



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

MITEN LISÄTYÖN TEKEMINEN VAIKUTTAA OSAAMISEEN, OPPIMISEEN JA TYÖKYKYYN

Ravintolamaailma Prisma, Kuopio

TEKIJÄ

Tarja Räisänen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Räisänen Tarja	
Työn nimi Miten lisätyön tekeminen vaikuttaa osaamiseen, oppimiseen ja työkykyyn	
Päiväys 15.5.2022	Sivumäärä/Liitteet 29/2
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Osuuskauppa PeeÄssä	
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä merkitystä lisätyön tekemisellä on osaamisen ja oppimisen kannalta Kuopion Prisman ravintolamaailmassa. Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten lisätyön tekeminen on vahvistanut työntekijän asiakaspalvelutaitoja ja miten työntekijä näkee oman osaamisensa kehittyneen lisätyötä tehdessä. Lisäksi kartoitettiin, tunnistavatko työntekijät lisätyön tekemiseen liittyviä haittoja, etenkin työkyvyn näkökulmasta. Työ oli toimeksianto Osuuskauppa PeeÄssältä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tarkoituksena oli hankkia tietoa valitun kohde-ryhmän ajatuksista. Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksillä selvitettiin tutkittavien yleistä näkemystä ja kokemusta tutkittaviin asioihin. Avointen kysymysten avulla pyrittiin vastamaan tutkimuskysymyksiin.</p> <p>Lisätyö on työtä, jota tehdään osa-aikaisen työn lisäksi samalle työnantajalle. Lisätyöllä pyritään parantamaan työntekijän asemaa tilanteessa, jossa kokoaikaista työsuhdetta ei voida tarjota. PeeÄssällä lisätyöllä tavoitellaan lisäksi osaamisen kehittämistä ja moniosaamista eri toimipaikkojen ja toimialojen välillä yhtiön strategian mukaisesti.</p> <p>Tutkimusvastausten perusteella lisätyön tekeminen vaikutti osaamiseen ja oppimiseen myönteisesti. Se vahvisti erityisesti työntekijöiden oman työn hallintaa, vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa sekä ylläpiti jo olemassa olevia asiakaspalvelutaitoja. Lisätyön haittoina koettiin etenkin epäsäännölliset työajat ja pitkät päivät, jotka vähentävät vapaa-aikaa.</p>	
Avainsanat osaaminen, oppiminen, työn kuormittavuus, lisätyön tekeminen	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services	
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management	
Author(s) Räisänen Tarja	
Title of Thesis and How Does Doing Additional Work Affect Expertise, Learning and Strain from Work	
Date 15.5.2022	Pages/Appendices 29/2
Client Organisation /Partners Osuuskauppa PeeÄssä	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis is to discover what meaning does additional work have in terms of expertise and learning in the restaurant world of Prisma Kuopio. The research examined how additional work has enforced the employee's customer service skills and how the employee sees their own expertise developing whilst doing additional work. In addition it was investigated whether the employees recognised any harm in relation to additional work, especially from the perspective of capacity to work. The thesis was an assignment from Osuuskauppa PeeÄssä.</p> <p>The thesis was executed thoughts of a half- structured questionnaire. The purpose was to gather information on the thoughts of the focus group. The questionnaire included multiple choice questions and open-ended questions. Multiple choice questions were used to discover the focus group's general perception and experience the research matters. Open-ended questions were used to find answers to the research questions.</p> <p>Additional work is work that you do in addition to your own part-time work for the same employer. The purpose of additional work is to improve the situation of the employee in situations where full-time contracts cannot be offered. In addition at PeeÄssä additional work seeks to develop the employees' expertise and multi-competence between different locations and branches of the business according to the strategy of the company.</p> <p>Based on the responses, doing additional work had a positive effect on expertise and learning. It enforced particularly the employees' control of their own work and interaction with the clients as well as maintained existing customer service skills. Irregular working hours and long days that reduced the amount of free time were experienced as the downsides of additional work.</p>	
<p>Keywords expertise, learning, strain from work, doing additional work</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	OSAAMINEN.....	6
2.1	Ydinosaaminen	7
2.2	Ammatillinen osaaminen.....	7
2.3	Moniosaaminen.....	8
2.4	Asiakaspalveluosaaminen	8
3	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	9
3.1	Työssä oppiminen	9
3.2	Perehdyttäminen.....	10
3.3	Osaamis- ja kehityskeskustelut	10
3.4	Osaamisen kehittämisen periaatteita PeeÄssällä.....	11
3.5	Lisätyö	12
3.6	Lisätyön tekeminen PeeÄssällä.....	12
4	TYÖKYKY	12
4.1	Työn kuormitustekijät	13
4.2	Työkyvyn ylläpitäminen PeeÄssällä.....	15
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	16
5.1	Aineiston analysointi ja tulokset	17
5.2	Kyselyn yhteenveto	21
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	22
5.4	Pohdinta.....	22
	LÄHTEET	24
6	LIITTEET	27

1 JOHDANTO

Henkilöstön osaamisen voidaan sanoa olevan yksi yrityksen tärkeimmistä tekijöistä, joilla se erot-tautuu kilpailijoistaan ja menestyy. Se millainen osaaminen vastaa tätä päivää on osa yrityksen stra-tegiaa, joka tuodaan esille jokapäiväisessä toiminnassa. Menestyksen kannalta on merkittävää ja tärkeää, että olemassa oleva osaaminen päivitetään tulevaisuuden tarpeisiin ja odotuksiin. Tällä py-ritään sekä vastaamaan asiakkaiden toiveisiin ja vaatimuksiin, että luomaan uudenlaista kilpailuky-kyä. Jotta osaamisen voidaan sanoa olevan organisaation tavoitteiden mukaista, pyritään henkilös-tön toimintaa kehittämään mahdollisimman yhdenmukaisesti ja oman alan suunnitelman mukai-sesti. Kehittämisessä ja ammatillisen osaamisen laajentamisessa työntekijällä on mahdollisuus hyö-dyntää lisätyömahdollisuutta. Lisätyö on työtä, jota tehdään samalle työnantajalle. Tekeminen pe-rustuu työsuhteiden osa-aikaisuuteen, jota lisätyömahdollisuudella pyritään parantamaan. Tavoite on työllistää vakituiseen ja mahdollisimman kattavaan työsuhteeseen, jossa henkilöstöä kannuste-taan oman osaamisen kehittämiseen ja moniosaamiseen eri toimipaikkojen ja toimialojen välillä.

Osaamisen ohella, työn kuormittavuuden voidaan sanoa olevan myös yksi kehittämisen kohteista. Kehittämisellä tarkoitetaan työolosuhteiden ja toimintatapojen muuttamista sellaisiksi, joissa työnte-kijän oma toimintakyky ja työn vaatima tavoite kohtaavat mahdollisimman samanarvoisesti. Pyrk-i-mys on vaikuttaa sekä työn fyysisiin että psyykkisiin olosuhteisiin.

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Osuuskauppa PeeÄssä Kuopion Prismen ravintolamaail-maan, joka käsittää kahvila Presson, Hesburgerin sekä Pizza & Buffan. Työn toimeksiantaja haluaa selvittää lisätyön tekemisen vaikutuksia osaamiseen ja oppimiseen, miten se on vahvistanut asia-kaspalvelutaitoja ja miten oma osaaminen on kehittynyt lisätyötä tehdessä. Tarkoitus on myös löy-tää syitä, jotka hankaloittavat lisätyön tekemistä.

Työn aineistokeruu suoritetaan puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kyselyn tavoite on tuoda esiin vastaajien omakohtainen kokemus ja näkökulma aiheeseen. Saatujen tulosten pohjalta pyri-tään saamaan tietoa lisätyön merkityksestä varsinaisen työn rinnalla, sekä kehittämään mahdollisia ongelmakohtia.

Työn tutkimuskysymykset ovat:

Miten työntekijät kokevat lisätyön tekemisen kehittävän osaamista ja oppimista?

Mitä vaikutuksia lisätyön tekemisellä on työntekijän työkykyyn?

Työn toimeksiantaja Osuuskauppa PeeÄssä on Pohjois-Savossa toimiva palveluyritys, joka harjoittaa liiketoimintaa marketkaupan, matkailu- ja ravitsemuskaupan sekä liikennemyymälä- ja polttoneste-kaupan toimialoilla. Toimialue käsittää 80 toimipaikkaa 19 kunnan alueella. Vuonna 2021 liikevaihto oli yli 630 miljoonaa euroa. PeeÄssä on osuustoiminnallinen yritys, jonka tehtävä on tuottaa palve-luja ja etuja asiakasomistajilleen. PeeÄssän toiminta perustuu vahvoihin arvoihin: tyytyväinen ja si-toutunut asiakasomistaja, osaava ja innostunut henkilökunta, laadukas ja tehokas toiminta, vastuul-linen yrityskansalainen. Arvojen tarkoitus on ohjata jokapäiväistä tekemistä johtamisessa, asiakas-palvelussa sekä yhteistyössä. (PeeÄssä julkaisuaika tuntematon)

2 OSAAMINEN

Osaaminen on lähtökohta kaikelle fyysiselle ja psyykkiselle toimintakyvylle, jolloin tekemisestä tulee itselle sujuvaa. Mitä vaativampi tai itselle ennestään tuntematon tilanne on, sitä itsekriittisempää osaamisen tunnistamisesta tulee. (Ryky & Arola 2021.) Osaamisen kautta työntekijä suoriutuu teke- misistään, osaa ratkaista ongelmia, kehittyy työpaikalla ja työyhteisössä sekä kokee onnistumisia. Näistä syntyvä tunne lisää oman arvostuksen ja merkityksellisyyden tunnetta. Osaamisen kautta määritellään myös työntekijän ja organisaation yhteinen tavoite. (Ojala 2008, 47; Viitala 2005, 109, 112–113.) Se mitä yritys osaa, miten osaamista käytetään ja kehitetään, on olennaista kilpailukyvy- saavuttamisessa. Kilpailukyvyyn kannalta onkin tärkeää hahmottaa ja määrittää juuri ne osaamisalu- eet, jotka ovat yritykselle tärkeitä sen liiketoiminnan kannalta. Oikeanlaisella osaamisella on merkit- tävä vaikutus työn sujuvaan tekemiseen ja sitä kautta syntyviin tuloksiin. (Viitala 2020, 34.)

