottua informoitua kyselyä (Uusitalo 1995, teoksessa Hirsjärvi ym. 2007, 191). Myös aikaa vastaamiseen on annettu, mikä vähentää vastaamatta jättämisen mahdollisuutta.

Laadin kyselylomakkeen (Liite 1) vastaamaan mahdollisimman laajasti niitä kysymyksiä, jotka olivat työn tavoitteessa, sekä joita tietoperustaa tehdessä tuli esille. Aihepiireinä kyselyssä ovat tauot, vuorokautiset lepoajat sekä vapaapäivät ja niiden suhde työntekijän jaksamiseen. Näistä aihepiireistä muodostin kysymyksiä koskien työpaikkojen käytäntöjä; eli mikä toteutuu ja mikä

ei, ja miten työntekijät kokevat ne jaksamisensa kannalta. Kyselyn alussa on lisäksi taustatietoja kartoittavia kysymyksiä, joilla on merkitystä tuloksissa. Näitä ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, kokemusvuodet alan töissä ja siviilisäätö. Tuloksista voi siten päätellä erilaisia asioita esimerkiksi sukupuolten ja eri-ikäisten eroista työssä jaksamiseen liittyvissä asioissa. Kyselylomakkeessa on sekä monivalintakysymyksiä että väittämämuotoon asetettuja kysymyksiä. Etenkin mielipidettä ja asennetta kuvaavat kysymykset on muotoiltu väittäviksi, joissa vastausvaihtoehtoina olivat Likert-tyyppisesti (Hirsjärvi ym. 2007, 195) täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä. Kysymyksiä edeltää pieni yhteenveto työehtosopimuksen säännöksistä, jotka helpottavat tietämättömtä vastaajaa vastaamaan. Monivalintakysymyksissä on joko annettu valmiit kuvailevat vaihtoehdot tai käytetty kyllä-, ei- ja en osaa sanoa -vastausvaihtoehtoja. Näiden lisäksi joitakin kysymyksiä on täydennetty avoimilla vastausvaihtoehdoilla, jolloin vastaaja voi lisätä oman vaihtoehdon ja antaa vastauksellaan tarkempaa tietoa aiheesta. Kyselyn lopussa on annettu tilaa vielä vastaajien vapaalle mielipiteelle joko kyselyä tai aihepiiriä koskien. Kysymyksiä lomakkeessa on yhteensä 27 kappaletta.

Kvantitatiivinen tutkimus tutkii usein suuria joukkoja. Koska suurien joukkojen tutkiminen on työlästä ja kallista, voidaan perusjoukosta poimia edustava otos, jonka tulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Otoksen tulee tällöin olla mahdollisimman laajasti perusjoukkoa kuvaava, jotta tulokset ovat luotettavia. (Hirsjärvi ym. 2007, 174–175.)

Tutkimuksessani perusjoukkona voisivat olla kaikki Suomen hotelli- ja ravintola-alan töitä tekevät ihmiset. Jopa pääkaupunkiseudulta eri ravintoloiden sekä hotellien henkilökunnan tutkiminen on työlästä, joten valitsin ohjajan ehdotuksesta otokseksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan monimuoto-opiskelijat. Alun perin suunnitelmissa oli ottaa otos kaikista koulumme restonomiopiskelijoista, mutta koska nuoret, vasta alaan tutustumassa olevat opiskelijat eivät antaisi kovin luotettavia tutkimustuloksia, päätin valita monimuoto-opiskelijat, joilla on todennäköisesti pidempi kokemus alan töistä.

## **4.2 Prosessikuvaus sekä aineiston keruu ja käsittely**

Opinnäytetyön aiheen valitsin alustavasti jo keväällä 2009. Aihe työssä jaksamisesta ja taukojen vaikutuksista siihen oli pitkään ollut mielessäni, mutta varsinainen toteutus ja tietty näkökulma puuttuivat. Syksyn 2009 mittaan aihe alkoi muotoutua lopulliseen muotoonsa, eli taukojen lisäksi mukaan otettiin vuorokautiset ja viikoittaiset lepoajat, ja aiheeseen keskityttiin työsuojelullisesta näkökulmasta käsin. Alustavan tutkimussuunnitelman tein alkusyksyllä ja heti

sen jälkeen ryhdyin muotoilemaan tietoperustaa, eli työn teoreettista osaa. Tietoperustan kehukseksi syntyivät työläinsäädännölliset sekä työssä jaksamiseen liittyvät aihepiirit. Alkuvuodesta 2010 tietoperusta alkoi olla pääpiirteiltään valmis ja aloitin kyselylomakkeen suunnittelun.

Tutkimuksen kohderyhmiksi harkitsin aluksi kaikkia oppilaitokseni restonomiopiskelijoita. Tarvitsin kuitenkin luotettavamman kohderyhmän, jossa olisi eri-ikäisiä vastaajia, joilla on myös enemmän työkokemusta. Yhtenä vaihtoehtona oli tehdä yhteistyötä Palvelualojen ammattiliiton kanssa, jonka kautta toivoin saavani jonkinlaisia yhteystietoja hotelli- ja ravintola-alan työntekijöille. Tämä ei kuitenkaan onnistunut parhaillaan käynnissä olleiden neuvotteluiden takia, joten lopulta kohderyhmäksi valittiin monimuoto-, eli aikuisopiskelijat. Kyselylomake valmistui maaliskuun alussa. Sen kysymykset oli laadittu työntekijänäkökulmasta, mutta kyselyyn pystyi vastaamaan myös lähiesimiesasemassa olevat opiskelijat, jotka tekevät myös suorittavaa työtä. Kyselyä hiottiin pitkään, ja ideoita ja parannusehdotuksia kysyttiin useilta eri tahoilta. Muun muassa muut opiskelijat sekä opettajat antoivat palautetta lomakkeesta ja sen sisällöstä. Lopulta testasin kyselylomakkeen muutamalla hotellissa työskentelevällä kollegallani, josta palaute oli kiitettävää. Tämän palautteen perusteella uskalsin sopia tutkimuksen suorittamisajat ja viimeistellä kyselyn lopulliseen muotoonsa.

Tutkimus toteutettiin maaliskuussa ja huhtikuussa 2010 siten, että jaoin valmiit kyselylomakkeet suoraan monimuoto-opiskelijoille heidän ollessa lähiopetustunneilla Haagan toimipisteessä. Vastaajiksi valikoitui sekä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoita sekä ruokatuotannon opiskelijoita. Kyselyt jaettiin kolmena erillisenä päivänä eri ryhmille. Ennen lomakkeiden jakoa kerroin vastaajille tiivistetysti, mistä tutkimuksessani on kysymys ja mitkä ovat sen tavoitteet. Ensimmäisessä kyselyjakotilaisuudessa unohdin aluksi mainita, että vastaajien tulee kuulua majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksen piiriin ja että heidän tulee tehdä jollain tasolla suorittavaa työtä, koska kysely oli suunnattu käytännön töitä tekeville työntekijöille. Tämän takia osa vastaajista jätti kyselyn kesken huomatessaan, ettei olekaan pätevä vastaamaan kyselyyn. Toisessa tilaisuudessa kerroin selkeämmin ketkä kyselyyn voivat vastata, minkä takia myös hylättyjen vastausten määrä pieneni. Kyselyyn vastasivat kaikki paikalla olleet, jotka olivat alan töissä ja pystyivät toimenkuvansa puolesta vastaamaan kyselyyn. Tärkeää oli, että vastaajat olivat suorittavissa, esimerkiksi vastaanottovirkailijan, kokin tai tarjoilijan tehtävissä, vaikka vastaajat olisivatkin lähiesimiehiä. Kolmannen ryhmän kohdalla vastauksia sain vähemmän. Vain alle puolet ryhmässä olleista olivat sellaisissa



työtehtävissä, että pystyivät vastaamaan kyselyyn. Kukaan opiskelijoista ei varsinaisesti kieltäytynyt vastaamasta, mutta joidenkin työnkuva ei sopinut kyselyn tarkoitukseen. Esimerkiksi monet toimistotyötä tekevät jättivät vastaamatta. Monimuoto-opiskelijoiden lisäksi kyselyyn vastasi muutama muu vastavalmistuva restonomiopiskelija.

Aineiston käsittely aloitin heti kun olin saanut vastaukset ensimmäiseltä ryhmältä. Aluksi numeroin lomakkeet ja taulukoin aineiston (kuvio 2) Excelillä siten, että jokaisen opiskelijan vastaukset tulivat yhdelle riville ja jokaisen sarakkeen yläotsikkona oli kukin kysymys. Ylimpiin sarakkeisiin muotoilin suodatuksen, joka auttaa ristiintaulukoinnissa. Ristiintaulukointi tarkoittaa kahden eri muuttujan vaikutusta toisiinsa (Heikkilä 2004, 210). Ristiintaulukoinnilla voidaan tässä työssä esimerkiksi tutkia iän tai perheellisyyden vaikutusta vastauksiin. Lomakkeista saadut vastaukset tallensin niin, että kutakin vastausta vastasi tietty numero: a-vastaus oli 1, b-vastaus 2, c-vastaus 3, d-vastaus 4 ja niin edelleen. Väittämäkysymyksissä numerot olivat nousevassa järjestyksessä, eli täysin eri mieltä (1) – täysin samaa mieltä (5). Muunsin vastaukset numeroiksi, koska niitä on siten helpompi käsitellä ja verrata toisiinsa taulukkolaskentaohjelmalla. Ikää ja kokemusvuosia ei muunneltu numeroiksi, vaan kirjasin ne taulukkoon siinä muodossa, jossa ne olivat kyselyssä.

V-vapa	X-vapa	X-siirto	1vaprii	Usvapp	VVsosi	Jokavii	VLVsos	Vlmäär	Avoimä	
2	2	1	2	2	3	2	2	1	kolmas	
1	1	1	1	3	4	1	5	1	kolmas	avoin vastaus
1	1	1	4	5	2	3	1	3		
2	2	1	5	4	1	5	1	1	seitsemäs	avoin vastaus
1	1	1	1	3	4	5	4	1	kolmas	
1	2	1	2	3	4	3	4	1	neljäs	avoin vastaus
1	1	1	4	4	1	4	2	1	toinen	avoin vastaus
1	1	1	2	3	2	4	4	3		avoin vastaus
1	1	1	2	2	3	1	1	2		

:: "En kuulu tasoitusjärjestelmän piiriin"

: "Kaikille tulisi saada järjestettyä jollain tavalla tauot! Esim vastaanottoon tulee tarjoiija tauottamaan virkailijan jos vastaanotto yksin töissä"

Kuvio 2. Esimerkki aineiston taulukoinnista

Taulukkoon merkitsin lisäksi avoimiin kysymyksiin vastanneet huomioväreillä. Jotta kysymyslomakkeita ei tarvitse lukea läpi montaa kertaa, eikä tietoa (esim. avoimia vastauksia) tarvitse etsiä niistä joka kerta uudelleen, avoimet kommentit ja muut poikkeavat tilanteet, kuten esimerkiksi virheellinen vastaus, merkitsin solussa kommentiksi. Kuvioista 2 nähdään, kuinka jokaista väritettyä solua klikatessa tuli esille selvitys siitä, mikä vastauksessa oli vialla tai mitä opiskelija oli kirjoittanut vastaukseksi avoimeen kysymykseen. Merkitsin erivärisiksi ne mielipidetä mittaavat kysymykset, jotka oli aseteltu kyselylomakkeessa taulukkomuotoon, jotta ne erottuisivat taulukon muista vastauksista. Taulukkoa on siten helpompi tulkita. Taulukoinnin lisäksi tein aineistosta yhteenvetoja eli laskin esimerkiksi summia ja prosentteja,

mikä oli helppoa numeroinnin ansiosta. Kun kaikki vastaukset oli saatu kirjattua taulukkoon, tulosten ristiintaulukointi ja tulkinta voi alkaa.

## 5 Tutkimustulokset

Kysely jaettiin kolmelle monimuotoryhmälle. Vastausprosentti tutkimuksessani oli noin 70 %. Täysin tarkkaa vastausprosenttia ei tiedetä, koska ylös ei kirjattu kuinka monta osallistujaa ensimmäisessä tutkimassani ryhmässä oli. Kokonaan vastaamatta jättäneitä opiskelijoita oli kahdesta ensimmäisestä ryhmästä vain muutama, mutta kolmannessa ryhmässä sain vastauksia vain vähän, mikä alensi kokonaisvastausprosenttia. Yhteensä kolmesta eri monimuotoryhmästä sekä muutamalta päiväopiskelijalta vastauksia saatiin 55 kappaletta, joista seitsemän jouduttiin hylkäämään. Kuusi lomakkeista hylättiin jo kyselytilaisuudessa, jossa vastaajat itse huomasivat, etteivät ole päteviä vastaamaan kyselyyn. Hylättyjen lomakkeiden vastaajista yksi toimi julkisella puolella keittiössä, yksi oli laivatyöntekijä, joka kuuluu eri työehtosopimuksen piiriin, yksi oli opettaja, yksi henkilöstöpäällikkö, yksi liikeideapäällikkö, yksi kuului henkilöstövuokraukseen ja yhdellä tehtävät eivät muulla tavoin vastanneet kyselyn tarkoitusta. On kyseenalaista olisivatko nämä vastaukset sopineet tutkimukseeni, joten vastaajat jättivät vastaamisen kesken. Tutkimukseen mukaan otettiin kuitenkin muutama hieman kyseenalainenkin toimenkuva, esimerkiksi liiketoimintajohtaja sekä alan opettaja, koska heillä on pitkä kokemus alan töistä ja he pystyivät vastaamaan tämän kokemuksen perusteella. Myös muutama myyntivirkailija otettiin mukaan, koska myös heidän työnsä ja työmääränsä on hyvin paljon asiakasmäärästä riippuvainen ja on siten hektistä vuorotyötä.

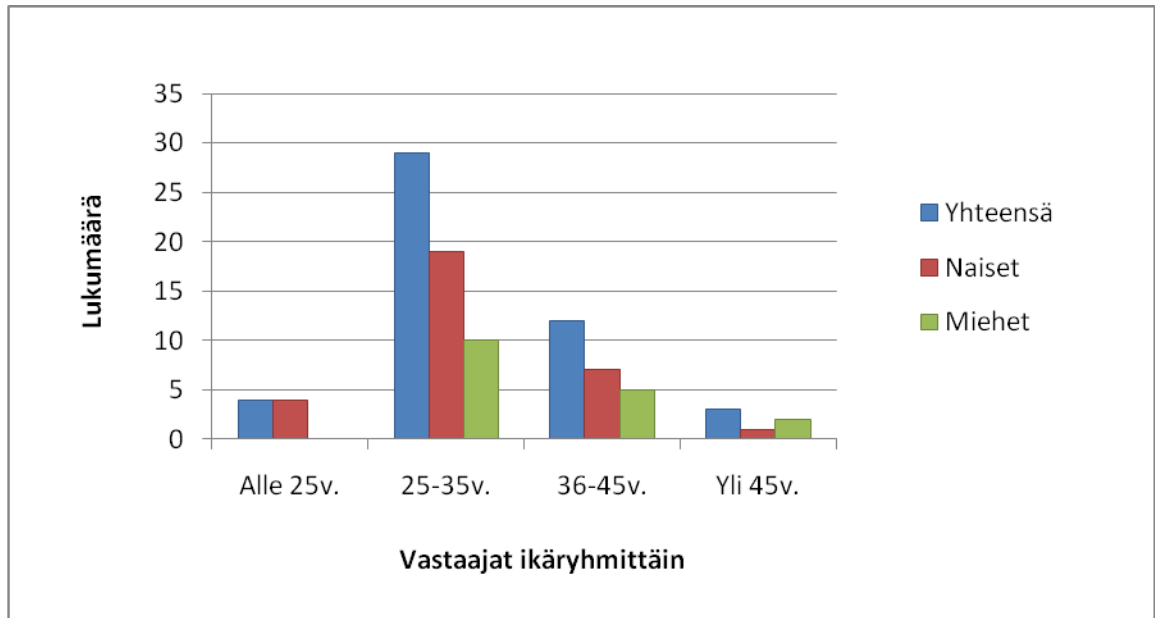
Ensimmäisessä kyselytilaisuudessa mielenkiinto vastaamiseen ei näkynyt niin selvästi kuin toisessa. Vastauksiin ja mahdollisiin virheisiin lomakkeen täyttämässä saattoi vaikuttaa kiire päästä tauolle. Kyselylomakkeet pääsin jakamaan juuri ennen tauon alkamista, mikä ei vaikuttanut vastaajien keskittymiseen ainakaan positiivisessa mielessä. Tilanteesta jäi mielikuva, että opiskelijat halusivat pian pois luokasta eivätkä siksi olleet niin kiinnostuneita esimerkiksi antamistani ohjeista ja työn tavoitteista. Toiselle, pienemmälle ryhmälle pääsin jakamaan lomakkeet heti tunnin alussa. Yksinkertaisin ohjeet ja muut taustatiedot varmuuden vuoksi. Näiden lisäksi tilaisuudessa oli muutenkin rennompi ja hyväksyvämpi ilmapiiri. Sain myös sellaisen mielikuvan, että suurin osa vastaajista oli aiheesta kiinnostuneita ja vastasi mielellään. Tältä ryhmältä sain myös onnentoivotukset työni etenemistä varten. Kolmannessa ryhmässä mielenkiinto ei ensimmäisen ryhmän tavoin ollut kehuttava, johtuen todennäköisesti siitä, että vain harva kuului vastaajina kohderyhmään. Ryhmän lähiopetus alkoi kesken lomakkeiden täyttämisen, mikä on myös saattanut vaikuttaa jollakin tavoin vastauksiin.

Lomakkeiden täyttämässä ei kestänyt lopulta 10–15 minuuttia kauempaa. Vastauksia läpikäydessäni kävi kuitenkin ilmi, että osaa lomakkeista ei ollut täytetty huolella ja joihinkin kysymyksiin oli erinäisistä syistä jätetty vastaamatta. Ohjeita ei myöskään ollut luettu huolella. Tämä näkyi siitä, että joihinkin kysymyksiin oli vastattu turhaan, vaikka lomakkeessa oli ilmoitettu, mitkä kysymykset jätetään väliin aiempiin kysymyksiin tietyllä tavalla vastattuaan. Hieman puutteelliset lomakkeet päätettiin kuitenkin hyväksyä, joskin ne jäivät vaikuttamaan hieman tuloksiin. Kaikki tuloksien prosentit onkin laskettu toteutuneesta määrästä vastauksia kutakin kysymystä kohti, jotteivät tulokset vääristyisi puutteiden takia. Puutteellisia tai virheellisiä vastauksia oli esimerkiksi kysymyksissä, joissa tiedusteltiin, miksi työntekijä ei aterioi aina työvuorossa, toteutuuko kahdeksan tunnin vuorokausilepoaika, kuuluuko yritys ketjuun vai onko se yksityinen sekä X-päivän siirtoon liittyvässä kysymyksessä. Kysymysten asettelussa olevia puutteita tai niiden ymmärrettävyyttä käsittelen tarkemmin alaluvussa 5.4 Tulosten luotettavuus.

Esitän tulokset lomakkeen (liite 1) rakennetta muistuttaen omissa aihepiireittäin jaetuissa alaluvuissaan, joista ensimmäisessä kerron vastaajien taustatietoja, ja jossa hahmottuu esimerkiksi vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma, perheellisyys ja työkokemus. Tulosten hahmottamiseksi lukuja olen havainnollistanut myös diagrammeilla. Toisessa alaluvussa käsittelen vastauksia taukojen ja vuorokausilepojen toteutumisesta sekä niiden vaikutuksesta työssä jaksamiseen. Kolmannessa alaluvussa kerron tulokset koskien vapaapäiviä ja viikonloppuvapaita. Jokaisen aihepiirin kohdalla on esitetty myös niitä koskevat avoimet vastaukset, joita vastaajat ovat mahdollisesti jättäneet. Lopuksi tarkastelen tulosten ja tutkimuksen luotettavuutta.

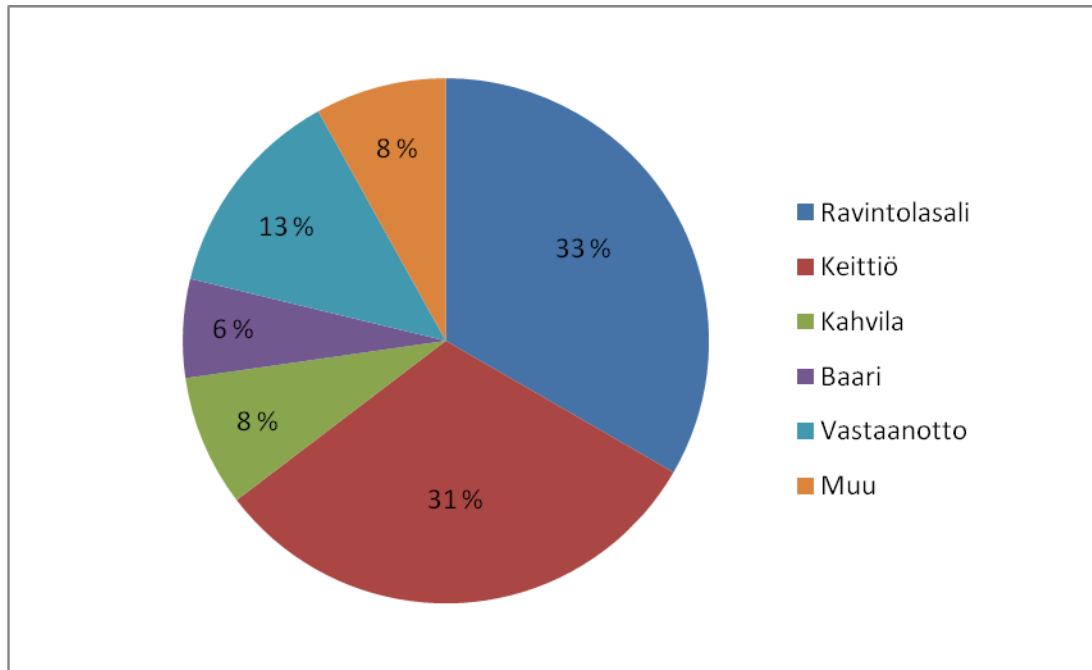
## **5.1 Vastaajien taustatiedot**

Tutkimukseen hyväksyttiin 48 täytettyä kyselylomaketta. Vastanneista 31 kappaletta (65 %) oli naisia ja 17 kappaletta (35 %) miehiä. Kolme neljäsosaa hotelli- ja ravintola-alan työntekijöistä on naisia (TTL e), mikä näkyy myös tämän tutkimuksen sukupuolijakaumassa. Kuviosta 3 nähdään, että eniten vastaajia (60 %, 29 kpl) kuului ikäryhmään 25-35-vuotiaat. Toiseksi eniten vastaajia kuului ikäryhmään 36-45-vuotiaat, joita oli neljäsosa vastanneista. Alle 25-vuotiaita ja yli 45-vuotiaita oli kussakin ikäryhmässä alle 10 % vastaajista. Kuviosta 3 nähdään myös sukupuolijakauma ikäryhmittäin. Alle 25-vuotiaita miehiä vastaajissa ei ollut lainkaan ja muissakin ikäryhmissä naisia oli vastaajista eniten, paitsi yli 45-vuotiaissa, joissa miehiä oli enemmän.



Kuvio 3. Vastaajien (naiset n=31, miehet n=17) ikärakenne

Parisuhteessa vastaajista oli 36 kappaletta (75 %), ja sinkkuja oli täten 12 kappaletta (25 %). Perheellisiä, eli niitä joilla on kotona asuvia lapsia, oli 37,5 %, jolloin perheettömiä oli 62,5 %, eli kuitenkin suurin osa. Naisista 39 prosentilla ja miehistä 35 prosentilla oli lapsia kotona, eli molemmista sukupuolista oli suhteellisesti lähes yhtä paljon perheellisiä. Työvuoroihin vaikuttavia säännöllisiä harrastuksia tai muuta vapaa-ajan toimintaa löytyi 58 prosentilla vastanneista. Naisten ja miesten välillä tässä ei ollut kovinkaan suurta eroa. Kolmasosalla vastaajista oli sekä lapsia kotona että työvuoroihin vaikuttavaa vapaa-ajan toimintaa. Kuten kuvio 4 kertoo, vastaajista 33 % työskenteli ravintolasalin puolella ja 31 % keittiössä, jotka muodostivatkin suurimman osan vastaajista. Osa ravintolan salityöntekijöistä oli maininnut myös nimikkeensä, josta nähtiin, että ravintola-, terassi- tai apulaisravintolapäällikön tehtävissä työskenteli vähintään kuusi henkilöä. Todellisuudessa erilaisissa päällikkö- ja esimiestehtävissä oli myös moni muukin vastaaja, sillä esimiesasemassa työskenteli vastausten mukaan jopa 60 % vastaajista. Esimiesten suuri määrä tulee ottaa huomioon myös tulosten analysoinnissa, vaikka he ovatkin myös suorittavaa työtä tekeviä työntekijöitä. Vastaanottohenkilökuntaa tutkimukseen osallistuneista oli 13 %, joka vastaa vain kuutta opiskelijaa. Lisäksi vastaajista muutama työskenteli kahvilassa ja baarissa. Yksi vastaajista oli kahvilayrittäjä. Näiden tehtävien ulkopuolelta löytyi liiketoimintajohtaja, pari myyntivirkailijaa sekä alan opettaja.



Kuvio 4. Vastaajien työtehtävät

Yli puolella (56 %) vastaajista löytyi hotelli- ja ravintola-alan työkokemusta yli 10 vuoden ajalta, mikä selittyy sillä, että kyse on aikuisopiskelijoista, jotka nimenomaisen kokemuksensa perusteella tutkimuksen kohderyhmäksi valittiinkin. 27 % oli työskennellyt alalla 6-10 vuotta, ja 17 % oli ollut alan tehtävissä 1-5 vuotta. Alle vuoden työskennelleitä ei ollut yhtään. Työpaikkojen jakautuminen yksityisiin ja ketjuyrityksiin oli tasaista, nimittäin 48 % opiskelijoista työskenteli ketjussa, ja 52 % yksityisissä yrityksissä.

## 5.2 Tauot ja vuorokausilepoajat

Kyselyn varsinainen tutkimusosuus alkoi kartoittamalla taukojen ja vuorokautisten lepoaikojen toteutumista työpaikoilla. Kohderyhmältä tiedusteltiin aluksi sitä, kuinka usein he työskentelevät yksin. Kyselystä saatiin selville, että lähes puolet (46 %) vastaajista ei työskentele koskaan yksin. Noin kerran viikossa tai harvemmin työskenteli yksin 17 % ja useamman kerran viikossa työskenteli yksin 23 %. Aina tai lähes joka vuorossa vastaajista työskenteli yksin 15 %. Jakauma siis vaihteli hyvinkin paljon ja oli myös jonkin verran riippuvainen työtehtävistä. Esimerkiksi viisi kuudesta vastaanottotyöntekijästä joutui työskentelemään yksin vähintään muutaman kerran viikossa, kun taas noin 75 % sali- ja keittiötyöntekijöistä oli yksin työvuorossa kerran viikossa tai harvemmin, tai ei koskaan. Seuraavaksi lomakkeessa kysyttiin, kuka huolehtii taukojen toteutumisesta. Opiskelijoiden mukaan taukojen toteutumisesta huolehtii pääasiassa jokainen itse (54 %), mitä selittää todennäköisesti se että merkittävä osa vastaajista oli esimiesasemassa olevia työntekijöitä. Esimies huolehtii taukojen toteutumisesta

11 (23 %) tapauksessa. Työkaverit huolehtivat tauoista vain neljässä (8 %) tapauksia. Viisi vastaajaa (10 %) sanoi, ettei kukaan huolehdi tauoista. Heistä kuitenkin kolme vastasi seuraavaan kysymykseen saavansa tilaisuuden aterioimiseen aina tai lähes joka vuorossa, tosin tauko heillä oli yleensä alle 15 minuutin pituinen tai sitten aterioitiin työpisteessä työn ohessa. Heistä, joilla tauoista ei huolehdi kukaan, kaksi henkilöä ei myöskään saanut ikinä tilaisuutta aterioimiseen. Syitä olivat kiire sekä se, ettei kukaan ole tuuraamassa. Suurin osa yksintyöskentelevistä saa kuitenkin tilaisuuden aterioimiseen, tosin ruokatauko on heillä enintään 20 minuutin pituinen. Muutama vastaajista oli maininnut, että tauoista huolehtii itsensä lisäksi myös työkaverit ja esimies.

Tilaisuuden aterioimiseen työvuoron aikana aina tai lähes joka vuorossa saa yhteensä 63 % vastaajista. Useita kertoja viikossa aterioi noin viidesosa ja kymmenesosa vastaajista aterioi vain kerran viikossa tai jopa harvemmin. Kolme opiskelijaa mainitsi, ettei koskaan saa pitää ruokataukoa, joista edellisessä kappaleessa mainittujen syiden lisäksi yksi ei pitänyt ruokataukoa tarpeellisena yöaikaan tehdyn vuoron takia. Heistä, jotka eivät saaneet tilaisuutta aterioida joka työvuorossa, 11 henkilöä (69 %) kertoi syyksi aterioimattomuuteen sen, että työvuorossa on niin kiire, ettei aterioimiseen ole aikaa. Muutama antoi syyksi myös yksintyöskentelyn tai *muun syy*n. Yksi vastaaja perusteli ruokailemattomuuttaan sillä, että syöminen väsyttää ja toinen kertoi, että hän on ekstratyöntekijä ja sen takia tilaisuus aterioimiseen riippuu eri toimipisteestä. Koska suurin osa vastaajista sai kuitenkin lähes aina tilaisuuden aterioimiseen, eroja aterioimatta jättäneiden välillä ei voida yleistää.