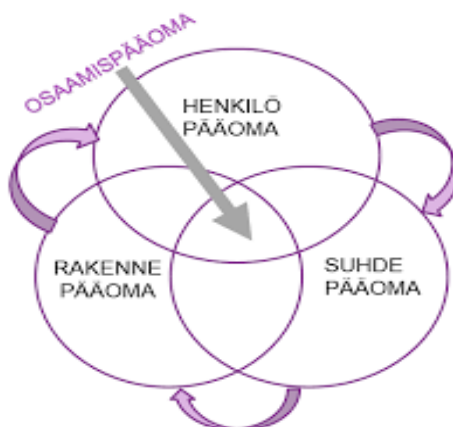
Osaaminen on moniulotteinen ilmiö, joka muodostuu monesta eri tekijästä ja on kiinni käytännöissä, eli toiminnassa (Ranki 1999, 26). Se voidaan määritellä yksilöosaamiseksi ja organisaatio osaa- miseksi. Yksilön osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, arvoista, asenteista, kokemuksesta ja verkostoista. Organisaatioiden osaaminen on yhteisen toimintatavan ja näkemyksen toteuttamista, joihin yksilöiden toiminnan kannalta oleellinen osaaminen yhdistetään. (Ojala 2008, 50, 53.)

Osaaminen on keskeinen osa yrityksen menestystä, sen resurssia, jossa yksilöt, tiimit, ryhmät ja or- ganisaatio toimivat yhteisen toimintatavan mukaisesti. Tätä ohjaa organisaation visio eli tulevaisuu- den tavoitela sekä strategia. Nämä yhdessä muodostavat osaamisen hallinnan ytimen, jonka kautta turvataan se, että jokaisella on niitä tietoja, taitoja ja valmiuksia siihen työn tekemiseen, joka on yrityksen kannalta tarkoituksenmukaista. Henkilöstön osaamisella on iso vaikutus siihen, kuinka hy- vin yritys pääsee tavoitteeseensa ja erottuu kilpailijoistaan. (Hätönen 1998, 7; Viitala 2005, 61.)

Tänä päivänä osaaminen mielletään yhä enemmän organisaation tuottamaksi osaamiseksi, sen osaamispääomaksi (Ojala 2008, 47). EU:n perustaman Meritum-työryhmän (Etlä julkaisuaika tunte- maton) määritelmän mukaan ”osaamispääoma (intellectual capital) on organisaation inhimillisten, organisaatioon liittyvien ja ulkoisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvien voimavarojen yhdistelmä, joka muodostuu inhimillisestä pääomasta sekä sisäisistä ja ulkoisista rakenteista. Osaamispääoman avulla organisaation osaamisvaranto saadaan toimimaan organisaation hyväksi ja luomaan arvoa. Suomessa käytetään myös termiä aineeton pääoma.”

Osaamispääoma muodostuu henkilö- ja suhdepääomasta ja rakennepääomasta (Ojala 2008,47). Henkilöpääoma muodostuu organisaation ihmisistä, heidän osaamisestaan, taidoista, tie- doista, motivaatiosta ja innokkuudesta. Tämä sitouttaa heidät toimimaan yhdessä muiden kanssa annetun tavoitteen eteen, jossa koko yhteisö oppii, ja kehittää toimintaa eteenpäin. Rakennepää- oma koostuu kaikista niistä rakenteista, jotka mahdollistavat yksilön osaamisen kehittämisen yrityk- sen strategian mukaiseksi, ja muuttamisen sen yhteiseksi osaamiseksi ja toiminnaksi. Tämä sisältää teknologian, järjestelmät, toimintatavat ja yrityskulttuurin; arvot, johtaminen ja ilmapiiri. Rakenne- pääomaan panostamalla ja sitä kehittämällä organisaatio hyötyy eniten henkilöstöstä ja sen tuotta- vuudesta. Suhdepääoma muodostuu yrityksen suhteista yhteistyökumppaneihin, verkostoihin ja muihin ulkopuolisiin toimijoihin, jotka täydentävät jo olemassa olevaa osaamista tai sitä kehitetään

heidän avulla uudelleeniksi. Osaamispääoma on jokaisen osan yhteistoimintaa, dynaamista virtausta, jonka avulla organisaatio ylläpitää jatkuvaa kehittymistä ja osaamisen lisääntymistä. (Ojala 2008,47,58,62.)



KUVA 1. Osaamispääoma (Ojala 2008, 58)

2.1 Ydinosaaminen

Ydinosaaminen on organisaatiotasolla käytetty termi sille erityiselle osaamiselle, joka on liiketoiminnan kannalta oleellista, ja jota yritys hyödyntää sekä nykyisessä että tulevaisuuden toiminnassaan. Yleensä nämä osaamisalueet eli kompetenssit, liittyvät teknologiaan tai erilaisiin prosessi yhdistelmiin. Koska ydinosaaminen on pitkän ajan kuluessa muodostunutta osaamista, ei yrityksillä yleensä ole kovin montaa osaamisaluetta, jota ylläpidetään ja kehitetään. Menestymisen kannalta onkin tärkeää erottaa mikä on juuri sitä ydinosaamista, joka muodostaa yritykselle sen kilpailukyvyyn, ja jotka toimivat runkona myös muuttuvissa tilanteissa. Tärkeimmät osaamisalueet määritellään yleensä strategisten tavoitteiden sisältä ja ovat näin ollen muiden hankalasti kopioitavissa tai nopeasti opittavissa. (Ranki 1999, 22; Sydänmaanlakka 2000, 146–147; Viitala 2013, 140.)

Organisaatiossa on ydinosaamisen lisäksi muutakin osaamista, mutta vain ydinosaaminen on kilpailukyvyyn ja sen ylläpitämisen kannalta olennaista. Muu osaaminen liittyy alan toimijoiden samankaltaiseen perusosaamiseen eli kynnysosaamiseen. Tämä osaaminen on välttämätöntä alan toiminnan ymmärtämisessä. Perusosaaminen ei kuitenkaan luo yritykselle itsessään kilpailuetua, joten menestyksen kannalta on tärkeää erottaa osaamisen strategiset pisteet. (Viitala 2013,140–141.)

2.2 Ammatillinen osaaminen

Ammatillista osaamista voidaan kuvailla monilla eri käsiteillä. Se on sekä teorian että käytännön hallintaa, ammatillista asiantuntijuutta. Ammatillisen osaamisen voidaan sanoa muodostuvan ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, mutta myös henkilön persoonallisuudesta, joita eri elämäntilanteet ja toimintaympäristö ovat muokanneet. Kaikessa tässä on kysymys kyvykkyydestä, joka on seurausta henkilön tavasta käyttää omia taitoja ja kokemusta, mutta myös koulutuksen aikaansaamaa oppimista. Ammatillista osaamista voidaan määritellä myös niin sanotun työelämäkvalifikaation avulla, joka tarkoittaa työntekijän työssä ja organisaatiossa tarvitsemia valmiuksia. Puhutaan yleisistä valmiuksista, työelämätaidoista, jotka ovat tehtävistä riippumattomia, ammattikohtaisista, eli tiettyyn alaan liittyvistä, sekä tehtäväkohtaisista, joilla on selkeä tehtäväkuva. Valmiuksien hallinta

edellyttää erilaisten tietojen, taitojen ja asenteiden kokonaisvaltaista omaksuntaa sekä valmiutta jatkuvaan kehittymiseen. (Helakorpi 2005, 55–57; Viitala 2005, 114–115.)

Sydänmaanlakan (2004, 152) mukaan, ammatillinen osaaminen on tehtävässä toimimista, josta suoriudutaan hyvin toteuttamalla myös itseään. Tähän tarvitaan hyvä motivaatio, selkeä tavoite, riittävä osaaminen, jota tehtävien asettama haasteellisuus tukee, sekä palautteen antoa, jolla kehittää itseään.

2.3 Moniosaaminen

Moniosaaja nimitystä käytetään monen alan taitajista, joita tulevaisuuden työelämässä kaivataan yhä enemmän. Käytännössä tämä tarkoittaa laaja-alaista näkemystä ja monipuolista osaamista eri työtehtävissä. Moniosaajasta voidaan käyttää myös nimitystä monikykyinen, jolla viitataan potentiaaliin ja kyvykkyyteen monilla eri aloilla. Tämä tarkoittaa ihmistä, jonka koulutus ei varsinaisesti valmista häntä mininkään ammattiin vaan on pikemminkin osa pohjakoulutusta, ja valmiutta työelämään. Ammattitaito ja osaaminen syntyy monen asian yhdistämisestä ja niiden hyödyntämisestä. (Ruuska 2022, 49.) Moniosaaja on ihminen, jota innostaa uuden oppiminen ja eri työn muotojen yhdistäminen. Yhdistämisen ja useamman osaamisalueen taidolla luodaan ainutlaatuista osaamista, jonka avulla moniosaaja on myös useasti taitava uuden ideoinnissa ja kehittämisessä. Nykypäivän työelämässä monet tehtävät vaativat jo laaja-alaisempaa osaamista ja monipuolisempaa kiinnostusta eri toimiin. Siksi suuri osa ihmisistä omaa jo moniosaajan taitoja. Organisaatiot, jotka hyödyntävät moniosaajien taitoja ja halua uuden oppimiseen, ovat tulevaisuusorientoituneita ja uudistumishaluisia. (Ruuska 2022, 47, 50, 56.)

2.4 Asiakaspalveluosaaminen

Asiakaspalvelutilannetta kutsutaan totuuden hetkeksi. Se on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija tuo esille yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen ja asiakas tarvitsee jotain mitä yritys tarjoaa. Palvelutilanne on asiakkaan auttamista ja hänen tarpeidensa täyttämistä. Totuudella viitataan tilanteeseen, joka ei toistu samankaltaisena enää toisen kerran, tilanne on ainutlaatuinen. Tilanteessa huomionarvoista on asiakaskeskeisyys ja sen toteuttaminen. (Aarnikoivu 2005, 93; Eräsalo 2011, 12.) Sekä asiakas että asiakaspalvelija ovat tilanteessa omista näkökulmista; asiakas kuluttaa palvelun, asiakaspalvelija tuottaa sen. Ensisijaisesti tilanteeseen vaikuttaa asiakaspalvelija, hänen palveluasenteensa ja osaamisensa kohdata asiakas, yrityksen luoma mielikuva ja palvelun laatu sekä tapahtuman ympäristötekijät. Myös asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman kulkuun ja voi omalla asenteellaan, persoonallaan ja kokemuksellaan vaikuttaa tilanteeseen. Ensivaikutelmalla on suuri vaikutus siihen mitä asiakas ajattelee yrityksestä jatkossa. (Aarnikoivu 2005, 16, 93.)

Hyvä asiakaspalvelu on toimintaa asiakkaiden hyväksi ja asiakkaasta käsin (Aarnikoivu 2005, 29). Onnistunut palvelutilanne vaatii asiakaspalvelijalta kykyä käyttää omaa persoonaansa, sekä halua toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelija on oman alansa ammattilainen ja asiantuntija, joka edustaa tilanteessa yritystä. Palveluosaaminen on asiakkaan arvostusta sanoin ja teoin, jolloin asiakas osoittaa tyytyväisyytensä palveluun palaamalla asiakkaaksi uudelleen. Palvelukokemuksen tulee synnyttää asiakkaalle tunne, että on yritykselle tärkeä. (Eräsalo 2011, 14.)

3 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Osaamisen kehittämisen taustalla on ajatus, jossa pyritään kehittämään jo olemassa olevaa osaamista tulevaisuuden tarpeisiin ja odotuksiin. Määrittelyssä huomioidaan hyvinkin tarkasti, minkälaisia kehittämistarpeita yrityksessä on niin yksilö -kuin työyhteisötasolla, jotta osaaminen on organisaation yhteisten tavoitteiden mukaista. Tavoitteiden saavuttamisessa yrityksen johdon on painotettava strategian ja vision merkitystä niin, että se saadaan jalkautettua henkilöstön päivittäisiin toimenkuvuihin. Menestyvässä liiketoiminnassa uuden oppiminen ja osaamisen jatkuva kehittäminen luo sekä kilpailukykyä, ja vastaa kriittiseen asiakaskeskeisyyteen. (Hyppänen 2013, 93; Joki 2021, 121.)

Uuden oppimisen ja sen hyödyntämisen lähtökohta on oppimista tukeva työympäristö, jossa jokaisella on mahdollisuus hyödyntää osaamistaan ja kehittyä haluamallaan tavalla. Oppiminen on osa työyhteisön tekemistä, jolla vastataan muuttuviin tilanteisiin hyödyntämällä tietoa ja muuttamalla menestystekijöitä haluttuun suuntaan. Tukemalla ja kannustamalla henkilöstöä uuden oppimiseen ja kehittämällä omaa osaamistaan vastataan oppivan organisaation mallia. (Hyppänen 2013, 94–95.) Kehittämisprosessi itsessään käynnistyy yrityksen liiketoiminnan, ydinosaamisen ja tarpeiden pohjalta. Määrittelyssä on syytä tunnistaa ne oleelliset keinot, jotka kehittävät osaamista yrityksen tarpeita vastaamaan suuntaan. (Joki 2021, 119.)

3.1 Työssä oppiminen

Työssä oppiminen tarkoittaa yleensä työpaikalla tapahtuvaa, ohjauksen alla olevaa oppimista, jossa oma osaaminen, kokemus, työyhteisö ja työympäristö ovat vahvasti mukana. Oppimisen tarkoituksena on kehittää omaa osaamista, jonka lähtökohta on jo olemassa olevien tietojen ja taitojen varassa. Tämän vuoksi oppimista työpaikoilla voidaan ikään kuin pitää jo varsinaisena työnä, koska tekemisen yhteydessä opittu tuottaa työtehtäviin liittyvän teknisen osaamisen. Työn yhteydessä tapahtuva oppiminen on sosiaalisiin tilanteisiin perustuva tapahtuma, jossa käytetään oppimisen teoreettisia mekanismeja: arkitoiminnan matkiminen, jäljittely, mallin mukaisesti toiminnan seurausten havainnointi, samaistuminen ja sitoutuminen. Mekanismin on tarkoitus sopeuttaa työntekijä työpaikan arkirutiineihin, työympäristöön sekä osaksi työyhteisöä. (Varila & Rekola 2013, 17, 30–35.)

Oppiminen on osa ihmisen luontaista toimintaa, joka tuottaa jo sellaisenaan mielihyvää ja vahvistaa tunnetta omasta pystyvyydestä. Oppiminen, oma pätevyys ja tarpeellisuuden tunne määrittelevätkin yleensä sen minkälaisen työn ihminen itselleen haluaa. (Viitala 2005, 112.) Oppiminen on osaamisen lähtökohta, mitä nopeammin osaaminen vanhenee, sitä tärkeämpää on oppiminen. Oppiminen on pysyvä muutos ihmisen tai organisaation toiminnassa ja ajattelussa. (Ojala 2008, 65.)

Työpaikat ovat tätä nykyä entistä enemmän mukana osaamisen ja oppimisen kehittämisessä, varsinaisen työn ohessa. Oppiminen tapahtuu hyödyntämällä jo työssä opittua, jakamalla uusia tietoja vuorovaikutuksessa muiden kanssa, ottamalla uudet ideat ja ajatukset käyttöön sekä testaamalla niitä. Pyrkimys on myös pystyä ratkaisemaan mahdollisia eteen tulleita ongelmia sekä samaan tekemistään palautetta. (Ojala 2018, 20.)

3.2 Perehdyttäminen

Perehdyttämisen tarkoitus on tutustuttaa ja opastaa uusi työntekijä tulevaan työpaikkaansa, sen toimintatapoihin, työkavereihin, työyhteisöön sekä omaan työhönsä liittyviin odotuksiin. Perehdytys antaa uudelle työntekijälle valmiudet oikeanlaiseen työskentelyyn, joka tukee organisaation yhteistä strategiaa, visiota ja arvojen noudattamista. Tämä ikään kuin sitouttaa hänet jo yritykseen ja noudattamaan yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Tärkeää on antaa mahdollisimman paljon olennaista tietoa työhön ja työpaikkaan liittyvissä asioissa. (Hyppänen 2013, 185–186; Joki, 2021, 85.)

Perehdyttämistä tehdään myös jo yrityksessä oleville työntekijöille heidän nykyisen työnsä vaihtuessa uusiin tehtäviin, joko yrityksessä tapahtuvien muutosten tai työntekijän itsensä halusta. Muutuva tilanne voi vaikuttaa olennaisesti työntekijän toimintatapoihin. Uuteen asiaan saatu perehdytys helpottaa ja jouduttaa työhön sopeutumista ja on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Perehdytystä voidaankin pitää jatkuvana kehittymisen prosessina henkilöstön ja työpaikan välillä. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Hyvässä perehdyttämisessä on tärkeää noudattaa ennalta tehtyä perehdytysuunnitelmaa, jonka mukaan edetään. Perehtymiseen varataan tarpeeksi aikaa ja resursseja. Tämä saa uuden työntekijän omaksumaan työtehtävänsä nopeammin sekä saamaan varmuutta niiden suorittamisessa. Tällä pyritään mahdollisten virheiden välttäminen ja niiden korjaamiseen kuluvan ajan minimointi. Perusteellisesti ja huolellisesti hoidettu perehdytys vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielikuvaan yrityksestä ja sen ilmapiiristä. Samalla se sitouttaa perehtyjän yhdeksi yrityksen tulosta tekeväksi jäseneksi. (Joki 2021, 85–86.)

3.3 Osaamis- ja kehityskeskustelut

Kehityskeskustelu on esimiehen ja alaisen välinen, ennalta sovittu tavoitteellinen keskustelu, joka olisi hyvä käydä vähintään kerran vuodessa. Se antaa molemmille osapuolille mahdollisuuden rehelliseen ja luottamukselliseen keskusteluun kiireettömässä ja valmistellussa vuorovaikutuksessa. Hyvä vuorovaikutus ja mielipiteiden esiintuominen on edellytys hyvään työn sujuvuuteen ja tulokseen. Keskustelun tavoitteena on löytää luottamus ja avoimuus esimiehen ja alaisen välille, selkiyttää alaisen olemassa olevaa työnkuvaa, ja antaa mahdollisuus molemminpuoliseen palautteen antoon. Työn kannalta arvioidaan mennyttä ja määritellään sen kautta nykyistä asetantaa, työntekijän vahvuuksia ja mahdollisia kehittämisen tarpeita nyt ja tulevaisuutta ajatellen. Näissä otetaan huomioon sekä alaisen omat toiveet, ajatukset ja tekijät, joita katsotaan organisaation tavoitteiden ja tarjottavien mahdollisuuksien kannalta. Kehityskeskustelun tarkoitus on oman työnsuorituksen parantaminen ja sen kehittäminen, jonka kautta tapahtuu myös henkilökohtaista kehittymistä. Organisaation menestys on riippuvainen työntekijöiden onnistumisista ja heidän tavoitteidensa saavuttamisista. Organisaation kannalta kehityskeskustelut ovat esimiehen työkalu, jonka avulla edistetään työntekijän sitoutumista ja kehittymistä parhaaseen mahdolliseen tulokseen. Keskustelun aikana kaikki se olennainen tieto, sekä oppimista edistävänä että estävänä, on osa keskustelun tarkoitusta, jolla aikaansaadetaan uusia ideoita työntekijän työtä ja hänen itsensä kehittämistä varten. (Aarnikoivu 2016, 89, Joki 2021, 106–107.)