Merkittävimpana tuloksena ruokatauoista on kuitenkin se, että kaikki ketjussa työskentelevät saavat ruokatauon joko aina tai vähintään useita kertoja työviikon aikana, kun taas yksityisellä työskentelevät saivat pitää tilaisuuden aterioimiseen jonkin verran harvemmin. Huomioitavaa on myös se, että 90 % esimiesasemassa olevista sai aterioida vähintään useita kertoja viikossa, ellei lähes joka vuorossa. Esimiesasemassa olevilla on todennäköisesti jo päätävävaltaa omien taukojensa suhteen. 90 prosentilla heistä, jotka saivat pitää ruokatauon edes silloin tällöin, lasketaan ruokatauko työaikaan. Monilla aloilla ruokatauko on palkatonta ja siksi 30–60 minuutin pituinen ruokatauko on usein normaali osa työvuoroa. Kuitenkin tässä tutkimuksessa niillä, joilla ruokatauko ei kuulunut työaikaan, ei ollut sen pidempiä ruokataukoja, vaan sitä vastoin suurin osa näin vastanneista söi ”lennosta” työn ohessa, kenties välttääkseen palkasta vähennettävän ruokatauon.

**Ruokatauon pituus** vaihteli kohderyhmällä paljon. Vain 13 prosentilla vastaajista ruokatauko on yli 25 minuuttia. Suurella osalla (39 %) ruokatauko kestää 15–20 minuuttia, joka on

omankin kokemuksen mukaan hyvin tavallinen ruokatauon pituus. Siinä ajassa ehti ruokailla, mutta itse levolle ei jää aikaa. 20 % ”hotkaisivat” ateriansa alle 15 minuutissa ja jopa 30 % joutui tyytymään ”lennosta” aterioimiseen työpisteestä poistumatta. Lomakkeen mielipiteitä kartoittavassa osiossa esitettiin väittämiä, joihin vastausvaihtoehdot olivat seuraavat: täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä. Mielipiteitä kartoitettiin nimenomaan jaksamisen näkökulmasta. Ensimmäinen väittäminen kuului näin: ”ehdin työvuoron aikana ruokailla rauhassa”. Tulokset osoittivat, että 35 % oli väitteen kanssa samaa tai täysin samaa mieltä. Suurin osa samaa mieltä vastanneista pitivät vähintään 15 minuutin pituisen ruokatauon, ja vain yksi heistä sitä lyhyemmän. Puolet vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä tai täysin eri mieltä ja heillä kaikilla oli enintään 20 minuutin ruokatauko. Yli kolmasosa eri mieltä olleista aterioi työn ohessa poistumatta työpisteestä. Vastaajista 13 % ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä, mikä voi myös tarkoittaa sitä, että ruokatauon pituus on heidän mielestään riittävä.

Toisessa väittämässä esitettiin, että ”tarvitsen ruokatauon myös enintään kuuden tunnin vuoroissa”. Tällä pyrittiin kartoittamaan työntekijöiden tarvetta ruokatauoille myös niissä vuoroissa, jotka eivät ylitä kuutta tuntia. Mielipiteet erosivat toisistaan merkittävästi, sillä 40 % oli väitteen kanssa samaa tai täysin samaa mieltä, ja 36 % oli eri tai täysin eri mieltä. Vastaajista 24 % ei ollut kumpaakaan mieltä. Tulos kertoo siitä, että ihmisten ateriarytmi ja tarpeet ovat hyvin erilaisia. Kolmas väite ruokataukoja koskien oli seuraava: ”uuvun töissä, mikäli en pääse ruokailemaan”. Selkeästi suurin osa, eli 71 % oli jollain tasolla samaa mieltä, kun taas vain 13 % oli eri mieltä. Loput eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä. Lisäksi huomioitava osa, eli 30 % oli tämän väitteen kanssa *täysin samaa mieltä*.

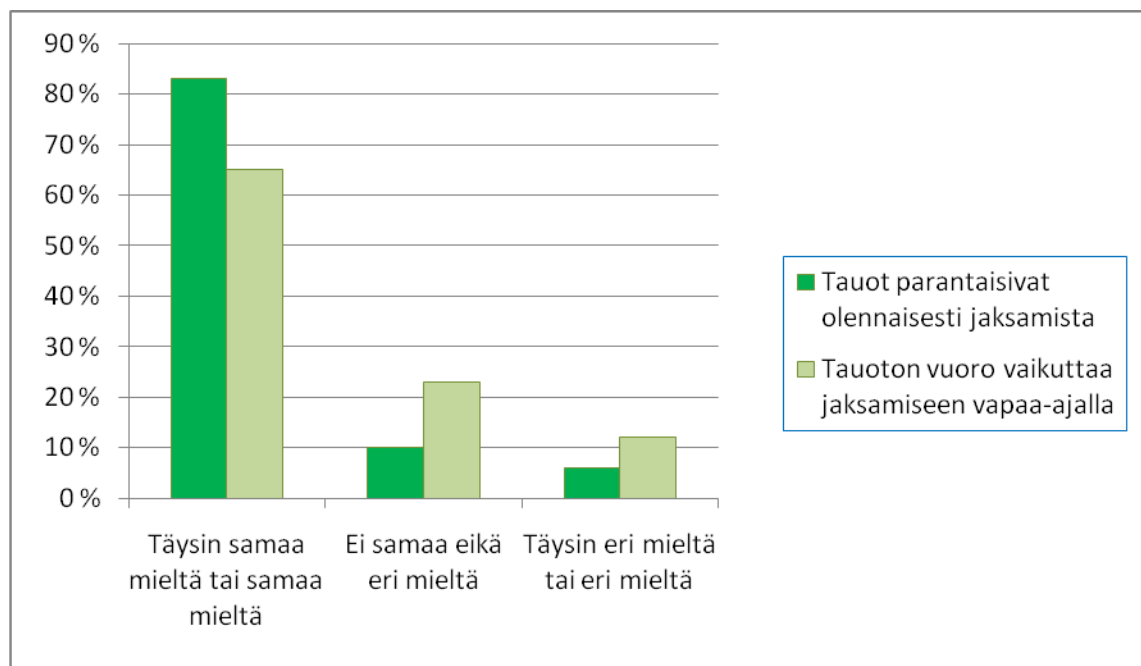
**Kahvitaukoja**, eli noin 10 minuutin pituisia taukoja, joiden ajaksi saa poistua toimipisteestään, sai pitää 35 % vastaajista. Heidän mukaansa kahvitauot ovat usein osa työvuoroa, vaikka työehtosopimuksessa ei kahvitauoista säädetäkään. Huomattava 42 % sanoi, että kahvitaukoja saa pitää, jos vain ehtisi. Loput vastaajista, eli kuitenkin yli viidesosa sanoi, ettei kahvitaukoja saa pitää. Suurin osa kahvitaukoja pitävistä sai pitää myös ruokatauon. Työtehtävillä tai sillä, onko yritys ketju vai yksityinen ei näyttänyt olevan suurempaa vaikutusta kahvitaukojen pitämiseen. Eräs myyntivirkailija, joka sai pitää myös aina tai lähes joka vuorossa vähintään 25 minuutin pituisen ruokatauon, sai pitää kaksi kahvitaukoa ehtiessään. Tarpeesta kahvitauoille kysyttiin väittämässä. Ensimmäinen väite kuului seuraavasti: ”minulla on tarvetta kahvitauoille myös korkeintaan kuuden tunnin vuorossa”. Tähän vastanneista yli puolet (60 %) olivat jollakin tapaa samaa mieltä ja vain viidesosa oli eri mieltä. Toinen väite kysyi tarpeesta



kahvitauoille yli kuuden tunnin vuorossa. Tähän vastanneista suurin osa, eli jopa 83 % oli samaa tai täysin samaa mieltä ja vain 6 % (3 opiskelijaa) oli eri mieltä siitä, että he tarvitsisivat kahvitaukoja yli kuuden tunnin vuoroissa. Tulosta tarkentamaan voidaan mainita, että kukaan ei ollut väitteen kanssa *täysin eri mieltä*, mutta *täysin samaa mieltä* oli yli puolet vastaajista.

Kahvitauoille siis selkeästi olisi suuri tarve myös hotelli- ja ravintola-alan työtehtävissä. Lisäksi samassa yhteydessä voidaan mainita, että lyhytaikaisesti työpisteestä (esimerkiksi W.C.:ssä käynnin ajaksi) sai poistua joka ikinen vastaaja, myös siis yksin työskentelevät. Toinen asia on kuitenkin ruuhka-ajat, jolloin työpisteestä ehtii harvoin poistumaan.

Aiempien lisäksi lepotaukojen ja jaksamisen suhdetta kartoitettiin muun muassa kysymällä, parantaisivatko säännölliset tauot olennaisesti jaksamista. Kysymys oli esitetty väittämämuodossa, ja tuloksena lähes puolet vastaajista (23 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä siitä, että säännölliset tauot ovat olennainen osa jaksamista. Yhteensä samaa mieltä väittämän kanssa oli runsaat 83 % ja vain 6 % oli eri mieltä, mikä näkyy myös kuvioista 5. Toisessa väittämässä kartoitettiin taukojen vaikutusta jaksamiseen vapaa-ajalla. Kuvioista 5 nähdään myös, että 65 % (31 vastaajaa) oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että työvuoro ilman taukoja todella vaikuttaa jaksamiseen myös vapaa-ajalla. Merkittävää oli, että 23 % ei osannut sanoa mielipidettä tähän kysymykseen. Vain harvat (13 %) olivat väittämän kanssa eri mieltä. Myös näiden kysymysten kohdalla nähdään, että työntekijät ja ylipäätään ihmiset ovat hyvin erilaisia ja tarpeet ja jaksaminen poikkeavat toisistaan.



Kuvio 5. Taukojen vaikutus jaksamiseen

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa annettiin tilaa parannusehdotuksia varten tai vapaaseen kommentoimiseen koskien lepoaikoja. Eräs vastaanotossa työskentelevä opiskelija kommentoi taukojen puolesta: "Kaikille tulisi saada järjestettyä jollain tavalla tauot! Esim. vastaanottoon tulee tarjoilija tauottamaan virkailijan jos vastaanotto yksin töissä". Ravintolassa työskentelevä esimies totesi, että tilanne vaatisi "parempaa henkilöstösuunnittelua ja enemmän työntekijöitä". Vastaaajista löytyi kuitenkin myös heitä, jotka eivät valittaneet taukojen vähäisyydestä vaan olivat tyytyneet vallitsevaan tilanteeseen. "Tähän on tottunut...", mainitsi eräs salivastaava. Terassipäällikkönä toimiva esimies sanoi syövänsä yleensä ennen iltavuoroa. Asiaa perusteltiin myös omalla valinnalla: "Useimmiten tauon pitämättä jättäminen on omaa uhrautuvaisuutta/tyhmyyttä ja mahdollisuus taukoon olisi, kun vaan sinne lähtisi!". Liiketoimintajohtaja puolestaan korosti esimiesten vastuuta lepoajoista: "Esimiesten pitäisi valvoa, että myös taukoja pidetään. Taukojen pitoon pitäisi kannustaa ts. antaa lupaa". Saliesimiehenä toimiva työntekijä mainitsikin, että ruokatauko järjestetään aina, mutta ylimääräisiä taukoja pidetään silloin kun on aikaa.

Ruoka- ja kahvitaukojen lisäksi kyselyssä kartoitettiin **vuorokautisia lepoaikoja** ja niiden vaikutusta jaksamiseen. Kohderyhmästä lähes 80 % teki työssängsä sekä aamu- että iltavuoroja ja heistä 70 % kertoi työehtosopimuksen mukaisen minimin, eli kahdeksan tunnin vuorokausilepoajan, toteutuvan. Reilu viidesosa (24 %) vuorotyöläisistä vastasi, ettei tämä aika aina toteudu, mikä on kuitenkin melko suuri määrä suhteessa siihen, että työehtosopimus velvoittaa jokaisen alan yrityksen tätä sääntöä noudattamaan. Pari vastaajaa ei osannut sanoa, toteutuuko sääntö yleensä vai ei. Ne, joilla vuorokausilepoaika ei toteudu, olivat kahta lukuun ottamatta yksityisissä yrityksissä töissä. Kyseessä oli sekä esimies- että alaisasemassa olevia, eikä tulos vaikuttanut olevan riippuvainen myöskään työtehtävistä. Kuitenkin ne, joilla ei yleensä toteudu vuorokautinen minimilepoaika, vastasivat väittämään "iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen häiritsee untani" olevansa samaa mieltä ja yhtä lukuun ottamatta olevansa täysin samaa mieltä. Vastaaajista, joilla minimilepoaika yleensä toteutuu, noin puolella iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen häiritsee unta ja puolilla ei häirinnyt. Yhteensä 62 % vastaajista oli samaa mieltä siitä, että vuorotyö häiritsee unta ja 30 % heistä oli eri mieltä. Tuloksissa täytyy ottaa huomioon myös se, etteivät aivan kaikki vastanneista tehneet aamu- ja iltavuoroja, joten prosentuaaliset osuudet on laskettu pienemmästä määrästä vastaajia.

Toinen mielipidettä mittaava väittäjä kartoitti sitä, huonontako iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen olennaisesti jaksamista. Yli puolet (54 %) oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että vuorosta toiseen siirtyminen huonontaa jaksamista. Kuitenkin 38 % vastaajista kertoi

olevansa eri mieltä, joista tosin vain kolme opiskelijaa oli *täysin eri mieltä*. Vain kolme vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”, mikä voi tarkoittaa, ettei iltavuorosta aamuvuoroon siirtymisellä ole juurikaan vaikutusta jaksamiseen. Näistä vastaajista, jotka tekevät sekä ilt- että aamuvuoroja, 60 % koki jaksamisen kannalta tarpeelliseksi, että vuorokausilepo olisi säännöllisesti yli kahdeksan tuntia. Noin viidesosa ei ollut asiasta mitään mieltä, ja toinen viidesosa oli eri mieltä. Vain kaksi vastaajista oli täysin eri mieltä. Vuorokausilevon pituudella ei tuntunut olevan yhteyttä sukupuoleen, perheellisyyteen tai ikään. Toisaalta näin pienestä otoksesta on vaikea tehdä yleistäviä johtopäätöksiä.