3.4 Osaamisen kehittämisen periaatteita PeeÄssä

PeeÄssä työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen, sen ylläpitoon ja kehittämiseen on laadittu oma henkilöstö- ja koulutus suunnitelma, joka läpikäydään vuosittain erillisissä osaamis- ja kehityskeskusteluissa. Suunnitelmassa kerrotaan osaamisen kehittamisestä ja sen toteutumisesta seuraavasti: "Arvioon perustuva suunnitelma on työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Se tarkoittaa jokapäiväisessä työssä tarvittavan osaamisen ja työtapojen kehittämistä, työtehtäviä vaihtamalla ja tehtävien sisältöä muokkaamalla. Tällä pyritään varmistamaan tulevaisuuden osaaminen. Kehittämisen pitää tukea organisaation yhteisten tavoitteiden saavuttamista sekä sovittaa yhteen PeeÄssän työryhmän ja yksilön tarpeet. Kehittämistarpeita tarkastellaan yksilön nykyisen työtehtävän kannalta tulevaisuutta ennakoiden. Henkilöstöä kannustetaan sisäiseen liikkuvuuteen, tehtäväkiertoon sekä osaamisen kehittämiseen myös yli toimirajojen." Suunnitelmasta tulee myös käydä ilmi kaikki yrityksen toiminnassa, ennakoitavissa olevat muutokset, joilla on merkitystä henkilöstön ammatilliseen osaamiseen, rakenteeseen tai määrään. (PeeÄssä 2021.)

PeeÄssä työssä oppiminen tarkoittaa osaamisen varmistamista ja ennakoitua tulevaisuuden osaamisvaatimuksiin. Tämä tarkoittaa oman osaamisen hyödyntämistä, kehittämistä ja uuden oppimista erilaisten työtehtävien kautta. Käytännössä tähän kannustetaan ottamalla vastaan lisätyötä muista toimipaikoista sekä ristiin työskentelemällä muilla toimialoilla. (PeeÄssä 2021.)

Perehdyttäminen toteutetaan PeeÄssän oman toimipaikkakohtaisen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Alkujärjestelyt (esimerkiksi henkilötiedot, työsopimus, erilaiset suostumukset) ja pakolliset koulutukset toteutetaan oman sisäisen Workday-järjestelmän kautta, jonka jokainen uusi työntekijä saa käyttöönsä. Tämän jälkeen työntekijälle määrätään oma perehdyttäjä, joka on työntekijän apuna omaan toimipaikkaan ja työtehtäviin tutustumisessa ensimmäisinä viikkoina. Viikon jälkeen käydään palauttava keskustelu perehdytyksen laadusta, haasteista sekä lisäperehdytyksen tarpeesta. Workday kulkee osana perehdytystä erilaisten koulutusten avulla. Kuukauden päästä käydään samatyylinen palautekeskustelu, jossa todetaan perehdytyksen eteneminen, tarkistetaan, onko määrättyt koulutukset käyty, sekä lisätään ne opittujen asioiden kanssa Workday-järjestelmään. Tässä vaiheessa kysytään myös halukkuus lisätyöhön niin omassa kuin muissa toimipaikoissa. Ennen koeajan loppumista käydään kolmas palautekeskustelu, jossa läpikäydään perehdytyksen lopputulos; palaute työntekijän työstä, osaamisen kehittyminen, sopivuus työhön, lisäperehdytyksen tarve, työntekijän palaute perehdytyksen tasosta esihenkilölle, sekä päivitetään osaamiset ja lisätyö halukkuus järjestelmiin. (PeeÄssä 2020.)

PeeÄssän toimintatavan mukaan kehityskeskustelu käydään esihenkilön ja toimipaikan henkilöstön välillä vähintään kerran vuodessa. Keskustelussa läpikäydään työntekijän tuntemuksia ja ajatuksia omaan sekä työyhteisön työhön liittyen, sekä tarkistetaan osaamisen taso ja mahdollinen kehityshalukkuus. Keskustelu antaa sekä työntekijälle että esimiehelle mahdollisuuden tuoda esille niitä osa-alueita, joissa sekä työntekijä esihenkilö ja työyhteisö voivat kehittyä. Kehityskeskustelussa tuodaan esille PeeÄssän arvot (tyytyväinen ja sitoutunut asiakasomistaja, osaava ja innostunut henkilökunta, laadukas ja tehokas toiminta, vastuullinen yrityskansalainen) joihin toiminta vahvasti perustuu. Palautteen anto, puolin ja toisin on tärkeä osa keskustelun tavoitetta. Se lisää vuorovaikutusta ja luottamusta alaisen ja esihenkilön välillä. (PeeÄssä 2020.)

3.5 Lisätyö

Lisätyö on työaikalain mukaan työsopimukseen merkityn työajan lisäksi samalle työnantajalle tehtävää työtä, joka ei kuitenkaan ylitä lakisääteistä säännöllistä työaika, eli 40 viikkotyötuntia. (Työaikalaki 872/ 2019,16 §). Mikäli osa-aikaisen työntekijän viikoittainen säännöllinen työaika jää alle 40 tuntia, lisätyöksi määritellään varsinaisen työajan lisäksi tehdyt tunnit 40 tuntiin asti (Salli 2012,40). Matkailu-ravitsemis ja vapaa-ajan palveluissa lisätyöllä tarkoitetaan työtä, jota kolmiviikkoisjaksossa tehdään työsopimuksen mukaisen työvuorolistaan merkityn työajan yli 120 tuntiin asti (Palvelualojen ammattiliitto 2020).

Työnantajan tarvitessa työntekijää hänelle sopiviin tehtäviin, on työnantajan tarjottava lisätyötä osa-aikaisille työntekijöilleen aina 112,5 tuntiin asti kolmiviikkoisjaksoa kohti (Matkailu- ja ravitsemisalan työehtosopimus 2021, 3: 6 §). Jos työ vaatii tietynlaista perehdyttämistä tai koulutusta, on työntekijän sellainen saatava, kuitenkin kohtuuden nimissä. Lisätyön tekeminen ei ole pakollista, mutta työnantajalla on velvollisuus tarjota sitä halukkaille oma-aloitteisesti ja tasapuolisesti. Työntekijä voi myös itse edistää tekemistä ottamalla asian puheeksi työnantajan kanssa. Tekemisestä voidaan sopia jo esimerkiksi työsopimuksen kirjoitusvaiheessa, mutta työntekijällä on kuitenkin oikeus kieltäytyä perustelluista, henkilökohtaisesta syystä työvuoroluetteloon merkittyinä vapaapäivinä. (Palvelualojen ammattiliitto 2020; työaikalaki 872/ 2019 17 §.)

3.6 Lisätyön tekeminen PeeÄssällä

S-ryhmällä lisätyön tekeminen perustuu Elli-työvuorosuunnittelujärjestelmään. Toimintalogiikka on sääntöohjautuvaa, jossa järjestelmä huolehtii ja varmistaa automaattisesti työvuorojen työehtosopimuksen mukaisen suunnittelun ja huomio paremmin henkilöstön toiveet ja osaamisen. Yhdenmukaisen suunnittelun ja sääntöjen avulla työntekijät ovat samanarvoisessa asemassa, joka tukee työhyvinvointia. Järjestelmän kautta saadaan myös ajantasaista tietoa työntekijän tunteista ja osaamisen tasosta, joka edesauttaa työvuorojen järjestämistä muista oman alueen toimialoilta tai yksiköistä. (CGI 2021.)

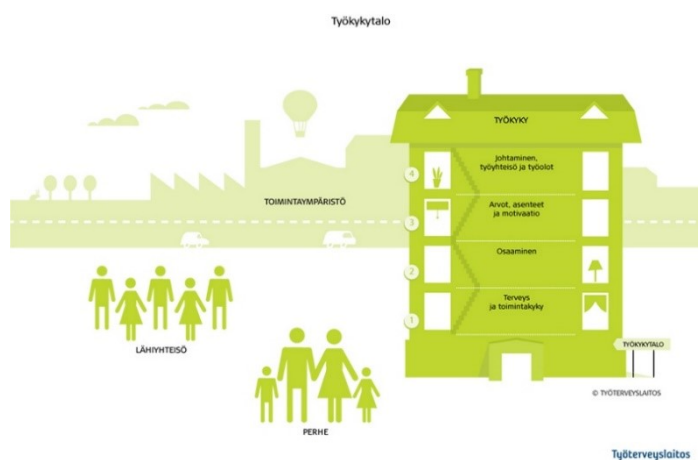
Sisäisellä työnkierrolla pyritään kehittämään ja laajentamaan työntekijän ammatillista osaamista, sekä jakamaan osaamista ja tietoa eri yksiköiden välillä. Lisätyömahdollisuuden kautta myös kausiluonteisten yksiköiden toimintaan tai sairauslomien tuurauksiin saadaan henkilökuntaa. PeeÄssän yksi tavoite on työllistää vakituiseen ja mahdollisimman kattavaan työsuhteeseen. Osa-aikaisille työntekijöille tätä tarjotaan lisätyön kautta sekä työskentelemällä useammassa toimipaikassa. (Pulkkinen 2021.)

4 TYÖKYKY

Työkyky on työhyvinvointia edeltävä käsite, johon vaikuttaa monia tekijöitä, kuten terveys ja työpaikan yleinen olotila (Viitala 2013, 171). Työkyky on nähty aikaisemmin pelkästään fyysisenä työkykynä, kykynä selviytyä työelämässä. Nykyään se nähdään laaja-alaisempana yksilön fyysisenä, psyykkisenä, sosiaalisena sekä osaamiseen ja ikään liittyvinä toimintaedellytyksinä suhteessa työn kuormittavuuteen. Toimintaedellytysten on tarkoitus antaa kuvaa yksilön kuormituksen tasosta, sekä tiedollisista ja taidollisista osaamisvaatimuksista. (Kehusmaa 2011, 27.) Jokaisen näkemys omasta

työkyvystä riippuu omien voimavarojen lisäksi myös työn vaatimuksista ja tarjolla olevista voimavaroista. Työkyky voi olla heikentynyt, jos työn vaatimukset eivät kohtaa omia toimintaedellytyksiä, työoloissa on parannettavaa tai omat voimavarat ovat syystä tai toisesta loppuneet. (Ahola 2011, 35.)