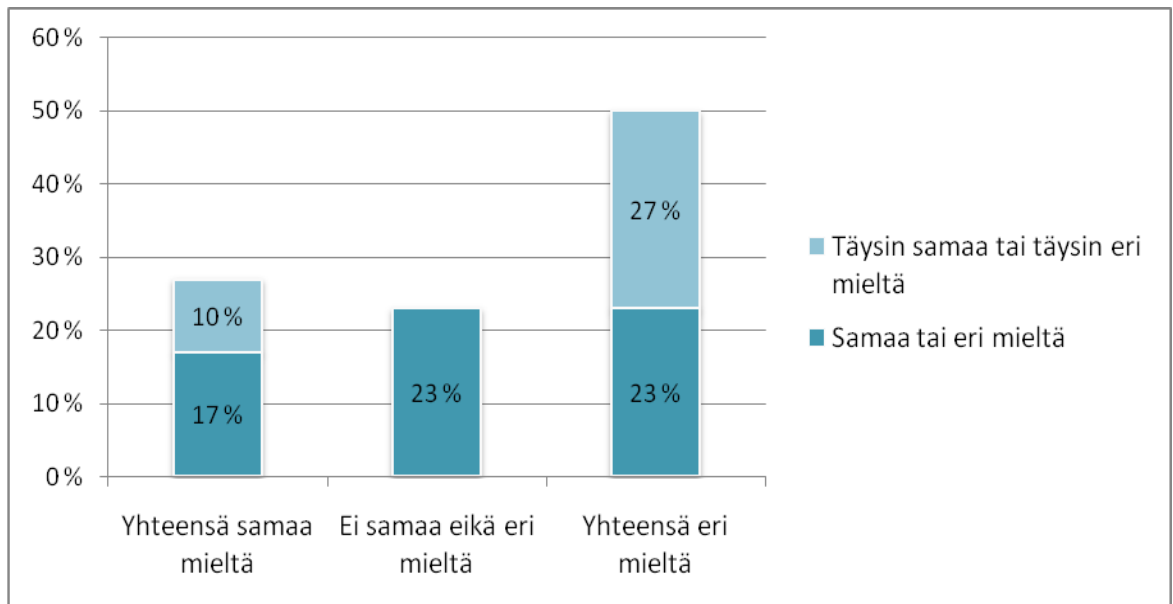
Avoimeen kysymykseen vastanneet kommentoivat ahkerasti myös vuorokautisia lepoaikoja. Monet kuuluttivat yli kahdeksan tunnin vuorokausilepoaikojen perään ja eräs vastaaja kommentoi, että ”vuorojen välinen lepoaika olisi hyvä olla 10 tai jopa 11 tuntia kuten kaupan alalla”. Ongelmaksi syntyi useiden mielestä se, että työmatkojen ollessa pitkiä, todellinen lepoaika jää helposti lyhyemmäksi. Avoimissa kysymyksissä huomautettiin muun muassa siitä, että vuorojen välinen lepoaika on todellisuudessa vain neljästä viiteen tuntia ja koska työmatka hankaloittaa iltavuorosta aamuvuoroon siirtymistä, ei kahdeksan tunnin vuorokausilepoaika vastaa kotona vietettyä aikaa. Myös yksi baarissa työskentelevä esimies ehdotti, että ”unen pituuden määrittämisessä pitäisi huomioida työmatkan kesto yksilöllisesti”.

### 5.3 Vapaapäivät

Kyselylomakkeen toinen osuus käsitteli viikoittaisia lepoaikoja ja niiden yhteyttä jaksamiseen. Kyselyyn vastanneista 77 % kuului työajan tasoittumisjärjestelmän piiriin, mikä tarkoittaa sitä että työtuntien määrä voi vaihdella heillä paljonkin riippuen kustakin kolmiviiikkoisjaksosta. Ainoastaan 13 prosentilla vastanneiden työpaikoista ei ollut käytössä tasoittumisjärjestelmää ja 10 % ei edes tiennyt onko sellaista käytössä vai ei. Lomakkeessa kysyttiin, kuinka työehtosopimuksen mukaisia vapaapäiviä, eli X- ja V-päiviä myönnetään. V-vapaan sai aina täydellä työssäoloviikolla pitää 81 % vastanneista. Ne, jotka eivät saaneet pitää V-vapaata aina, antoivat syiksi muun muassa sesonkityön, kiireen, ekstratyöntekijän roolin sekä sen, että työntekijän kanssa on erikseen sovittu, ettei vapaata aina myönnetä. Yksi vastaaja mainitsi myös, että hän yleensä saa V-vapaan, mutta ”voi olla että itse haluan tehdä lisää”. X-päivän, eli lisävapaapäivän sai pitää V-päivän tavoin 81 % ja 15 prosentilla vastanneista X-päivä siirrettiin usein myöhemmäksi ajankohdaksi. Muutama vastasi, ettei saa pitää X-vapaapäiviä juuri koskaan johtuen siitä, että he ovat ekstratyöntekijöitä. Suurimmalla osalla (89 %) kohderyhmästä X-vapaapäivä sijoitettiin siirrettäessään toisen vapaan yhteyteen ja vain viisi

vastaajaa sanoi, että vapaapäivän saa pitää harvemmin tai ei koskaan toiseen vapaaseen yhdistettynä. Muutama ekstratyöntekijä oli jättänyt vastaamatta tähän kysymyksen.

Viikkolepoaikojen vaikutusta työssä jaksamiseen mitattiin vuorokautisten lepoaikojen tapaan Likertin viisiportaisella mielipideasteikolla. Ensimmäisellä väittämällä (”yksi vapaapäivä viikossa on jaksamiseni kannalta riittävä”) haluttiin tutkia, kuinka työntekijät kokevat tasoittumisjärjestelmän mukana tuomat vapaapäivien määrän vaihtelut. Yli puolet (56 %) oli eri mieltä tai täysin eri mieltä väitteen kanssa, mikä kertoo siitä, ettei yksi vapaapäivä ole riittävä turvaamaan monenkaan työntekijän jaksamista. Kuitenkin 23 % oli samaa tai täysin samaa mieltä, mikä puolestaan kertoo siitä, kuinka yksilöllisiä tarpeet ovat. Jopa viidesosa vastaajista ei ollut kuitenkaan samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa. Seuraava väittämä (”pidän mieluummin useamman vapaapäivän putkeen myöhemmin kuin joka viikko kaksi vapaapäivää”) pyrki mittaamaan sitä kuinka valmiita työntekijät ovat siirtämään viikoittaisia vapaapäiviään myöhemmäksi ajankohdaksi, eli kuinka he jaksavat kysynnän ja sen mukana tuomien työvuorojen vaihtelut. Tulokset olivat kuitenkin hyvin tasaisia, sillä 38 % vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä, ja 40 % oli eri tai täysin eri mieltä. *Täysin eri mieltä* ei kuitenkaan ollut kuin kaksi vastaajaa. Viikkovapaiden vähyys häiritsi sosiaalista elämää 44 prosentilla vastanneista, kun taas 35 % ei ollut tätä mieltä. Lähes 90 % väitteen kanssa samaa mieltä olleet opiskelijat olivat tahoiltaan parisuhteessa, ja melkein 80 prosenttisesti heillä oli myös vapaa-ajan harrastuksia, kun taas eri mieltä olleilla harrastuksia oli alle puolella.



Kuvio 6. Väittämä: ”On riittävä, että joka viides viikonloppu järjestetään vapaaksi”

Kyselylomakkeen lopussa oli muutama kysymys **viikonloppuvapaista**. Ensimmäisessä väitteessä kysyttiin, onko riittävää että joka viides viikonloppu järjestetään vapaaksi, kuten työehtosopimuksessa on määritelty. Kuviosta 6 selviää, että puolet oli väitteen kanssa eri mieltä tai täysin eri mieltä ja 27 % oli samaa tai täysin samaa mieltä. Melkein neljäsosalla vastaajista ei ollut selkeää mielipidettä asiaan. Viikonloppuvapaiden vähyys häiritsi jollain tasolla kuitenkin sosiaalista elämää, kuten perhettä, ystäviä ja harrastuksia 63 prosentilla vastanneista. Yhtä moni, joiden mielestä joka viides vapaa viikonloppu on riittävä, vastasi, ettei vapaiden vähyys myöskään häiritse sosiaalista elämää. Suurin osa (n. 70 %) sekä perheellisistä että niistä, joilla on harrastuksia, viikonloppuvapaiden vähyys häiritsi sosiaalista elämää. Sukupuolella tai iällä ei ollut suurempaa vaikutusta viikonloppuvapaiden määrään. Vaikka vain puolet oli ollut eri mieltä siitä, että joka viides vapaa viikonloppu on riittävä, kuitenkin 70 % vastaajista toivoi, että viikonloppuvapaita on useammin kuin joka viides. Yli puolet heistä kertoi, että sopiva viikonloppuvapaiden määrä olisi joka kolmas viikonloppu, 27 % heistä toivoi, että vapaata olisi joka toinen viikonloppu ja 18 % toivoi, että joka neljäs viikonloppu annettaisi vapaana. Muutama opiskelija vastasi, että joka viides viikonloppu riittää ja yhdelle vastaajalle jopa joka seitsemäs viikonloppu riitti turvaamaan jaksamisen. 15 % kaikista vastanneista toivoi, ettei viikonloppuvuoroja olisi laisinkaan. Heistä suurimmalla osalla oli lapsia sekä vapaa-ajan harrastuksia.

Tutkimukseen osallistujat antoivat myös avoimia vastauksia koskien viikkolepoaikoja. Opiskelijaravintolan päällikkö mainitsi, että esimerkiksi sairaslomien tuuraus aiheuttaa pitkiä työviikkoja ja että vapaapäivät voivat jäädä kuukaudessa neljään, mikä oli hänen mielestään aivan liian vähän. Eräs keittiössä työskentelevä esimies kommentoi vapaapäivien sijoittelua seuraavasti: ”Työnantajien tulisi ymmärtää peräkkäisten vapaapäivien vaikutus työntekijän motivaatioon ja tyytyväisyyteen.” X-vapaiden siirtäminen toisen yhteyteen ja ylipäättään vapaapäivien järjestäminen peräkkäisiksi näkyi siis hänen mielestään myös tuloksessa. Erään vastaajan toivomus oli, että jokaisella viikolla olisi vähintään yksi vapaapäivä ja työtyytyväisyyden kannalta ihannetilanteena hän piti viiden päivän työviikkoa. Avoimeen kysymykseen oli kommentoitu myös työpäivien pituutta, jonka pitäisi olla enintään 12 tuntia, kun tällä hetkellä vuorokautinen työpäivä voi olla enintään 16 tuntia. Työajaksi toivottiin 36 tuntia viikossa.

#### **5.4 Tulosten luotettavuus**

Tutkimuksen onnistumista ja tulosten todenmukaisuutta voidaan arvioida sen luotettavuudella (reliabiliteetti) ja pätevyydellä (validiteetti). Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, etteivät tulokset saa olla sattumanvaraisia. Jos tutkimus tehtäisiin toisen kerran samalle kohderyhmälle, tai jos esimerkiksi eri kaksi tutkijaa tekisi saman tutkimuksen, olisiko tulos sama? (Hirsjärvi ym. 2007, 226; Heikkilä 2004, 187.) Otoksen koon tulee olla kvantitatiivisessa tutkimuksessa vähintään 50 tilastoyksikköä (Heikkilä 2004, 44), johon tutkimuksessani ei aivan ylletty. Sikäli tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää jokseenkin puutteellisenä.

Täysin luotettavia johtopäätöksiä koko perusjoukosta ei voida vetää. Myös ristiintaulukointi oli hankalaa pienen otoskoon takia. Toisaalta, jos tutkimus nyt toistettaisiin samalla kohderyhmällä, tulosten voisi olettaa olevan samat, ja tutkimuksen tulos kuvaa vähintäänkin suuntaa antavasti nykyistä tilannetta. Jos tutkimus toistettaisiin esimerkiksi vuoden päästä, tulos saattaisi jonkin verran muuttua, sillä uusia työehtoja on valmisteltu tutkimustyöni aikana. Uuteen työehtosopimukseen on tavoiteltu muun muassa kahvitaukkoa. Siten esimerkiksi työsuojelullisten tavoitteiden toteutumisessa voi tulla muutoksia, mikä tietenkin olisi vain positiivista. Totuus siitä, että lepoajat vaikuttavat jaksamiseen, ei kuitenkaan muutu. Huomioonotettavaa on myös se, että suuri osa vastaajista oli esimiestehtävissä työskenteleviä. Esimiehillä saattaa olla jonkin verran paremmat edut lepoaikojen suhteen, esimerkiksi vapaapäiviä koskien. Koska yli puolet vastaajista huolehtii tauoista pääasiassa itse, lienevät he siinä asemassa, että voivat itse määrittellä taukonsa. Jos tutkimus toteutettaisiin ainoastaan alaisasemassa olevilla, saattaisivat tulokset näyttää paremmin työntekijöiden tilanteen, mikä voi olla tämän työn tuloksia huonompi.

Tulosten luotettavuutta voidaan arvioida myös sen perusteella, minkälaiset olosuhteet tutkimustilanteessa on ollut. Aineiston keruuta käsittelevässä luvussa on kuvailtu tutkimustilaisuutta, samoin kuin luvun 5 alussa, jossa on arvioitu vastaajien motivaatiota.

Heikkilän (2004, 41) mukaan perusjoukkoa edustava otos edellyttää muun muassa sen että vastaajat on valittu sattumanvaraisesti eikä valikoiden tietyt henkilöt. Myöskään perusjoukon ulkopuolisia vastaajia ei saa valita tutkimukseen. Koska tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollista saada sattumanvaraista otosta kaikista Suomen hotelli- ja ravintola-alan työntekijöistä, oli valittava sellainen otos, joka mahdollisimman hyvin vastaa tätä perusjoukkoa. Kun ammattiliiton rekisteristä ei ollut mahdollista saada tällä kertaa tietoja, eivätkä ainoastaan päiväopiskelijoiden vastaukset antaisi luotettavaa tulosta, aikuisopiskelijat jäivät hyväksi vaihtoehdoksi. Vaikka aikuisopiskelijoilla on usean vuoden kokemus hotelli- ja ravintola-alalta,

kyse on kuitenkin ainoastaan pääkaupunkiseutulaisen oppilaitoksen opiskelijoista ja mitä todennäköisimmin myös työpaikat sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. Tämä tarkoittaa sitä, että tulokset olisivat luotettavampia jos otoksessa olisi tasaisesti työntekijöitä eri puolelta Suomea.

Myös vastaajien työtehtävät vaikuttavat tuloksiin. Koska eniten vastauksia saatiin sali- ja keittiöhenkilökunnalta, tulokset kertovat lähinnä ravintola-alan tilanteesta. Vain 15 % vastaajista oli hotellipuolen tehtävistä, mikä ei kerro tarpeeksi heidän lepoajoistaan. Myös esimerkiksi kahvilatyöntekijöiden vastaukset jäivät vähän. Koska perusjoukko on tutkimuksessani niin suuri, otos olisi ollut edustavampi jos olisin saanut lähetettyä lomakkeet esimerkiksi sadoille alan työntekijöille jonkin rekisterin kautta tai olisin vienyt lomakkeita henkilökohtaisesti eri yrityksiin. Myös vastausprosentti olisi voinut olla parempi. Toisaalta jos sellaiset henkilöt, jotka eivät työtehtäviensä puolesta suoraan kuuluneet kohderyhmääni, olisivat vastanneet kyselyyn, olisi tulos saattanut vääristyä entisestään.

Validiteetti kertoo tutkimuksen pätevydestä, eli siitä mittaako se sitä mitä on tarkoituksellistakin mitata. Esimerkiksi vastaajat ovat voineet ymmärtää kyselylomakkeen kysymykset eri tavalla kuin tutkija itse. (Hirsjärvi ym. 2007, 226; Heikkilä 2004, 19.) Tämän takia esimerkiksi tutkimukseen liitettävät käsitteet ja määritelmät on selitettävä hyvin. Kyselyssä on tärkeää, että kysymykset ovat tarkoin aseteltuja, ja että ne auttavat ratkaisemaan tutkimusongelman (Heikkilä 2004, 186). Ymmärrettävyyden parantamiseksi jokainen kysymysaihepiiri alustettiin lyhyellä tiivistelmällä työehtosopimuksen säädöksistä. Myös kysymyksissä itsessään oli tarkennuksia esimerkiksi siihen, miten vastaajan odotetaan vastauksensa antavan. Lomaketta voi sikäli pitää informatiivisesti laadittuna. Validina tutkimusta voidaan pitää siinä mielessä, että se vastaa kattavasti kysymyksiin, jotka on tavoitteiden mukaisesti määritelty, ja se antaa melko hyvin vastauksen tutkimusongelmiin. Tutkimuslomakkeen ongelmiin keskitytään lähemmin seuraavissa kappaleissa.