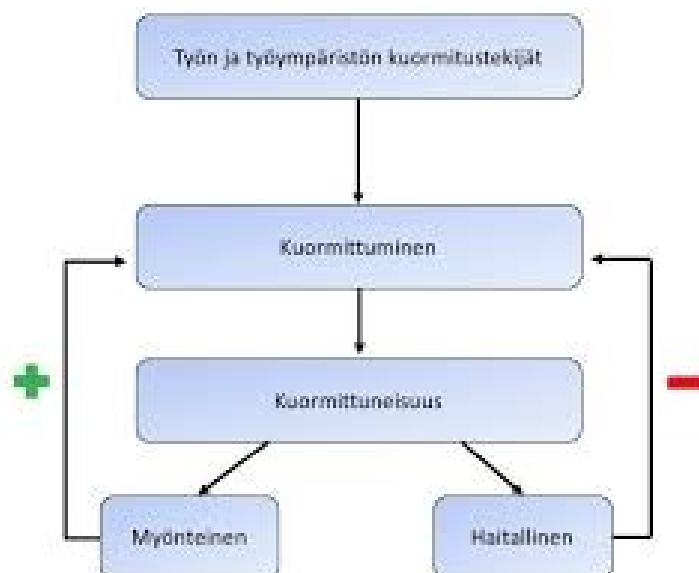
Työkykyyn vaikuttavia tekijöitä on tiivistetty Työterveyslaitoksen kehittämän työkykytalon (Kuva 2.) avulla. Mallin idea on kuvata niitä osa-alueita, joita organisaatiossa tulisi kehittää henkilöstön paremman työkyvyn edistämiseksi. Malli on jaettu neljään kerrokseen, joista kolme alimmaista kuvaavat yksilön voimavaroja: terveys, toimintakyky, koulutus ja osaaminen. Arvot, asenteet ja motivaatio: kertovat esimerkiksi yksilön suhteesta työhönsä sekä miten työ ja perhe-elämä kohtaavat. Neljäs kerros kuvaa itse työtä ja työoloja: työ, työyhteisö, organisaatio. Kokonaistyökyky muodostuu jokaisen kerroksen suhteesta ja niiden vahvuudesta toisiinsa. (Viitala 2013, 171–173.)



KUVA 2. Työkykytalo (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon)

4.1 Työn kuormitustekijät

Työkyky ja sen ylläpitäminen ovat osa työhyvinvointia, jonka ylläpitämisessä on tärkeää huomioida työn kuormitustekijät. Ne sekä heikentävät että uhkaavat työntekijän toimintakykyä. Kuormitustekijät liittyvät työhön tai työympäristöön, joiden vaikutuksesta kuormitus voi olla joko myönteistä tai kielteistä. Kielteisessä kuormittumisessa työn hallinta heikkenee ja kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä on vaikeampi tunnistaa. Sinänsä kuormittuminen ei ole huonoa, koska sopivassa kuormituksessa tapahtuu aikaansaamista ja kehittymistä, jonka kautta syntyy mielihyvän tunnetta. (Viitala 2013, 172–173.)



KUVA 3. Työn kuormittavuuden perusmalli (Waris 2001 Viitalan 2013, 173 mukaan)

Kuormitustekijät jaetaan sekä psyykkisiin että fyysisiin tekijöihin eri työtehtävistä riippuen. Fyysisen työn muodot on jaettu useimmiten raskaaseen dynaamiseen lihastyöhön, staattiseen lihastyöhön, taakkojen käsittelyyn ja toistotyöhön. Fyysisen työn määritelmä on työ, jossa käytetään isoja lihasryhmiä joko oman kehon tai taakan liikuttamiseksi. Kuormittumiseen vaikuttavat sekä työn että tekijän ominaisuudet; tehtävien fyysiset vaatimukset, työntekijän terveydentila, ikä, toimintakyky ja sukupuoli. Fyysistä kuormitusta ovat esimerkiksi työasennot, työliikkeet, nostaminen ja liikkuminen sekä työjärjestelyt kuten työajat, työvuorot ja työn tauotukset. Kuormittumista voi syntyä myös työympäristössä, jolloin sitä aiheuttavat lämpötila, kemikaalit, melu ja vetoisuus. (Viitala 2013, 173.)

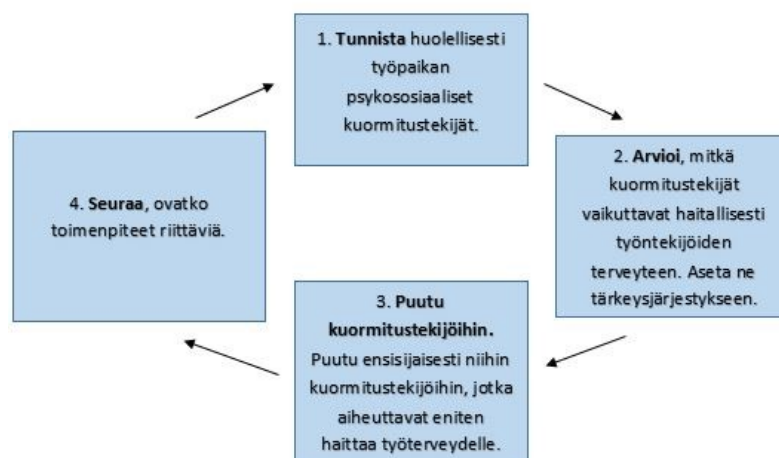
Psyykinen kuormittuminen johtuu useimmiten työntekijän ja työn välisestä ongelmasta, jossa työn vaatimukset ja työntekijän voimavarat tai työn antamat mahdollisuudet ja työntekijän tavoitteet eivät kohtaa. Kuormittuminen voi johtua myös koko työyhteisön tai organisaation toiminnassa ilmenneistä ongelmista. Kuormittumiseen vaikuttavat yksilölliset, suhteellisen pysyvät ja tilanteittain vaihtelevat tekijät. Yksilöllisiä tekijöitä ovat persoonalliset ominaisuudet, osaaminen ja fyysinen kunto. (Viitala 2013, 173–174.)

Viitalan (2013, 174) mukaan psyykinen kuormittuminen voidaan määritellä joko laadullisesti tai määrällisesti. Laadullinen alikuormittuminen syntyy, kun työ koetaan liian helpoksi omiin kykyihin nähden ja ylikuormitus kun työ koetaan liian vaikeaksi. Kuormittumisen tasosta riippumatta, työntekijä kokee työmotivaation ja tehokkuuden laskemista, josta voi seurata henkinen ja fyysinen turhautuminen. Määrällinen alikuormittuminen johtuu työtehtävien vähäisestä määrästä, kun taas ylikuormittuminen liian paljosta.

4.2 Työkyvyn ylläpitäminen PeeÄssä

Osuuskauppa PeeÄssä henkilöstön työkykyä tuetaan ennaltaehkäisevän toiminnan kautta, työkykyjohtamismallin mukaisesti. Käytännössä toiminta tarkoittaa varhaisen tuen keskustelua esimiehen kanssa, mikäli työssä huomataan tekijöitä, jotka haittaavat tai kuormittavat työntekijän toimintakykyä. Varhaisen tuen saaminen ehkäisee sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyyttä, kun asioihin puututaan mahdollisimman aikaisin. Myös Kela vaatii mallin käyttöä ja se on työsuojelulain noudattamista. Mikäli työkyvyssä huomataan ongelmia, on työtehtäviä mahdollista muuttaa itselle sopivaksi: työn kevennys tai muokkaus, työergonomia, työaikatarkaisut, osasairauspäiväraja, osa-aikatyö, kuntoutus tai työkokeilu. Työkykyä tukee myös oikeanlainen työvuorosunnittelu ja tauot työn ohessa. Tapaturmariskien ehkäisemiseksi henkilökunnalle hankitaan tarpeen mukaan turvajalkineita. Henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja ammatillisen työkyvyn edistämistä tuetaan myös työvirerahalla, jonka voi käyttää liikuntaan tai hyvinvointiin kuten hierontaan, fysioterapiaan ja lääkäripalveluihin. Työvirerahasta osa käytetään toimipaikan yhteiseen työviretoimintaan. (PeeÄssä 2021)

Työkykyä ja työhyvinvointia seurataan ja mitataan toimipaikoissa työyhteisötutkimusten, työterveyshuollon kyselyjen ja työpaikkaselvitysten sekä vakuutus- ja eläkeyhtiön raporttien avulla. Tavoitteena on tunnistaa, poistaa tai lieventää kuormittavia tekijöitä jotka, vaikuttavat työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen sisältöön. Tähän pyritään vaikuttamaan kehittämällä esimiestyötä, työvuorosunnittelua, työympäristöä ja työtapoja. (PeeÄssä 2021.)



KUVA 4. Vaarojen arviointiprosessi. (Työsuojelu 2021)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen aihe valikoitui käsiteltäväksi PeeÄssän ryhmäpäällikön ehdotuksesta. Aihe koski lisätyön tekemistä, josta kävimme sekä sähköposti- että puhelinkeskusteluja. Tämän pohjalta päädyimme tutkimuksen koskevan lisätyön merkitystä osaamisen kehittymisessä ja työssä oppimisessa, sekä vaikutusta työtyöntekijän työkykyyn. Aiheesta ei löytynyt aiempaa tutkimusta, joten se vaikutti hyödylliseltä ja ajankohtaiselta. Tutkimuksen tavoite oli löytää ja tuoda esille syitä, miten lisätyön tekeminen on vahvistanut työntekijän asiakaspalvelutaitoja ja miten työntekijä näkee oman osaamisensa kehittyneen lisätyötä tehdessä. Lisäksi haettiin mahdollisia vaikutuksia, joka hankaloittaa lisätyön tekemistä.

Aineiston keruu tehtiin avointen kysymysten ja monivalintakysymyksiä sisältävän puolistrukturoidun kyselyn avulla yhdelle PeeÄssän ravintolayksikölle. Menetelmä valittiin, koska haluttiin saada kerättyä tehokkaasti useiden työntekijöiden näkemyksiä aiheesta, ja kyselyn kannalta kyseinen joukko edustaa melko tavanomaista vaikkakin isoa yksikköä PeeÄssä. Tavanomaisempi haastattelu olisi tuottanut selvästi pienemmän työntekijämäärän ajatuksia ja näkökulmia asiasta.

Kyselylomake on yksi määrällisessä tutkimuksessa käytettyjä aineiston hankintatapoja, joissa kirjallisesti esitettyihin kysymyksiin vastataan kirjallisesti. Menetelmä sopii tilanteisiin, joissa määritetyn ja rajatun joukon hajallaan oleva tieto halutaan saada yhtenäiseksi. Tiedon hankintaa kyselytutkimuksessa ajaa etu vastaajan tuntemattomuudesta. Vastaushalukkuuteen vaikuttaa kyselyn ymmärrettävyys, selkeys ja tunteminen aihetta kohtaan, joiden puuttuminen voi vaikuttaa vastausmäärään suuruuteen. (Vilka 2021a, 76, 83.) Kyselyn avulla tehdystä aineiston keruusta voidaan käyttää myös nimitystä *survey*-tutkimus, viitaten sen vakioituihin (standardoitu) kysymyksiin. Vakioiminen tarkoittaa, että kyselyyn vastaajat saavat täysin samanlaiset kysymykset vastattavaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,193.)

Kysymykset voidaan esittää monivalintakysymyksiä ja avointen kysymysten avulla. Monivalintakysymykset ovat valmiiksi tehtyjä kysymyksiä, joissa on valmis vastausvaihtoehto. Niiden tarkoitus on tuottaa tarkkaa vertailukelpoista tietoa ja rajata aiheen monimerkillisyyttä, jolloin kysymys on asetettu strukturoituun muotoon. Avointen kysymysten tarkoitus on saada vastaajien omakohtaisia mielipiteitä ja kokemusta tietyistä teemasta, jolloin valmis vastausvaihtoehto puuttuu. Kysymys esitetään vapaammin, jolloin voidaan puhua puolistrukturoidusta kysymyksestä. Tuloksin vähäinen rajoitus ja tiedonannon moninaisuus tuottaa aiheesta ensisijaista tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Vilka 2021a,85.)

Kysely tehtiin WebPoll-ohjelman avulla ja vastauslinkki siihen lähetettiin sähköpostilla saatekirjeen mukana Kuopion Priman ravintolamaailman ravintolapäällikölle. Kysely itsessään toteutettiin PeeÄssän omassa Workchatti-järjestelmässä, jonne ravintolapäällikkö jakoi linkin. Workchatti mahdollisti linkin jaon kaikille yksikössä työskenteleville, ja vastaaminen kyselyyn onnistui työajalla. Vastauslinkki oli avoinna kaksi viikkoa ajalla 14-27.3.2022. Vähäisen vastausmäärän vuoksi, muistutusviesti kyselyä lähetettiin noin puolessa välissä kyselyä, ja kyselyä jatkettiin 31.3 asti. Yksikössä, johon kysely lähetettiin, työskentelee noin 25 henkilöä erilaisissa ravintola-alan tehtävissä heille määritetyillä ja sopivilla työsopimuksilla. Kyselyllä haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Kokemusvuosien määrä

Paljonko on työsopimuksesi mukainen tuntimäärä?

Kuinka paljon lisätyön tekeminen on vahvistanut asiakaspalveluosaamistasi?

- Mitä asiakaspalvelutaitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt erityisesti?

Mitä muuta osaamista, tietoja ja taitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt?

Miten paljon koet lisätyön kuormittavan sinua?

- Mitkä asiat erityisesti kuormittavat lisätyön tekemisessä?

Mitä muita hyötyjä tunnista lisätyön tekemisen tuoneen sinulle?

Mitä haittoja tunnistat lisätyön tekemisen tuoneen sinulle?

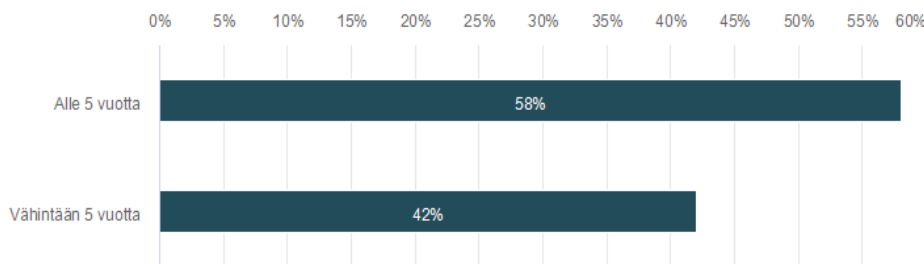
Kysymykset oli jaoteltu sekä monivalinta-, että avoimiin kysymyksiin. Monivalintakysymyksiä käytettiin, jotta saataisiin tiettyihin kysymyksiin yleinen käsitys asiasta. Avoimissa kysymyksissä pyrittiin vastaajan omaan kokemukseen ja näkökulmaan. Tämä tarkoitti, että vastaaja joutui näkemään vai-
vaa ja kirjoittamaan omaa tekstiä vastatakseen. Suunnitteluvaiheessa kysymyksiä oli hieman enemmän, ja ne olisivat vaatineet vastaajilta ennakkovalmistautumista. Lopullisessa kyselyssä kysymyksiä oli 9. Määräaikaan mennessä vastauksia tuli 12 kappaletta, vastausprosentti 48 %. Tämän perusteella kyselyyn voidaan sanoa vastanneen melkein puolet, joten tuloksista voidaan tehdä suuntaa antavia johtopäätöksiä, mutta ei kattavampaa yleistystä.

5.1 Aineiston analysointi ja tulokset

Kyselyn analysoimisen aloitin lukemalla vastaukset kaikkiin monivalinta- ja avoimiin kysymyksiin. Tarkoitus oli saada käsitystä kyselyn tuloksista ja suhteuttaa niitä tutkimuksen kysymyksiin: Miten työntekijät kokevat lisätyön tekemisen kehittävän osaamista ja oppimista ja mitä vaikutuksia lisätyön tekemisellä on työntekijän työkykyyn. Monivalintakysymyksillä haettiin vastaajien taustaa koskevaa tietoa sekä yleistä käsitystä ja kokemusta aiheesta. Avoimilla kysymyksillä haettiin mielipiteitä, joilla vastattiin tutkimuskysymyksiin ja saatiin perusteltua monivalintakysymyksiä.

Aineistosta saatua tietoa käsiteltiin loogisesti kuvailemalla, ryhmittelemällä samankaltaiset vastaukset omiin luokkiinsa ja tulkitsemalla tilastollista jakaumaa. Tarkoituksena oli löytää syy- ja seuraussuhde kokemuksen ja mielipiteen välistä ja tulkita sitä vertailevalla tavalla. Tavoite oli ymmärtää tutkittavaa asiaa monesta näkökulmasta, tuoda esiin tutkittavan asian yhdenmukaisuus mutta myös eroavaisuudet. Tutkimustulokset on esitetty tekstinä ja tarkoituksenmukaisina taulukkoina. (Vilka 2021b,14, 46, 106.)

Ensimmäinen kysymys koski työntekijöiden kokemusvuosien määrää. Kysymys oli laadittu valmiiksi monivalintavaihtoehdoksi: alle 5 vuotta ja vähintään 5 vuotta. Kysymyksen tarkoitus oli selvittää yleisesti, millä tavoin kokemusvuodet jakautuvat yksikön työntekijöiden välillä. Kyselyyn vastanneista yli puolet on työskennellyt PeeÄssällä alle 5 vuotta. Työntekijöissä on paljon opiskelijoita, jotka tekevät töitä osa-aikaisesti opintojensa ohella.



Kuva 5. Kokemusvuosien määrä

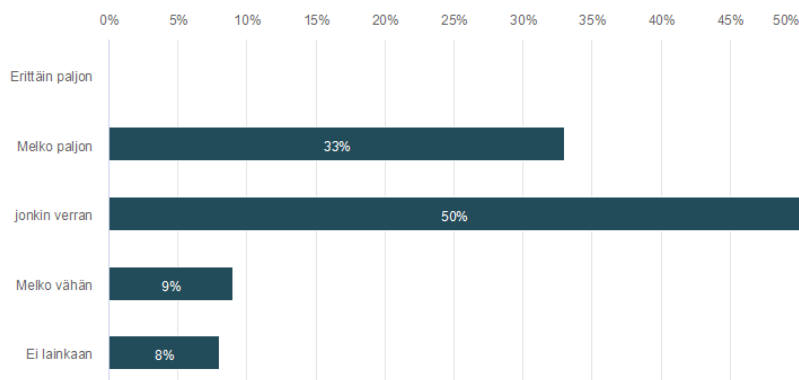
Toisella kysymyksellä kartoitettiin työsopimuksen työntunteja. Kysymys oli avoin, johon jokainen sai laittaa oman sopimuksen mukaisen tuntimäärän. Tällä haluttiin kartoittaa yksikön työntekijöiden työntunteja ja perustella opiskelijoiden määrää.

112
100/3vko
10 h/vko
30 h
40 h/3 vko suurin piirtein
80/3
90 h/3vko
25 h/vko
90 h/3vk
113,5/3 vko
112,5 h/ 3vk
100 h/3vk

Kuva 6. Työsopimuksen työaika koskevat tuntimäärä

Kokemukset asiakaspalveluosaamisen kehittymisestä lisätyötä tekemällä

Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, *miten paljon lisätyö on vahvistanut asiakaspalveluosaamista*. Kysymys oli laadittu monivalintakysymyksen muotoon, koska haluttiin saada yleinen käsitys kokonaisvaikutuksen määrästä. Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että osaamisen on koettu kehittyneen *jonkin verran* puolella vastanneista.



Kuva 7. Kokemus asiakaspalveluosaamisen kehittymisen määrästä lisätyötä tekemällä

Kysymyksessä oli myös avoin lisäkysymys vastausvaihtoehtoihin, erittäin paljon, melko paljon ja jonkin verran vastanneilla. Nämä vastausvaihtoehdot valinneet vastasivat myös kysymyksen *mitä muuta osaamista, tietoja ja taitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt*. Kysymysten tarkoitus oli saada selkeää lisätietoa lisätyön tuomasta merkityksestä *asiakaspalveluosaamisen kehittämisessä*. Vastajat kuvasivat lisätyön tekemisen kehittäneen osaamista seuraavasti:

"Varsinkin työurani alussa lisätöiden tekeminen omalla työpaikalla toi varmuutta omaan osaamiseen asiakaspalvelijana sekä nopeammin pääsi kiinni työpaikan perusarkeen ja ns. talon tavoille"

Olen oppinut uutena työntekijänä tekemään useampaa hommaan samaan aikaan, jos toista auttajaa ei ole ollut"

"Laajentaa omaa osaamista ja tuo hyviä ideoita myös omalla työpaikalle"

"Erilaiset asiakaskohtaukset, "normaalista" palvelutilanteesta poikkeavat"

Vastauksista saadun tiedon perusteella lisätyön tekeminen on kehittänyt eniten perusosaamista ja oman työn hallintaa, jolla on merkitystä työn sujuvuudessa ja asiakaspalvelutilanteiden hallinnassa. Vastauksista käy myös ilmi, että lisätöiden tekeminen oman yksikön ulkopuolella antaa laajempaa näkökulmaa työn tekemiseen, sekä avartaa tarkastelua työpaikan olosuhteisiin.