Hyvästä tutkimuslomakkeesta kertovat Heikkilän (2004, 48) ja Hirsjärven ym. (2007, 197) mukaan selkeys ja yksiselitteisyys ja että vain yhtä asiaa kysytään kerrallaan. Myös kysymysten looginen järjestys, selvät vastausohjeet ja se, ettei lomake ole liian pitkä ovat merkittäviä hyvässä kyselylomakkeessa (Heikkilä 2004, 48–49). Oma kyselylomakkeeni (Liite 1) oli kuuden sivun pituinen, mikä esitestaajien mielestä oli tämän tyyppiselle kyselylle ehdoton takaraja. Sitä pidempi lomake olisi saattanut aiheuttaa jo turhautumista tai vaikeuksia keskittyä. Lomakkeen etuna oli se, että kysymykset olivat selkeitä ja lyhyitä ja vastaaminen oli kohtalaisen nopeaa. Ainoastaan jokaisen aihepiirin alussa olevien taustatietojen lukeminen työehtosopimuksen

säädöksistä saattoi viedä aikaa, mutta tietoa siitä ei ole kuinka moni tutkituista niitä lopulta lukivat. Kysymysten järjestys oli melko looginen. Aluksi oli helppoja taustatietoja kerääviä kysymyksiä ja sen jälkeen kysyttiin yksinkertaisia kysymyksiä työpaikan käytännöistä.

Mielipidettä mittaavat väittämät saattoivat viedä vastaajalta enemmän aikaa. Vaikka vastausvaihtoehdot oli annettu asteikossa valmiiksi, oman mielipiteen valitseminen valmiista vastauksista saattoi olla hankalaa. Vastauksista kävi nimittäin ilmi, että neutraaliksi tarkoitettu ei eri eikä samaa mieltä – vastaus rasitettiin yllättävän usein, vaikka kysymykset olivat sen tyyppisiä, että jokaisella on todennäköisesti jokin mielipide asiaan. Yksi vastaajista mainitsi ”ehdin työvuoron aikana ruokailla rauhassa” – kysymykseen neutraalisti (keskimmäinen vaihtoehto) vastattuaan, että tarkoittaa vastauksellaan ”riittävää”. Jos vastaaja on tyytyväinen ruokataukonsa pituuteen ja se on hänen mielestään kohtalainen ja riittävä, olisi häneltä odottanut ennemminkin ”samaa mieltä” – vastausta kuin että ei ole väittämästä mitään mieltä. Voi siis olla, että moni muukin neutraalin vaihtoehdon valitessaan ajatteli olevan väittämien kanssa periaatteessa samaa mieltä, mutta ei uskaltanut valita kuitenkaan liian positiivista vastausvaihtoehtoa. Tuloksiin olisi saattanut hieman vaikuttaa se, jos neutraali vaihtoehto olisi kyseisen sijaan ollut esimerkiksi *en osaa sanoa*.

Lomakkeessa muita epäselvyyksiä aiheutti työtehtävien valinta. Eri vastausvaihtoehdot ei aluksi ymmärretty, kuten olin tarkoittanut. Eli vaikka vastaaja olisikin esimiesasemassa (esimerkiksi ravintolan vuoropäällikkö), hänen toivottiin valitsevan a-vaihtoehto, eli nimikkeenä olisi täten ravintolan salityöntekijä. Esimiesasemaa kysyttiin lomakkeessa erikseen. Tämä jokseenkin huolimattomasti asetettu kysymys sekoitti monia ja aiheutti sen että osa vastasi niin sanotusti turhaan vaihtoehdon ”jokin muu”. Eräs vastaajista antoikin palautetta, että esimiehille olisi pitänyt olla oma lomakkeensa. Ensimmäisen kyselynjakotilaisuuden jälkeen osasin opastaa muita ryhmiä vastaamisessa kuitenkin paremmin. Epäselvyyttä ja virhevastauksia aiheutti myös se, etten ollut tarpeeksi selkeästi merkinnyt vastausohjeisiin, että monivalinnoissa sallitaan vain yksi vastausvaihtoehto. Vaikka kysymyksessä oli mainittu, että vastaajan tulee valita useimmiten tilannetta kuvaava vaihtoehto, eivät kaikki tätä silti ymmärtäneet. Taukojen huolehtimisesta kysyvään kysymykseen lisäsin vastausten käsittelyssä ylimääräisen vastausvaihtoehdon ”kaikki”, koska muutama vastaaja oli valinnut kaikki vastausvaihtoehdot. Siten välttyttiin vastausten hylkäämiseltä. Huolimatta siitä, että lomake oli esitettävä muutamalla henkilöllä, monet lomakkeen epäselvyyksistä ja virheistä lienee voitu korjata, mikäli se olisi testattu isommalla ja työtehtävittäin laajemmalla kohderyhmällä. Sitä myöten tutkimus olisi voinut olla myös pätevämpi.



## 6 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden mielipiteitä lepoaikojen merkityksestä työssä jaksamiseen. Aihetta käsitellään työsuojelullisesta näkökulmasta, eli miten lepoajat vaikuttavat työkykyyn ja miten esimies on siitä vastuussa. Varsinaisena tutkimusongelmana onkin se, turvaavatko määritellyt työehdot lepoaikojen osalta jaksamista ja työkykyä, ja onko niiden noudattamisessa tai jopa määrittelyssä merkittäviä puutteita. Toimeksiantajaa opinnäytetyölle ei ollut, eikä tutkimusta kohdistettu tiettyyn yritykseen, koska halusin tulosten vastaavan mahdollisimman laajasti eri-ikäisiä, eri uravaiheissa olevia sekä erilaisissa yrityksissä työskenteleviä ammattilaisia. Tässä luvussa kertaan päätulokset ja teen niistä päätelmät suhteessa teoriaan. Tuon myös esiin tulosten merkitystä käytännössä, kehittämisehdotuksia ja pohdin tulosten valossa myös omia ideoita ja ajatuksia, jotka ovat nousseet työtä tehdessä esiin. Lopuksi kerron lyhyesti opinnäytetyöprosessista sekä avaam keskustelun mahdollisille jatkotutkimusaiheille.

### 6.1 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tulokset vastasivat hyvin tutkimusongelmaan. Tavoite lepoaikojen vaikutusten kartoittamisesta työssä jaksamiseen saavutettiin ja tutkimuksesta ilmeni monia kehittämiskohteita. Vastauksista voidaan päätellä, että tarpeet taukoihin, ruokailuun, vuorokausilepoaikaan, uneen ja vapaapäiviin vaihtelevat suuresti. Ihmisten yksilöllisyys ja erilaisuus korostuivat tutkimuksen tuloksissa. Kyse on sekä ihmisten fyysisistä että henkisistä ominaisuuksista ja mielipiteistä, joita ei koskaan ole kahta täysin samanlaista, vaikka olisimmekin saman alan työtehtävissä tai vaikka lähtökohdat olisivat muuten samat.

Tutkimukseen osallistuneista vain noin puolet työskenteli silloin tällöin yksin. Jakauma perustuu siihen, että suurin osa vastaajista työskenteli ravintolassa, jossa harvemmin ollaan yksin työvuorossa oli kyse sitten tarjoilu- tai keittiötyöstä. Vaikka hotellipuolen työntekijöitä osallistui tutkimukseen vain vähän, ravintolatyöntekijöiden ja vastaanottotyöntekijöiden yksintyöskentelyn erot näkyivät tuloksissa, joten yksintyöskentelyn vaikutuksia voidaan päätellä myös tämän tutkimuksen perusteella. Yksintyöskentelyn kautta lisääntyvät turvallisuusriskit, jotka turvallisuuden tunteen tai sen puutteen kautta voivat olennaisesti vaikuttaa työvähiytyyteen. Turvallisuusriskien lisäksi tauotus hankaloituu entisestään sellaisissa toimipisteissä, joissa työskennellään paljon yksin. Eräs vastaanottovirkailija mainitsikin kyselyyn vastatessaan, että ravintolapuolen henkilökunnan tulisi tuurata vastaanoton

henkilökuntaa, jos siellä työskennellään yksin. Yksintyöskentely ei saisikaan estää taukojen toteutumista, ja kuten työsopimuslaki sekä työturvallisuuslaki velvoittavat, työnantajan on huolehdittava taukojen pitämisestä myös näissä tilanteissa, koska se on osa työsuojelua.

Ehdotus esimerkiksi hotellin osastojen välisestä yhteistyöstä tauottamiskysymyksessä on erittäin varteenotettava. Jos toimipisteessä ei ole paikalla muita työntekijöitä, eikä työnantaja järjestä muulla tavoin työntekijän tauotusta, voidaan viimeisenä vaihtoehtona pitää toimipisteen, esimerkiksi hotellin vastaanoton ns. lyhytaikaista sulkemista käyttäen ”Olen tauolla” tai ”Palaan hetken kuluttua” -kylttejä. Teoriaosuudessa mainittiin, että pienissä päivittäistavarakaupoissa on otettu käyttöön tämänkaltaiset keinot. Jos se onnistuu kaupoissa, niin sen voisi olettaa onnistuvan myös pienissä hotelli- ja ravintola-alan toimipisteissä tilaisuuden salliessa. Totuttelua idea vaatisi varmasti. Jos työpiste on hyvin kiireinen, tauot toteutetaan yksinkertaisesti paremmalla työvuorosuunnittelulla ja useammalla työntekijällä, jonka perään myös eräs tutkimukseeni vastanneista kuulutti. Merkittävimpänä syynä tutkimuksen mukaan taukojen toteutumattomuuteen oli kiire, jonka tasoittamiseksi ainoa ratkaisu onkin tehokkaampi työvuorosuunnittelu.

**Taukojen toteutumisessa** on huomattavasti parantamisen varaa. Työehtosopimuksen mukaan yli kuuden tunnin vuoroissa tulee järjestää vähintään puolen tunnin ruokatauko tai tilaisuus aterioimiseen. Tilaisuus ateriointia varten tulisi tarjota henkilökunnan ruokailuhuoneessa tai muussa vastaavassa tilassa, joten aterioinnin ei pitäisi missään tapauksessa tapahtua työpisteessä. Kuitenkin noin puolessa tapauksia ateriointi tapahtuu alle 15 minuutissa tai jopa hätäisesti työn ohessa poistumatta työpisteestä. Kyselyyn vastanneista noin puolen tunnin ruokatauon sai pitää vain reilu kymmenesosa, joten useat vastaajat joutuivat pärjäämään kokonaisia työvuoroja enintään 20 minuutin tauolla. Suurin osa vastaajista olikin sitä mieltä, ettei tauon aikana ehdi ruokailla rauhassa. Vaikka työntekijä ehtisi jotenkuten syödä, ei varsinaiselle levolle ja elpymiselle jää aikaa, mikä on tauon tärkein tehtävä. Eräs kyselyyn vastannut kertoi syövänsä yleensä juuri ennen työvuoroa, mikä on työaikalain mukaan kielletty, sillä sekään ei vastaa lepotauon varsinaista tarkoitusta. Myös majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa tulisi olla tästä merkintä, jotta velvollisuutta myöntää ruokatauko ei kierrettäisi. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että jotta ruokataukoon oltaisiin tyytyväisiä ja tauko vastaisi tehtäväänsä, tulisi sen olla vähintään 20 minuutin pituinen. Työehtosopimuksessa mainittu tilaisuus aterioimiseen antaa liikaa tilaa säännön soveltamiselle työnantajan puolelta, mikä johtaa liian monissa tapauksissa työn ohessa ruokailemiseen, ja se jääkin usein työntekijän ainoaksi tauoksi työvuoron aikana. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin

sitä mieltä, että he uupuvat työssänsä ilman riittävää ruokataukoa, mikä johtaa väsymykseen, motivaation laskuun ja sitä kautta huonoon työpanokseen. Tauoilla on siis suuri vaikutus myös työn laatuun ja tulokseen, mitä monet työnantajat eivät ota huomioon.

Vaikka ruokatauko joka vuorossa on jokaisen työntekijän oikeus, vain noin 60 % sai ylipäättään jonkinlaisen tilaisuuden aterioimiseen, mikä on työssä jaksamisen ja terveydellisten syiden kannalta huolestuttavaa. Säännöllinen ateriaväli ja sen ansiosta tasainen verensokeri ovat tärkeitä terveyden ja jaksamisen kannalta. Ilman ruokailua väsymys ja energiavaje huonontavat jaksamista myös vapaa-ajalla, kuten suurin osa kyselyyn vastanneistakin kertoi. Aterianvälin suositeltiin olevan kolmesta viiteen tuntiin, joten suosituksista ollaan tulosten mukaan kaukana. Jos työntekijä tekee kahdeksan tunnin työpäivän, ateriaväli kotona syödyn aamiaisen ja taas työvuoron jälkeen syödyn illallisen välillä voi olla helposti 10 tuntia. Mikäli työntekijä ei saa tänä aikana ruokataukoa tai se on vähäinen, on vaikea kuvitella ettei se vaikuttaisi millään tavalla jaksamiseen työssä tai vapaa-ajalla – puhumattakaan terveydellisistä vaikutuksista. Helposti pitkiksi venyvät ateriavälit vaativat ohelleen myös kahvitauot, jolloin työntekijä voi syödä välipaloja ja pitää verensokerinsa tasaisena. Eräs vastaajista mainitsi, ettei pidä ruokataukoa, sillä se väsyttää. Nimenomaan harvat ateriavälit ja kovaa nälkää helposti seuraavat suuret annoskoot aiheuttavat väsymystä. Toinen väsymystä aiheuttava seikka voi olla napostelu tai esimerkiksi virvoitusjuomien juomien nälkään työvuoron aikana, jolloin verensokeri nousee ja laskee lyhyen ajan sisällä. Siksi useammat pienemmät tauot ja välipalat olisivat eduksi myös väsymyksen ehkäisyssä.

Ainoa tauko, joka työehtosopimuksen mukaan alan työntekijöille myönnetään, koskee vain yli kuuden tunnin työvuoroja. Jos työntekijä työskentelee kuuden tunnin työvuoron ilman ainuttakaan taukoa, tarkoittaisi se sitä, että ateriaväli kasvaa helposti jopa yli kahdeksaksi tunniksi mukaan luettuna työmatkat. Tämä takia halusin kartoittaa tutkimuksessani tarvetta ruokatauolle myös enintään kuuden tunnin vuoroissa. Tulokset korostivat kuitenkin sitä, että ihmisten tarpeet ovat yksilölliset. 40 % vastaajista tarvitsi ruokatauon myös lyhyempiin vuoroihin, mutta lähes yhtä moni vastaajista oli kuitenkin eri mieltä. Vastaajat olivat kuitenkin pääasiassa yhtä mieltä siitä, ettei enintään kuuden tunnin pituinen työvuoro voi kuitenkaan olla täysin ilman taukoja, sillä reilusti yli puolet vastaajista kaipasi kahvitaukoja alle kuuden tunnin vuoroihin. Lähes kaikki vastaajat olivat myös sitä mieltä, että myös yli kuuden tunnin vuoroihin tulisi saada kahvitauot. Tarve kahvitauoille on siis suuri.