Neljäs kysymys koski asiakaspalvelutaitoja: *mitä asiakaspalvelutaitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt erityisesti*. Tässä haettiin selkeää osaamisen kehittymisen kohdetta, jonka lisätyön tekeminen on tuonut. Vastaukset on annettu avoimina, jokaisen vastaajan omin sanoin ja oman kehittymisen kannalta tärkeiksi pitäminä:

"Tulee enemmän asiakaskohtauksia ja sitä myöten varmuutta omasta osaamisesta"

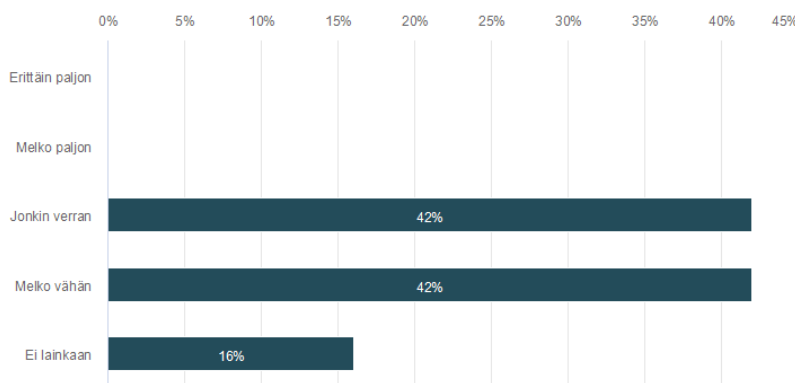
"Erlaisia asiakastilanteita tullut enemmän, jonka kautta osaa suhtautua eri tilanteisiin paremmin. Omaa persoonaa osaa tuoda enemmän esille asiakaspalvelutilanteessa"

"Vuorovaikutustaitoja asiakkaiden kanssa. itse olen huomannut mitä enemmän olen asiakkaiden kanssa, sitä helpompi minun on keskustella heidän kanssaan, jutustelu on ns. sujuvampaa"

Annettujen vastausten perusteella suurimmalla osalla lisätyön tekemisen on koettu kehittäneen erityisesti asiakaskohtauksia, uskalletaan kohdata asiakas varmemmin ja tuoda omaa osaamista esille. Parista vastauksesta nousi myös esille kassan hallintaan liittyvän osaamisen kehittyminen.

Kokemukset lisätyön tekemisen kuormittavasta vaikutuksesta

Viidennessä kysymyksessä haluttiin tietää *miten paljon lisätyön tekeminen kuormittaa työntekijää*. Kysymys oli laadittu monivalintakysymyksen muotoon. Kuvan (8) perusteella voidaan päätellä lisätyön kuormittavan, joko *jonkin verran tai melko vähän*.



Kuva 8. Lisätyön kuormittaminen

Kysymyksessä oli myös jatkokysymys vastausvaihtoehtoihin *erittäin paljon*, *melko paljon*, *jonkin verran* ja *melko vähän* vastanneilla. Näihin vaihtoehtoihin vastanneet saivat myös vastattavakseen täsmällisen avoimen kysymyksen, jossa selvitettiin: *Mitkä asiat erityisesti kuormittavat lisätyön tekemisessä.*

Vastauksista saadun tiedon perusteella lisätyön tekemistä kuormittaa erityisesti:

”Työ, -koulu- & henkilökohtaisen elämän tasapaino”

”Pidemmät päivät ja vapaa-ajan vähentyminen”

”Oma fyysinen ja henkinen palautuminen on vähäistä silloin, jos on ottanut lisätöitä. Vaikka lisätyön ottamisen hetkellä on tuntu, että kyllähän sitä jaksaa, voi jälkikäteen huomata, että ei olisi pitänyt ottaa lisätöitä.”

Vastausten perusteella voidaan sanoa, että lisätyön tekeminen kuormittaa palautumisessa normaaliin arkeen. Erityisen kuormittava pidetään työaikojen epäsäännöllisyyttä, pitkiä päiviä, jotka vähentävät työn ja vapaa-ajan välistä eroa.

Kokemukset yleisesti hyödyistä, joita lisätyön tekeminen on tuonut

Kuudennessa kysymyksessä haluttiin tietää *mitä haittoja työntekijä on kokenut lisätyön tekemisen tuoneen*. Vastausvaihtoehto oli jätetty avoimeksi, jokaisen henkilökohtaisen mielipiteen saamiseksi:

”Uusien asioiden opettelu on ainakin hetkellisesti tuonut lisää stressiä”

”Väsymystä”

”Stressiä alkuun”

”Välillä kuormittavuus ja paine”

Vastauksista päätellen haittojen voidaan sanoa olevan peräisin työn vaatimusten ja työntekijän oman jaksamisen välistä. Haitat koetaan enemmän psyykkisellä tasolla.

Seitsemännessä kysymyksessä haettiin avoimina vastauksina *hyötyjä, joita lisätyön tekemisen on koettu tuoneen:*

”Opin tästä työstä enemmän mitä enemmän tämän parissa olen”

”Paljon peilaa omaan työhön, jos vieraillee muissa yksiköissä, ja sitä kautta huomannut miten omassa yksikössä asiat toimivat paremmin”

Yleisesti lisätyön hyödyissä tuotiin esille oman oppimisen kehittymien, muista yksiköistä saadun tiedon/taidon hyödyntäminen omassa työssä. Vastauksissa oli myös maininta omaan jaksamiseen liittyen, jossa lisätyön tekemisen koettiin vahvistaneen omaa arviointikykyä jaksamisen arvioinnissa.

5.2 Kyselyn yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli löytää lisätyöhön tekemisen vaikutuksia osaamisen ja oppisen kannalta sekä löytää syitä, jotka hankaloittavat sen tekemistä. Kysymykset oli laadittu sen mukaisesti, että vastaajajoukon tiedettiin tekevän lisätyötä ja tietävän siitä jotain. Aineiston analysoinnin perusteella lisätyön tekeminen osaamisen ja oppisen kannalta on vahvistanut erityisesti jo olemassa olevaa asiakaspalvelutaitoa ja tuonut lisää varmuutta omaan työskentelyyn. Koetaan että vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa ovat hallinnassa, kun oma työ sujuu luontevasti ja kokemusta on karttunut. Lisätyön tekeminen muualla kuin omassa yksikössä toi työntekijälle lisää ymmärrystä oman työolosuhteiden hallintaan ja vaikuttamiseen. Yleisesti voidaan päätellä lisätyön tekemisen laajentavan työntekijän näkökulmaa asiakkaiden kohtaamisessa ja omaan työhön liittyvissä kokonaisuuksissa. Näiden avoimina annettujen vastausten avulla voidaan perustella monivalintakysymys, että yksikössä asiakaspalvelutaidot ovat kehittyneet jonkin verran.

Lisätyön tekemistä kuormittavat yleisesti pitkät ja epäsäännölliset työajat, joilla on vaikutusta työntekijän vapaa-aikaan. Koetaan väsymystä ja uusien asioiden oppiminen voi aiheuttaa hetkellisesti uupumusta. Monivalintakysymyksessä: *miten paljon lisätyön tekeminen kuormittaa*, oli vastausjakauma tasan, *jonkin verran tai melko vähän* vastausvaihtoehdon kanssa. Tämän perusteella lisätyön tekemisen voidaan sanoa kuormittavan, mutta sen ei kuitenkaan voida sanoa vievän kaikkea energiaa työskenneltäessä ylimääräistä. Vastauksista ilmenneiden kommenttien perusteella kuormittuminen johtuu eniten työn fyysisestä kuormittavuudesta, johon vaikuttavat työajat, työvuorot ja tauotukset. Toisaalta voidaan sanoa työn kuormittavan myös psyykkisesti, kun työntekijä kokee työn vaatimusten ja oman jaksamisen olevan epätasapainossa keskenään. Kumpikin kuormittumistapa voi pitkittyessään aiheuttaa työperäistä stressiä, joka johtaa työuupumukseen. Uupumus vaikuttaa työn suorittamiseen, työturvallisuuteen ja yleisesti terveyteen ja elämänlaatuun. (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon)

Kyselyn alussa kartoitettiin yksikön työntekijöiden kokemusvuosien määrää ja millaisilla sopimuksilla työntekijät siellä työskentelevät. Tällä tiedolla halutaan tuoda esille, että yksikössä työskentelee paljon opiskelijoita pienillä työ sopimuksilla, alle viiden vuoden työkokemuksella. Toisaalta kyselyyn vastanneiden perusteella voidaan myös sanoa työntekijöissä olevan yli viiden vuoden työkokemuksen omaavia, jotka tekevät töitä isompia työtuntimääriä sisältävillä työ sopimuksilla. Tällä pyritään tuomaan esille se, miten paljon jo olemassa olevaa osaamista kyseisessä yksikössä voidaan päätellä jo olevan, ja miten paljon lisätyön tekemisen voidaan sanoa kehittävän uuden oppimista. Yhteenvetona kyselystä sai käsityksen että, lisätyön tekeminen pääosin ylläpitää jo olemassa olevaa osaamista ja antaa siihen lisäarvoa, mutta kehittää työntekijän vuorovaikutustaitoja ja oman persoonan esiintuomista asiakaspalvelutilanteissa. Kyselyn avulla saatiin haluttua tietoa lisätyön merkityksestä tässä