Työaikalaissa ja 31.3.2010 voimassaolonsa päättäneessä majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksessa ei ole määritelty kahvitaukoja. Työterveyslaitos kuitenkin suosittelee pitämään ruokatauon lisäksi useampia kahvitaukoja, niin kuin tehdäänkin esimerkiksi kaupan alalla. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että noin kolmasosa vastaajista pitää kahvitaukoja ruokatauon lisäksi, mikä on tietenkin positiivinen tulos verraten siihen ettei työehtosopimus sitä velvoita. Suuri osa vastaajista saisi kyllä pitää kahvitaukoja, mutta isoimmaksi haasteeksi nousi se, ettei kahvitauoille ole aikaa johtuen kiireestä ja vähäisestä työvoimasta. Se, että monilla työpaikoilla ylipäättään on mahdollista pitää kahvitaukoja ehtiessään, kertoo siitä etteivät työnantajat ole turhan tiukkoja asian suhteen.

**Opinnäytetyöprosessin aikana** ovat olleet käynnissä palvelualojen työehtosopimusneuvottelut, joissa työntekijäpuoli on tavoitellut hotra-alan työehtoihin määräyksiä kahvitauoista. Tätä pohdintaa laatiessani muutos on saatu hyväksytyksi ja uuden työehtosopimuksen mukaan työntekijällä on oikeus vähintään yhteen kahvitaukoon vähintään neljän tunnin työvuorossa. Mikäli kahvitauon myöntäminen ei työn järjestelystä johtuen ole mahdollista, on työntekijälle annettava mahdollisuus virvoittavien juomien nauttimiseen. (PAM f.) Muutos on hieno ensiaskel työolojen parantamiseksi. Saamieni tulosten perusteella uskon, ettei kahvitauon toteuttaminen ole teoriassa työnantajille ongelma. Ongelmalliseksi voi kuitenkin muodostua työehdon toteuttaminen ruuhkaisissa toimipisteissä, tai niissä joissa työskennellään yksin. Uusi työehto ei toisaalta ole niin ehdoton, ettei sitä voitaisi helposti kiertää, kuten ruokatauonkin kohdalla. Voidaan myös kyseenalaistaa, onko virvoitusjuomien nauttiminen jaksamisen kannalta olennaista ja voidaanko sillä korvata lepoaika. Jos kahvitaukoa ei käytännössä pidetä, ei tilanne muutu nykyisestä millään tavoin, sillä tähänkin asti on hotelli- ja ravintola-alan työpisteissä saanut nauttia virvokkeita työn ohessa. Poistuminen työpisteestä kahvitauon ajaksi esimerkiksi juomien ja eväiden nauttimista varten tulisi siis mahdollistaa.

Koska ruokatauon toteutumisessakin on paljon puutteita, voi kahvitaukojen noudattaminen olla joillakin työpaikoilla haasteellista. Ehtojen noudattaminen vaatisi yritysten johdoilta kurinalaisuutta, jottei työehdoista livistettäisi. Myös valvonta niin yritysten kuin ammattiliitonkin puolelta lienee tarpeen. Eräs tutkimukseen vastaajista mainitsi, että lepoaikojen tarvetta on vaikea kommentoida koska tarpeet ovat niin yksilölliset, mutta toivoi kuitenkin että asiaa valvottaisiin paremmin.

Yhteenvedona ruoka- ja kahvitaukojen tarpeellisuudesta voidaan todeta, että alan työntekijät ovat tyytymättömiä taukokäytäntöihin. Tarvetta työehtosopimuksen uudistamiselle tältä osin on siis suuri. Suurin osa tutkimukseen vastanneista kertoi, että säännölliset tauot parantaisivat työssä jaksamista olennaisesti, joten myös mahdollisuudet työhyvinvoinnin parantamiseksi olisivat erinomaiset, jos asiaan panostettaisiin niin ammattiliiton kuin työnantajienkin puolelta. Asian takana eivät seiso ainoastaan alaisasemassa olevat, vaan myös esimiehet. Tarpeet lepotaukoihin ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä, joten työvuorosuunnittelussa pitäisi huomioida erikseen jokaisen jaksaminen. Tauottomalla työvuorolla on kiistattomat vaikutuksensa niin työvireyteen, hyvinvointiin kuin terveyteenkin, mikä puolestaan vaikuttaa työn tulokseen. Nämä kaikki seikat perustelevat riittäviä ruokataukoja, kahvitaukoja sekä lyhytaikaisten työpisteestä poistumisten mahdollisuutta. Työ ei saisi missään nimessä olla esteenä hyvinvoinnille ja terveydelle.

**Vuorokausilepoajoista** voidaan päätellä tutkimuksen tulosten perusteella, että työehtosopimuksen määrittelemä kahdeksan tunnin minimilepoaika toteutuu alan työpaikoilla suhteellisen hyvin. Noin viidesosa vuorotyöläisistä jää kuitenkin ilman määrätyn pituista lepoaikaa, mikä puolestaan kertoo siitä että useilla työpaikoilla, ja etenkin yksityisissä yrityksissä, on puutteita työehtosopimuksen noudattamisessa. Iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen häiritsi yli puolen vuorotyöläisen unta, tosin tuloksissa näkyi tämänkin asian kohdalla suuri yksilöllinen ero. Esimerkiksi noin puolet vastasi, että lyhyellä vuorokausilevolla on huonontava vaikutus jaksamiseen, mutta kuitenkin suuri osa oli eri mieltä. Tietoperustassa kerrottiin, että vuorotyöläisillä unihäiriöt ja väsymys ovat yleisiä ja soveltuvuus vuorotyöhön täten vaihtelee. Unen tarve on kuitenkin yksilöllistä ja riippuu perintötekijöistä, mikä selittää myös tämän tutkimuksen tuloksia. Ihmisen keskimääräinen unen tarve on kahdeksan tuntia, mikä ei käytännössä toteudu, vaikka vuorokausilepoaika olisikin saman verran. Monet kyselyyn vastaajat painottivat sitä, että todellinen lepoaika ei vastaa kahdeksaa tuntia, sillä pitkät työmatkat ja muut ilta- ja aamurutiinit vievät ison osan ajasta. Koska todellinen vuorokausilepo jää helposti 4–6 tuntiin, voidaan päätellä, ettei kahdeksan tunnin minimilepoaika ole riittävä turvaamaan jaksamista. Säännöllisesti niin lyhyitä yöunia nukkuville voi aiheutua terveydellisiä haittoja kuten monia sairauksia, puhumattakaan sen epäedullisista seurauksista vuorokausirytmille, työsuoritukselle ja työhyvinvoinnille. Yli puolet vastaajista toivoikin, että vuorokausilepoaika olisi yli kahdeksan tuntia. Omien kokemuksieni perusteella voin sanoa, että iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen ei haittaa jaksamista pidemmän päälle, jos näitä tilanteita on enintään kerran viikossa. Jo useamman kerran viikossa lyhyeksi jäänyt yöuni

häiritsee kiistatta jaksamistani. 10–11 tunnin vuorokausilevon perään kuulutettiin myös tutkimuksen avoimissa kommenteissa.

Pitempi vuorokausilepo tulisi määritellä työehtosopimuksessa, ja se tulisi vaikuttamaan työvuorosuunnitteluun siten, että esimerkiksi hotelleissa vastaanoton yöportieerit tekisivät pidemmän vuoron tai tulisivat porrastetusti töihin. Iltavuorosta aamuvuoroon siirtymistä voitaisiin pyrkiä kokonaan välttämään tai ainakin vähentämään, tai vaihtoehtoisesti iltavuorosta viimeiseksi lähtijän työvuoro alkaisi aamulla vasta muutamaa tuntia myöhemmin. Tämä tarkoittaisi sitä, että jos työntekijöitä on vuorossa useampia, he tulisivat ja lähtisivät vuorosta porrastetusti niin että jokainen on tunnin tai kaksi yksin vuorossa rauhallisena ajankohtana. Ravintolassa esimerkiksi myöhään yöhön työvuoroja tekevät työntekijät tulisivat vasta myöhemmin seuraavana päivänä töihin. Työvuorojen porrastaminen ja päättämis- ja aloitusajankohtien lomittaisiksi suunnittelu auttaa järjestämään pidemmät vuorokausilepoajat.

**Vapaapäivät** tutkimukseen osallistuneilla toteutuivat pääasiassa työehtosopimuksen mukaisesti. Muutama ekstratyöntekijäksi tunnustautunut vastaaja kuitenkin mainitsi, ettei saa V-päiviä ollenkaan. Muutama vastaaja kertoi, että itse halutessaan voi tehdä V-päivänä työvuoron tai että työnantajan kanssa on erikseen sovittu vapaapäivinä työskentelemisestä. En tiedä kuuluvatko vastaajat vuokratyöfirman palkkalistoille, vai ovatko käsitteet ekstratyöntekijä ja osa-aikainen menneet mahdollisesti sekaisin, mutta todellisuudessa V- ja X-päivät merkitään kaikille, jotka tekevät vähintään viisi työpäivää viikossa, olivat he sitten tuntityöläisiä tai eivät. Mikäli työntekijä on henkilöstövuokrausyrityksen kautta vuokrattu, eli palkanmaksu ei kulje kohdeyrityksen tilinpidon kautta, vapaapäiviä ei normaalisti merkitä. Tällöin työntekijä voi halutessaan tehdä myös normaalisti hänelle vapaina kuuluvat päivät töitä. Yrityksen omana osa-aikaisena työskentelevä voi tehdä töitä V-päivänä ainoastaan asianmukaisia vapaa- tai rahakorvauksia vastaan.

Koska työn ja vapaa-ajan keskinäinen tasapaino on tärkeää, myös vapaapäivät tulisi suunnitella huolellisesti yksilölliset tarpeet huomioiden. Tulosten perusteella osalle vastaajista yksi vapaapäivä viikossa riitti turvaamaan jaksamista, jos vapaat sai pidettyä myöhemmin peräkkäisenä pidempänä vapaana. Kuitenkin huomattava osa oli sitä mieltä, ettei yksi vapaa riitä, vaan vapaapäiviä pitäisi olla säännöllisesti kaksi viikossa. Monilla heistä oli harrastuksia ja kotona asuvia lapsia. Tietoperustassa kerrottiin, että useiden vuorotyöläisten perhe- ja muu sosiaalinen elämä häiriintyy epäsäännöllisesti sijoittuvien vapaiden johdosta ja tämän takia työntekijän olisi hyvä päästä osallistumaan työvuorosuunnitteluun. Yllättävän moni oli

kuitenkin vastannut, että pitää mieluummin enemmän vapaapäiviä putkeen, kuin että pitäisi joka viikko kaksi vapaapäivää. Tämä kertoo työntekijöiden joustavuudesta ja valmiudesta tehdä töitä useamman päivän putkeen ja siirtämään vapaapäiviään myöhemmäksi, mikä työnantajan näkökulmasta on hyvä asia, ja mihin myös tasoittumisjärjestelmällä pyritään. Kysymyksessä ei kuitenkaan ollut mainittu, että se ei kata vuosilomia. On mahdollista, että osa vastaajista on ymmärtänyt kysymyksen niin, että toisensa poislukevina vaihtoehtoina ovat jokaviikkoiset vapaapäivät ja vuosiloma. Tämän takia reilu viidesosa on saattanut valita vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”, koska he pitävät jaksamisen kannalta yhtä tärkeinä sekä viikoittaisia vapaapäiviä että pidempiä lomia. Alan työntekijät tuntuvat joka tapauksessa olleen tottuneita vapaapäivien vaihteluihin ja suuri osa on myös niihin tyytyväisiä. Sosiaalista elämää vapaapäivien vähyys häiritsi alle puolella, mikä kertoo yhä edelleen yksilöllisyydestä. Tärkeimpänä johtopäätöksenä vapaapäivistä on kuitenkin se, että työntekijöitä pitäisi yhä enemmän ottaa mukaan työvuorosunnitteluun. Toisille vapaapäivien sijoittelu ei ole yhtä tärkeää kuin toisille, mutta niille joille sillä on merkitystä, vaikuttaa se myös jaksamiseen ja työmotivaatioon. Kaiken kattava viihtyvyys näkyy myös työn tuloksessa ja hyödyttää siis myös työnantajaa.

**Viikonloppuvapaiden suhteen** vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että niitä tulisi olla enemmän kuin nykyään. Muutamaa vastaajaa viikonloppuvapaiden vähyys ei kuitenkaan häirinnyt, ja eräs heistä oli sitä mieltä, että niitä voisi olla jopa nykyistä harvemmin. Viikonloppuvapaiden vähyys häiritsi etenkin perheellisten sosiaalista elämää, samoin kuin niiden, joilla oli harrastuksia tai muuta vuoroihin vaikuttavaa vapaa-ajan toimintaa. Viikonloppuisin järjestetään usein juhlia ja tapahtumia, joihin alan työntekijät harvemmin pääsevät osallistumaan. Viikonloppuvapaisissa merkittävänä jaksamista parantavana tekijänä on todennäköisesti se, että vapaapäivät ovat peräkkäin ja että sosiaalinen yhteydenpito lienee helpompaa viikonloppuisin. Moni päivätyöläinen ja esimerkiksi lapset ovat koulusta vapaalla viikonloppuisin, jolloin ystävien ja perheen sosiaalinen kanssakäynti helpottuu. Tutkimustulokset osoittivatkin, että suurin osa toivoo viikonloppuvapaita olevan noin kolmen viikon välein ja osa vastaajista ei halunnut tehdä viikonloppuvuoroja laisinkaan.

En näe syytä siihen, miksei viikonloppuvapaita voisi toteuttaa useammin. Jos vapaat järjestettäisiin porrastetusti, on työntekijöitä saatavilla aina tarpeeksi myös jokaisena viikonloppuna. Työnantaja- ja työntekijäliittojen olisikin tarpeellista miettiä, mitkä ovat perustelut sille, että viikonloppuvapaita on niin vähän ja olisiko työehtosopimukseen mahdollista tehdä muutoksia. Toinen vaihtoehto olisi työnantajan ja työntekijöiden yhteistyö ja

toivomusten toteuttaminen. Olisi työntekijän edun mukaista, mikäli työvuorot ja viikonloppuvapaat suunniteltaisiin toivomusten perusteella yhdessä siten, että jokaisella on mahdollisuus saada vapaaksi itselleen tärkeät viikonloput. Joustavuus myös työnantajan puolelta on merkittävä osa hyvinvointia, sillä elämässä on tärkeä pystyä löytämään tasapaino työn ja vapaa-ajan välille. Emme elä tehdäksemme työtä vaan teemme työtä elääksemme, ainakin suuressa osassa tapauksia.

Opinnäytetyötä tehdessä mieleeni tuli monia asioita, jotka kyseenalaistin. Nykyään ollaan hyvin tietoisia kovan työtahdin aiheuttamista kiireistä ja työuupumuksista. Monien työmotivaatioon vaikuttavat palkan ja työilmapiirin lisäksi myös työolot ja -ehdot, joita parantamalla työntekijät saataisiin helposti jaksamaan ja tyytyväisiksi työssänsä. Myös työnantajat haluavat motivoitunutta ja mahdollisimman tehokasta henkilökuntaa, mutta he ovat loppujen lopuksi melko vastahakoisia tukemaan työssä jaksamista keinoilla, jotka olisivat mahdollisia.

Esimerkiksi se, mikä työehtosopimuksen noudattamisessa ja työnantajien toimissa kummastuttaa on, että monien yritysten yhtä aikaa mainostaessa henkilöstön olevan tärkeä tai tärkein resurssi tai kilpailukeino, ei siihen panosteta minimityöehtoja enempää.

Työehtosopimus määrittelee nimenomaan vähittäisvaatimukset työehdoille ja todennäköisesti suurin osan työnantajista noudattaa työehtosopimusta palkkauksessa, lepoajoissa ja muissa sellaisissa. Kysymys kuuluukin; miksi niin harvat työnantajat antavat työntekijöille parempaa kuin minimiolot? Esimerkiksi pidemmälle vuorokausilevolle on todistetusti tarvetta, samoin kuin tauoille. Myös esimerkiksi työvuorolistojen esillelaitto tapahtuu juuri ja juuri työehtosopimuksen puitteissa, kun työvuorolistat laitetaan esille usein vasta viikkoa ennen alkavan kolmiviikkoisjakson alkua. Työntekijöiden vapaa-ajan suunnittelu helpottuisi, mikäli työvuorot olisivat aiemmin tiedossa. Näiden lisäksi myös viikonloppuvapaat annetaan työehtosopimuksen mukaisesti vain joka viides viikonloppu, vaikka monet toivovat niitä tiheämmin. Työnantajalle ja yritykselle voisi olla eduksi luvata työntekijöilleen minimivaatimuksia parempia työehtoja, jolloin työntekijöiden tehokkuus ja sitoutuminen paranisivat työviihtyvyyden sekä tietenkin työssä jaksamisen kautta.

Hotelli- ja ravintola-alalla on kokemuksieni perusteella jaksettu pitkälti ”pyhällä hengellä”. Tällä tarkoitan sitä, että työn ollessa usein nopeitempoista ja työvoimalähtöistä, paineet ja kiireet ovat henkilöstölle arkipäivää, eikä riittäviä lepoaikoja ehditä aina pitää. Henkilöstö onkin yksi merkittävimmistä tekijöistä palvelun tuottamisessa, ja myös henkilöstökustannukset ovat täten yksi suurimmista menoeristä. Mikäli yritys haluaa pitää kuluja minimissään, on henkilöstö usein se taho, jonka määrää vähennetään ja jonka etuja vähennetään, mikä tietenkin



aiheuttaa kiirettä, paineita ja uhkan työssä jaksamiselle. Alan työntekijät ovat tottuneet kiireeseen ja vähäisiin mahdollisuuksiinsa levähtää, joten he eivät ehkä osaa vaatia sitä, mikä heille kuuluu, kuten eräs tähän tutkimukseen vastannut kertoi avoimessa kommentissaan. Ne työntekijät, jotka tästä johtuen uupuvat alan työtehtävissä, karsiutuvat helposti alalta pois. Työsuojelun tarkoituksena on ylläpitää työkykyä eläkeikään asti, tosin siihen tähtäävät tavoitteet hotelli- ja ravintola-alan työssä ontuvat. Vai onko ehkä tarkoituksen mukaista haalia alalle nuorta jaksavaa työvoimaa, joka tilaisuuden tullen ja elämäntilanteiden muuttuessa siirtyy muihin tehtäviin?

Yhteenvedoksi voidaan mainita, ettei tämän tutkimuksen perusteella työsuojelullisiin tavoitteisiin täysin ylletä. Työntekijät kaipaavat jaksakseen taukoja, viikonloppuvapaita ja pidempiä vuorokausilepoaikoja – niitä oikeuksia, jotka monella muulla alalla ovat itsestäänselvyksiä. Työehtosopimus ei myöskään ole riittävän tiukka lepoaikoja koskien, joten tämän asian suhteen parannettavaa löytyy. Aterioinnin ja levon tulisi olla perustavanlaatuisia oikeuksia, eikä niistä saisi poiketa ”alan erityistarpeiden” puitteissa. Lepoaikojen toteutumattomuus ei saisi myöskään olla tottumiskysymys, johon paremman puutteessa tyydytään. Jotta työntekijät voisivat hyvin, jaksaisivat työssänsä sekä vapaa-aikanaan ja voisivat elää tasapainoista elämää, on työolojen myös oltavat näitä pyrkimyksiä edistäviä. Pyrkimyksistä hyötyisivät niin työntekijä, kuin työnantajakin.

## **6.2 Prosessin arviointi ja jatkotutkimusaiheet**

Opinnäytetyöprosessi on ollut kauttaaltaan haasteellinen. Restonomiopinnot ovat pitkälti käytännönläheisiä ja ryhmätyötaitoja kehittäviä, eikä opinnäytetyön laajuista tutkimusta ja itsenäistä työskentelyä ole päässyt harjoittelemaan. Siksi haasteellista onkin ollut se, että työn tekemistä on joutunut opettelemaan sitä tehdessä. Opinnäytetyöprosessissa jää helposti yksin ongelmien ilmetessä ja monet asiat onkin oppinut kantapäähän kautta – ja välillä myös ylimääräisen työn kautta. Jos tekisin työn uudestaan, tekisinkin monet asiat toisin. Prosessin alussa yhtenä haasteena oli rajata aihe sopivan laajuiseksi. Tietoperustaa tehdessä ni ja tutkimusta suunnitellessani aihe selkeni pikku hiljaa, ja ymmärsin, ettei lopullista otsikkoa tarvitsekaan tietää aivan alussa, koska aihe muokkautui työtä tehdessä. Tutkimusmenetelmän ja tutkimuskohteen soveltuvuutta olisi kuitenkin pitänyt arvioida aiemmin. Vasta kyselylomaketta suunnitellessani ja vastaajakohderyhmää miettiessä kävi ilmi, etteivät päiväopiskelijat ehkä sittenkään ole paras vaihtoehto tutkimuksen toteuttamiseksi, vaikka he olivat alkuperäisen suunnitelmani mukainen kohderyhmä. Olisin voinut myös tehdä taustatyötä esimerkiksi

ammattiliiton osalta aiemmin, jolloin olisin saattanut saada sieltä tutkimukseeni apua. Ajoitus vain oli yksinkertaisesti huono.

Monista yllättävistä ongelmista huolimatta työn suunnittelu ja kirjoittaminen on ollut mielenkiintoista. Alun perinkin halusin, että opinnäytetyöaiheeni on sellainen, joka itseäni todella kiinnostaa, ja olin iloinen siitä että tämä aihe hyväksyttiin työlleni. Aihe lepoajoista nousi käytännön kokemuksista, ja olin jo ennalta päättänyt, että epäkohtiin haluan työssäni puuttua. Kaikista haastavin osuus työssä oli kuitenkin kyselylomakkeen laatiminen ja se, kuinka paljon se vaatii hiomista ja testausta. Opiskeluiden aikana olen vastannut moniin kyselyihin, joissa on usein ollut jotakin epäselvää tai asiavirheitä, jotka ovat pistäneet silmään. Usein hankalat tai huonosti asetellut kysymykset ovat saaneet minut keskeyttämään joihinkin kyselyihin vastaamisen. Oman lomakkeeni pyrin tekemään loogiseksi ja selkeäksi, mutta koska itse laatimalle lomakkeelle tulee helposti sokeaksi, en välttynyt virheilä. Vaikka lomake testattiinkin muutamalla henkilöllä ennen varsinaista tutkimusta, vasta tuloksia käsitellessä nousi esiin kohtia, jotka lomakkeessa vielä ontuivat. Suunnitelmissani oli alun perin valmistua maaliskuussa tai huhtikuussa 2010. Itsestäni riippumattomista syistä opinnäytetyöprosessi on kuitenkin jonkin verran venynyt ja valmistumispäivämäärä siirtynyt. Yhtenä syynä aikataulun venymiseen on ollut monimuoto-opiskelijoiden kontaktiopetukset, joita ei pidetä joka viikko, mikä on rajoittanut tutkimuksen etenemistä.

Omaa ammatillista kehittymistä opinnäytetyö on hyödyttänyt esimerkiksi työläinsäädännön ja työehtosopimusten säädösten kautta. Olen päässyt tutustumaan alan työehtoihin sekä yleisiin työelämää koskeviin määräyksiin, joista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa. Tulosten kautta olen saanut tietää enemmän hotelli- ja ravintola-alan työoloista, eikä tietoni täten pohjaudu ainoastaan omaan kokemukseeni. Pohtiessani kehittämisehdotuksia ja tutustuessani työssä jaksamista koskevaan kirjallisuuteen, olen oppinut hahmottamaan työolojen ja työehtojen merkitystä hyvinvoinnissa, johon tulen omalla urallani mitä todennäköisimmin kiinnittämään merkittävästi huomiota.

Vaikka tuloksia ei voitane täysin yleistää koskemaan kaikkia alan työntekijöitä ja työpaikkoja, todistivat ne kuitenkin ne epäkohdat, joita olin itse alan työehdoissa huomannut. Tuloksia voidaan hyödyntää sekä työpaikoilla työolojen kehittämiseen että mahdollisia parannuksia tehtäessä työehtosopimukseen. Työnantajien on tärkeää huomata jokaisen työntekijän yksilölliset tarpeet ja huomioida ne työvähytyyden kehittämistyössä. Mikäli tämän työn perusteella ei pystyttäisikään tekemään yleistyksiä sinä määrin, että lähdetäisiin

työehtosopimusmuutoksiin, jokainen työnantaja voi poimia tutkimuksesta asioita, jotka voisivat parantaa työssä jaksamista omalla työpaikalla, on kyse sitten vuorokausilepoajoista, ruokatauon pituuksista tai viikonloppuvapaista. Jokaisessa yrityksessä on kuitenkin omakohtaiset alueensa, jotka kaipaavat kehittämistä.

Tutkimusta hotelli- ja ravintola-alan lepoaikakäytännöistä ei ole aiemmin tehty, joten opinnäytetyöni on hyvä perusta jatkotutkimukselle. Tutkimus kannattaisi tehdä uudestaan paremmilla resursseilla, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohderyhmäksi tulisi saada isompi otos kaikkialta Suomesta ja erilaisista alan ammattilaisista. Tutkimukseen voisi hyödyntää esimerkiksi Palvelualojen ammattiliiton rekisteritietoja, joita tällä kertaa ei saatu hyödynnettyä. Tutkimus tulisi kohdistaa laajemmalle työntekijäkunnalle erilaisista yrityksistä, jotta mukaan saataisiin enemmän myös hotellien työntekijöitä. Esimerkiksi kerroshoitoa ei ollut tässä tutkimuksessa mukana. Aiheesta olisi hyvä tutkia myös lähemmin esimiesnäkökulma, eli se kuinka työehtojen mahdolliset parannukset tai työpaikkakohtaiset työolojen kehittämiset vaikuttavat työvuorosuunnitteluun ja minkälaisia haasteita se tuo esimiestyölle. Seuraavissa tutkimuksissa voitaisiin myös keskittyä joko tiettyyn osa-alueeseen lepotauoista tai vaihtoehtoisesti ottaa lisäksi mukaan vuosiloman vaikutukset jaksamiseen. Yksi mahdollisuus olisi myös keskittyä yhteen toimipisteeseen esimerkiksi ravintolasaliin tai vastaanottoon ja tuoda esille kyseisen ympäristön ja työtehtävien tuomat haasteet lepoaikojen toteutumisessa. Tällöin voisi olla helpompaa keksiä myös yksityiskohtaisempia parannusehdotuksia – tai jopa toimintaopas. Aihe on joka tapauksessa alan työntekijöiden kannalta tärkeä ja ajankohtainen, joten kattavammalla tutkimuksella voinee olla hyötyä työssä jaksamiselle ja pitkäaikaisemmalle työkyvyille alan työntekijöiden keskuudessa.

## Lähteet

Hakola, T., Hublin, C., Härmä, M., Kandolin, I., Laitinen, J. & Sallinen, M. 2007. Toimivat ja terveet työajat. 2., uudistettu painos. Työterveyslaitos. Helsinki.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita Prima Oy. Helsinki.

HyväTerveys. Lyhyt yöuni lihottaa. Luettavissa: <http://hyvaterveys.fi/artikkelit/Lyhyt-y%C3%B6uni-lihottaa/715/>. Luettu 5.2.2010.

Härkönen, P., Rannisto, K. ja Risteli, P. 2003. Luettavissa: <http://www.sampo2002 oulu.fi/surkeat/persoonallisuus.html>. Luettu 1.2.2010.

Härmä, M., Kandolin, I., Sallinen, M., Laitinen, J. & Hakola, T. 2002. Hyvinvointia vuorotyöhön. Työntekijän opas vuorotyön hallintaan. 3., uudistettu painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Internetix. PS4. Motivaatio, tunteet ja älykäs toiminta. Maslowin tarvehierarkia. Luettavissa: [http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03\\_motivaation\\_emootioiden/04\\_3.4\\_maslowin\\_tarvehierarkia?C:D=gjtb.e7S7&m:selres=gjtb.e7S7](http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emootioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia?C:D=gjtb.e7S7&m:selres=gjtb.e7S7). Luettu 1.2.2010.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Avaintulos Oy. Tampere.

Laki väestön suojaamiseksi ympäristön tupakansavun aiheuttamilta terveyshaitoilta. 765/1994.

Levonen, J., Hoikkala, R. & Määränen, H. 2007. Työnantajien määräämät tupakoimiskiellot. PAMin kannanotto. Luettavissa: <http://www.pam.fi/ajankohtaista/?x12969=2178674>. Luettu 30.10.2009.

Maslow, A. 1970. Motivation and Personality. 2. painos. Harper & Row, Publishers, Inc. New York.

PAM a. Palvelualojen ammattiliitto ry. Kaupan alan työehtosopimuksen keskeiset määräykset. Luettavissa: [http://www.pam.fi/tyoelama/tyoehtosopimukset/kaupan\\_ala](http://www.pam.fi/tyoelama/tyoehtosopimukset/kaupan_ala). Luettu: 21.10.2009.

PAM b. Palvelualojen ammattiliitto ry. Myös kaupan alan sovintoesitys sai hyväksynnän. Luettavissa: <http://www.pam.fi/?x16563=4215903&title=My%F6s+kaupan+alan+sovintoesitys+sai+hyv%E4ksynn%E4n>. Luettu 21.4.2010.

PAM c. Palvelualojen ammattiliitto ry. Kiinteistöalan työehtosopimuksen keskeiset määräykset. Luettavissa: <http://www.pam.fi/tyoelama/tyoehtosopimukset/kiinteistopalveluala>. Luettu 22.10.2009.

PAM d. Palvelualojen ammattiliitto ry. Tauot. Luettavissa: <http://www.pam.fi/tyoelama/tyosuojelu/tauot/>. Luettu 27.10.2009.

PAM e. Palvelualojen ammattiliitto ry:n jäsenlehti 6/2010. 11. vuosikerta. Taukolapun käyttö Siwassa. Paminat 15.4.2010.

PAM f. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöitä ja esimiehiä koskevat työehtosopimukset 21.4.2010. Luettavissa: [http://www.pam.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/210686/file/Mara\\_neuvottelutulos\\_hallitus.pdf](http://www.pam.fi/mp/db/file_library/x/IMG/210686/file/Mara_neuvottelutulos_hallitus.pdf). Luettu 21.4.2010.

PsTT. Psykologian Tietotaito. Työterveyspalvelujen ja työelämän tarpeiden kohtaaminen. Luettavissa: <http://www.pstt.fi/index.php?page=P0911131448247FF0>. Luettu 12.1.2010.

Rautiainen, H. & Äimälä, M. 2008. Työaikalaki. 3., uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

Rautio P. 2007. Voi Hyvin 3/2007. Verensokeri tasapainoon. Luettavissa: <http://www.voihyvin.fi/ravinto/ravitsemus/verensokeri-tasapainoon>. Luettu 1.4.2010.

Riikonen, E., Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K. L. & Sillanpää, J. 2003. Työsuojelunperusteet. 3. painos. Työterveyslaitos. Helsinki.

Ruokatieto Yhdistys ry. Säännöllinen ateriarhythmi takaa työvireyden. Luettavissa:  
[http://www.ruokatieto.fi/Suomeksi/Ruoka\\_ja\\_terveys/Ruoka\\_eri\\_ikakausina/Tyoikaiset/Saannollinen\\_ateriarhythmi\\_takaa\\_tyovireyden](http://www.ruokatieto.fi/Suomeksi/Ruoka_ja_terveys/Ruoka_eri_ikakausina/Tyoikaiset/Saannollinen_ateriarhythmi_takaa_tyovireyden). Luettu 1.4.2010.

Saarinen, M. 2007. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhdeasiat. 20., korjattu ja laajennettu painos. MS-Maralex Oy. Kauniainen.

Saarinen, M. 2003. Työsuhdeasioiden käsikirja. 5.painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Saaritsa, S. 2006. Palvelualojen ammattiliitto ry. Yksin hinnalla. Luettavissa:  
[http://www.pam.fi/pam-lehti/artikkeli/?ARTIKKELI\\_NUM=27924](http://www.pam.fi/pam-lehti/artikkeli/?ARTIKKELI_NUM=27924). Luettu 3.11.2009.

Sallinen, M., Kandolin, I., Purola, M. 2002. Elämisen rytmi. Kohti tasapainoa työn ja muun elämän välillä. Työterveyslaitos. Helsinki.

STM. Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Tavoitteena savuton työpaikka. Luettavissa:  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7150.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7150.pdf).  
Luettu 23.2.2010.

Suomen perustuslaki. 731/1999.

Taanila, A. 2009. Oppimateriaali. Määrällisen aineiston kerääminen. Luettavissa:  
<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>. Luettu 28.2.2010.

TAL. Työaikalaki. 605/1996.

Tasavertaisuuslaki. 21/2004.

TES. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus 1.10.2007–31.3.2010. Helsinki.

TSL. Työsopimuslaki. 55/2001.

Työministeriö 2005. Työaikalaki. Esiteteksti. Luettavissa:

[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/05\\_esitteet/tyoaikalaki\\_esiteteksti2005.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tyoaikalaki_esiteteksti2005.pdf). Luettu 22.10.2009.

Työministeriö 2007. Työsopimuslaki. Esiteteksti. Luettavissa:

[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/05\\_esitteet/tyosopimuslaki\\_esiteteksti\\_01072007.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tyosopimuslaki_esiteteksti_01072007.pdf). Luettu: 22.10.2009.

Työpiste 2009a. Istuminen vaarantaa terveyden. Luettavissa:

<http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Istuminenvaarantaaterveytesi.aspx>. Luettu 3.11.2009.

Työpiste 2009b. Vuorotyö voi kalvaa mieltä. Työterveyslaitos. Luettavissa:

<http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Vuorotyovoikalvaamielta.aspx>. Luettu 15.10.2009.

Työsuojeluhallinto a. Työsuhdeasiat. Luettavissa: <http://www.tyosuoja.fi/fi/tyosuhdeasiat>.  
Luettu 8.12.2009.

Työsuojeluhallinto b. Yksintyöskentely. Luettavissa:

<http://www.tyosuoja.fi/fi/yksintyoskentely>. Luettu 3.11.2009.

TTL a. Työterveyslaitos. Työntekijän hyvinvointi. Luettavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyontekijan+hyvinvointi/default.htm>. Luettu 3.11.2009.

TTL b. Työterveyslaitos. Vuorotyön ergonomiset periaatteet. Luettavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ika+ja+tyo/Tyokalut/vuorotyon+ergonomiset+periaatteet.htm>. Luettu 14.1.2010.

TTL c. Työterveyslaitos. Työn ergonomia. Luettavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ergonomia/Tyokalut/Ergometeksti3.htm>.  
Luettu 9.11.2009.

TTL d. Työterveyslaitos. Työasenteet ja työmotivaatio. Luettavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ika+ja+tyo/Yksilo/Tyoasenteet+ja+tyomotivaatio/>. Luettu 1.2.2010.

TTL e. Työterveyslaitos. Hotelli- ja ravintola-alan työolot. Luettavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tutkimus/Tutkimushankkeet+toimialoittain/Hotelli+ja+ravitsemisala/>. Luettu 8.4.2010.

Työturvallisuuslaki. 738/2002.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. KY-palvelu Oy. Keuruu.



## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake

#### Lepoaikojen toteutuminen hotelli- ja ravintola-alalla

Olen hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelija ja teen opinnäytetyötäni lepoaikojen toteutumisesta. Kartoitan taukojen, vuorojen välisten lepoaikojen ja viikkolepoaikojen toteutumista hotelli- ja ravintola-alalla ja lepoaikojen yhteyttä työssä jaksamiseen.

Jos työskentelet hotelli- ja ravintola-alan tehtävissä ja kuulut majoitus- ja ravitsemisalun työehtosopimuksen piiriin, toivon että vastaat kyselyyn. Vastauksesi on työni kannalta tärkeä, ja olen siitä erittäin kiitollinen. Vastaaminen kestää noin 10 minuuttia.

Luethan huolellisesti kysymykset sekä kyselylle olennaiset taustatiedot ennen kysymyksiin vastaamista. Ellei toisin mainita, rengasta näkemystäsi vastaava kirjain, tai kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

#### Taustatiedot

1. **Ikä:** a) Alle 25v. b) 25-35v. c) 36-45v. d) Yli 45v.
2. **Sukupuoli:** a) nainen b) mies
3. **Olet** a) parisuhteessa b) sinkku
4. **Onko sinulla kotona asuvia lapsia?**  
a) Kyllä b) Ei
5. **Onko sinulla säännöllisiä harrastuksia tai muuta vapaa-ajan toimintaa joihin työvuorot vaikuttavat?**  
a) Kyllä b) Ei
6. **Toimitko esimiesasemassa?**  
a) Kyllä b) Ei
7. **Nykyiset pääasialliset työtehtäväsi?**
  - a) Ravintolan salityöntekijä (esim. tarjoilija, hovimestari, aamiaistarjoilija)
  - b) Keittiötyöntekijä (esim. kokki, kylmäkö, keittiömestari)
  - c) Kahvilatyöntekijä tai vastaava
  - d) Baarityöntekijä (esim. baarimikko tai baarimestari)
  - e) Vastaanottotyöntekijä
  - f) Pikkolo, concierge tai vastaava
  - g) Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Kuinka kauan olet työskennellyt hotelli- ja ravintola-alan työtehtävissä?**

- a) Alle vuoden
- b) 1-5 vuotta
- c) 6-10 vuotta
- d) Yli 10 vuotta

**9. Yritys, jossa työskentelen**                      a) kuuluu ketjuun                      b) on yksityinen

**Tauot ja vuorokausilepo**

Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen mukaan yli kuuden tunnin vuoroissa työntekijällä on oikeus vähintään 30 minuuttia kestävään lepotaukoon tai tilaisuuteen aterioida työaikana. Kahvitaukoja ei ole määritelty. Jos työ on yhtäjaksoisesti paikallaoloa vaativaa, on työn lomaan järjestettävä mahdollisuuksia poistua työpisteestä lyhytaikaisesti. Vuorojen välisen lepoajan tulee olla vähintään 8 tuntia. Kysymykset koskevat yli kuuden tunnin vuoroja, ellei toisin mainita. Tauoilla tarkoitetaan hetkeä, jona pääsee poistumaan työpisteestään.

**10. Kuinka usein työskentelet koko vuoron tai suuren osan vuorosta yksin?**

- a) Aina tai lähes joka vuorossa
- b) Useamman kerran viikossa
- c) Noin kerran viikossa tai harvemmin
- d) En koskaan

**11. Kuka työpaikallasi huolehtii taukojen toteutumisesta?**

- a) Jokainen itse
- b) Esimies
- c) Työkaverit
- d) Ei kukaan

**12. Saatko tilaisuuden aterioimiseen työvuorojen aikana?**

- a) Aina tai lähes joka vuorossa (siirry kysymykseen 14)
- b) Useita kertoja työviikon aikana
- c) Noin kerran viikossa tai harvemmin
- d) En koskaan (vastaa kysymykseen 13, ja siirry sitten kysymykseen 16)

- 13. Mikäli et aina aterioi työvuorossa, miksi et? Valitse useimmiten tilannettasi kuvaava vaihtoehto.**
- a) On niin kiire etten ehdi
  - b) Työskentelen yksin, eikä kukaan ole tuuraamassa
  - c) En pidä tarpeellisena
  - d) Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- 14. Lasketaanko ruokatauko työaikaasi? Jos ei lasketa, tauko on palkatonta.**
- a) Kyllä, tauko on palkallista aikaa
  - b) Ei, tauko on palkatonta aikaa
  - c) En tiedä
- 15. Kuinka pitkä pitämäsi ruokatauko yleensä on?**
- a) Yli 30 min
  - b) n. 25–30 min
  - c) n. 15–20 min
  - d) Alle 15 min
  - e) Aterioin lyhyesti ”lennosta” työn ohessa, poistumatta työpisteestäni
- 16. Saako työpaikallasi pitää lyhyempiä ns. kahvitaukoja, jolloin saat poistua työpisteestä n. 10 minuutiksi?**
- a) Kyllä, kahvitauot ovat usein osa työvuoroa
  - b) Kyllä, mutta niitä harvoin ehtii pitää
  - c) Ei saa
  - d) En tiedä
- 17. Saatko lyhytaikaisesti poistua työpisteestäsi työvuoron aikana (esimerkiksi W.C:ssä käynnin ajaksi)?**
- a) Kyllä
  - b) Ei
  - c) En tiedä
- 18. Teetkö työvuoroja sekä aamu- että iltavuoroissa?**
- a) Kyllä
  - b) En (siirry kysymykseen 20)

19. Toteutuuko vähintään 8 tunnin vuorokausileposääntö yleensä kun siirryt iltavuorosta suoraan aamuvuoroon?

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

20. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Väittämät koskevat lepotaukojen vaikutusta jaksamiseen. Rastita mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ehdin työvuoron aikana ruokailla rauhassa					
Tarvitsen ruokatauon myös enintään kuuden tunnin vuoroissa					
Minulla on tarvetta kahvitauolle myös <u>korkeintaan</u> 6 t vuorossa					
Minulla on tarvetta kahvitauolle <u>yli</u> 6 t vuorossa					
Säännölliset tauot parantavat/parantaisivat olennaisesti jaksamistani					
Uuvun töissä, mikäli en pääse ruokailemaan					
Työvuoro ilman lepotaukoja vaikuttaa jaksamiseeni myös vapaa-ajalla					
Jos teet vuoroja sekä aamu- että iltavuoroissa, vastaa seuraaviin kysymyksiin:					
Iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen häiritsee untani					
Iltavuorosta aamuvuoroon siirtyminen huonontaa olennaisesti jaksamistani					
Koen tarpeelliseksi ehdotonta minimiaikaa (8 t) pidemmän vuorokausilevon					

## Vapaapäivät

Työehtosopimuksen mukaan täydeltä työviikolta (viisi työpäivää) ansaitaan yksi viikkolepopäivä V sekä lisävapaapäivä X, jota voidaan siirtää kolmiviikkoisjakson aikana viikolta toiseen tai tasoittumiskaudella jaksolta toiseen. X-päivää siirrettäessä se tulee sijoittaa toisen vapaan yhteyteen. Myös ansaitulla viikolla pidettäviä vapaita suositellaan sijoitettavan peräkkäin. Joka viides viikonloppu (pe-la, la-su, tai sopimuksen mukaan su-ma) on järjestettävä vapaaksi. Tasoittumisjärjestelmää käytetään tasoittamaan työaika sovittuun määrään (per kolmiviikkoisjakso) pidemmällä aikavälillä.

### **21. Onko työpaikallasi käytössä työajan tasoittumisjärjestelmä?**

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En tiedä

### **22. Saatko pitää V-vapaan joka viikko työskennellessäsi väh. 5 päivää viikossa?**

- a) Kyllä
- b) En. Miksi et? \_\_\_\_\_

### **23. Saatko pitää X-vapaan joka viikko työskennellessäsi väh. 5 päivää viikossa?**

- a) Pääasiassa kyllä
- b) X-vapaa siirretään usein myöhemmäksi ajankohdaksi
- c) En juuri koskaan

### **24. Jos sinulla siirretään X-vapaa viikosta toiseen, sijoitetaanko se toisen vapaan yhteyteen?**

- a) Kyllä, aina tai useimmiten
- b) Harvemmin tai ei koskaan

25. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Väittämät koskevat vapaapäivien vaikutusta jaksamisesi kun teet väh. 5 vuoroa viikossa. Rastita mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yksi vapaapäivä viikossa on jaksamiseni kannalta riittävä					
Pidän mieluummin useamman vapaapäivän putkeen myöhemmin kuin joka viikko kaksi vapaapäivää					
Viikkovapaiden vähyys häiritsee sosiaalista elämääni					
On riittävää, että joka viides viikonloppu järjestetään vapaaksi					
Viikonloppuvapaiden vähyys häiritsee sosiaalista elämääni (esim. perhe, ystävät, harrastukset)					

26. Mikä olisi sopiva viikonloppuvapaiden määrä?

- Joka \_\_\_\_\_ viikonloppu (esim. kolmas, neljäs jne.)
- Toivoisin ettei viikonloppuvuoroja olisi ollenkaan
- En osaa sanoa

27. Kerro vielä mielipiteesi tai parannusehdotuksesi lepoaikojen suhteen.

---



---



---

**Kiitos vastauksestasi!**