yksikössä. Tulokset antavat viitteitä siitä että, PeeÄssän strategiassa esiin nostettu osaamisen kehittäminen ja esiin tuominen vaihtamalla työtehtäviä ja työympäristöä toteutuu lisätyön tekemisen avulla.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksesta syntyneiden tulosten luotettavuutta (reliaabelius) ja pätevyyttä (validius) voidaan tulkita vaihtelevasti, joten niitä pyritään arvioimaan erilaisten mittaus- ja tutkimustapojen kautta. Luotettavuutta lisääviä tapoja on monia tutkimusmenetelmästä riippuen. Tuloksia voidaan tulkita luotettaviksi, jos tutkimus pystytään todentamaan samanlaiseksi useamman kerran, tai tutkimuksen toteutumisesta on kerrottu mahdollisimman tarkasti ja johdonmukaisesti jokainen vaihe kerrallaan. Oikeanlaisen mittaustavan- tai menetelmän valinta vaikuttaa myös tutkimuksen pätevyyteen. Valitun tavan pitää kyetä tuottamaan juuri se tieto mitä ollaan tutkimassa. Tulosten tulkinnassa periaate on, että saadut tulokset voidaan jollain tapaa todentaa oikeiksi, eli perustella millä tavalla syntyneet tulokset on saatu. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Tutkimuksen eettisyydellä viitataan toimintatapoihin, joita tutkimusprosessin aikana noudatetaan. Ne tarkoittavat yleistä huolellisuutta, rehellisyyttä ja tarkkuutta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa: Suunnittelussa, tutkimusvaiheessa, tulosten analysoinnissa ja esittämisessä, sekä arvioinnissa. Lopputulosta voidaan pitää tutkimuksen luonteen arvoisena, avoimena ja vastuullisena tiedonantona, jonka perusteella se voidaan julkaista muille luettavaksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Tämän tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys on tuotu esille kertomalla jokaisesta vaiheesta mahdollisimman tarkasti vaihe kerrallaan. On pyritty avoimeen ja rehelliseen tutkimustyöhön, jossa tutkimuksen kohde ja tarkoitus ylläpitävät johdonmukaisuutta. Valitulla tutkimustavalla on saatu vastaukset esitettyihin kysymyksiin, ja niitä on analysoitu tarkoituksenmukaisesti. Viittaukset ja lähdeluettelo on tehty asianmukaisella tavalla, tekijöiden tutkimustöitä kunnioittaen. Tutkimusjoukon henkilötietoja ei kyselyn perusteella pysty yksilöimään.

5.4 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoite oli tutkia lisätyön tekemisen vaikutuksia liittyen osaamiseen ja oppimiseen, sekä haettiin kuormittavuuteen liittyviä syitä, jotka vaikeuttivat lisätyön tekemistä. Aiheen alkuperäinen suunnitelma oli tutkia useampaa ravintolamaailmaa, ja saada laajemman tutkimusjoukon vastaus aiheeseen. Kysely isommalle joukolle osoittautui haasteelliseksi tutkimuksen tekemisen tiukan aikataulun vuoksi, jonka vuoksi päädyttiin tekemään tutkimus vain yhdelle yksikölle. Kyseinen yksikkö tuotti vastauksia puolelta henkilökunnasta. Toimeksiantajan kannalta tulokset antavat aiheesta kuitenkin tärkeätä tietoa, josta voidaan tehdä päätelmiä jatkoa ajatellen. Tutkimusvastausten perusteella voidaan sanoa, että lisätyön tekemisellä on merkitystä henkilökunnan osaamiseen ja oppimiseen positiivisesti. Tähän liittyen lisätyömahdollisuudesta tulisi kertoa työntekijöille vieläkin enemmän, jotta siitä saatava hyöty saadaan käyttöön mahdollisimman laajasti. Pohdittavaa työstä jäi erityisesti kuormittavuuteen liittyvien tekijöiden osalta. Olennaisena on löytää tasapaino työn ja sen tekijöiden kanssa. Kuormittumista voidaan estää vieläkin paremmalla työvuorojen suunnittelulla, jossa on mahdollisuus taukoihin sekä huomioimalla vapaapäivien merkitys jaksamiseen.

Opinnäytetyön tekeminen oli itselle monivaiheinen urakka. Suurimmaksi ongelmaksi muodostui aikataulutus opinnäytetyön ja muun elämän yhteensovittamisessa. Tästä johtuen koin etenemisen todella hitaaksi ja ajoittain hyvin stressaavaksi. Näin jälkikäteen ajatellen olisin voinut tehdä työlleni selkeämmän aikataulutuksen, mutta toisaalta työn luonne ja tutkimusaihe vaativat pidempää pohdintaa. Toisaalta hidas eteneminen johtui myös omasta tutkimustyylistäni käsitellä aihetta ja siihen liittyvää tietoa hyvinkin perusteellisesti ja monesta eri näkökulmasta.

Opinnäytetyön tekeminen kehitti tiedonhakua, aineiston käsittelyä ja näiden kriittistä analysointia. Kokonaisuudessaan tekeminen oli mielenkiintoista, vaikkakin haastavaa saada moninainen ja eri näkökulmista haettu teksti sopimaan aiheeseen, ja saada siitä yhtenäinen. Erityisesti koin oppivani kirjoittamaan johdonmukaista tekstiä. Prosessina opinnäytetyö oli minulle suuri, mutta koin tekijänä saavani siitä sen, mitä työssäni oli tarkoitus tutkia.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Verkkokirja. Alma Talent Oy. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/DAJBHXCTDG#/kohta:4/piste:b173>. Viitattu 21.3.2022.
- Aarnikoivu, Henrietta 2016. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. 3. painos. Verkkokirja. Vantaa: Hansaprint Oy. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto/teos/aidosti-hyodyllinen-kehityskeskustelu#kohta:Aidosti\(\(20\)hy\(\(f6\)dyllinen\(\(20\)kehityskeskustelu](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto/teos/aidosti-hyodyllinen-kehityskeskustelu#kohta:Aidosti((20)hy((f6)dyllinen((20)kehityskeskustelu). Viitattu 9.2.2022
- Ahokas, Laura, Mäkeläinen Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työhönopastus -ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Verkkojulkaisu. https://ttk.fi/oppaat_ ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ennakoivaa_ tyosuojelua Viitattu 9.2.2022.
- Ahola, Kirsi. 2011. Tue työkykyä. Käsikirja esimiestyöhön. 1.–2. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- CGI 2021. Elli edistää S-ryhmän työvuorosunnittelua ja työtyytyväisyyttä. Ratkaisulehti 03.2016. Verkkojulkaisu. <https://www.cgi.com/fi/fi/ratkaisu-lehti/3-2016/elli-edistaa-s-ryhman-tyovuoro-suunnittelua- ja-tyotytyvaisyytta>. Viitattu 18.2.2021.
- Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Helakorpi, Seppo 2005. Työn taidot- Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. Painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hyppänen, Riitta. 2013. Esimies osaaminen- liiketoiminnan menestystekijänä. Verkkokirja. Helsinki. Edita Publishing. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto>. Viitattu 24.1.2022.
- Hätönen, Heljä 1998. Osaava henkilöstö- nyt ja tulevaisuudessa. Metalliteollisuuden Keskusliitto. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino oy
- Joki, Maritta 202. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. Painos. Verkkokirja. Vantaa: Hansaprint Oy. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:Henkil\(\(f6\)st\(\(f6\)asiantuntijan\(\(20\)k\(\(e4\)sikirja](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:Henkil((f6)st((f6)asiantuntijan((20)k((e4)sikirja). Viitattu 9.2.2022
- Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Verkkokirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011#>. Viitattu 5.3.2021.
- Matkailu-ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus 2021. Verkkojulkaisu. https://tes.pam.fi/category/matkailu-ravintola- ja- vapaa-ajan- palveluita- koskeva- tyontekijoiden-tyoehtosopimus/?_ga=2.78126100.1010162527.1616577237-425899014.1583740329. Viitattu 4.3.2021

- ETLA 2021. Aineettoman varallisuuden johtamiseen ja osaamispääomaraportteihin liittyvä sanasto. <https://www.etla.fi/meritum/>. Viitattu 26.4.2021
- Osuuskauppa PeeÄssä 2020. Uusi perehdyttämispolku. Sisäinen tiedote. Viitattu 15.3.2022.
- Osuuskauppa PeeÄssä 2021. Henkilöstösuunnitelma. Sisäinen tiedote. Viitattu 22.3.2022.
- Osuuskauppa PeeÄssä. Tietoa meistä. Julkaisuaika tuntematon. Verkkojulkaisu. <https://pee-assa.fi/tietoa-meista/>. Viitattu 24.1.2022.
- Otala, Leena Maija 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WS Bookwell oy.
- OTALA, Leena Maija 2018. Ketterä oppiminen- keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Verkko-kirja. Helsinki: Kamari Oy. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto>. Viitattu 20.2.2021
- Palvelualojen ammattiliitto 2020. Osa-aikaiset työntekijät ja lisätyö. Verkkojulkaisu. <https://www.pam.fi/wiki/osa-aikaiset-tyontekijat-ja-lisatyo.html>. Viitattu 9.2.2021.
- Pulkkinen, Sanna 2022. Ravintolapäällikkö. Osuuskauppa PeeÄssä. Haastattelu. 21.1.2022.
- Ranki, Anneli 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Ruuska, Inkeri 2022. Moniosaamisen renessanssi- opas työelämän edelläkävijöille. Basam Books Oy.
- Ryky, Pinja & Arola, Milma 2021. Osaamisen aika- Saatko osaamisen esiin-7 havaintoa taitojentunnistamisesta. Sitra 04.02.2021. Verkkojulkaisu. <https://www.sitra.fi/artikkelit/seitsemän-havaintoa-oman-osaamisen-tunnistamisesta/>. Viitattu 15.2.2021.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Viitattu 11.5.2022.
- Salli, Minna 2012. Epätyypilliset työsuhteet käytännönläheisesti -erilaiset työn tekemisen tavat ja muodot. Verkkokirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.savonia.fi/ammattikirjasto>. Viitattu 18.2.2021
- Sydänmaanlakka, Pentti 2004. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2000. Älykäs organisaatio -tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. 7.painos. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.Ohjeet ja lomakkeet. Verkkojulkaisu. Päivitetty 7.7.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>. Viitattu 10.5.2022.
- Työaikalaki 2019/872. Verkkojulkaisu. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190872>. Viitattu 12.1.2021.

Työsuojeluhallinto 2015–2022. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu- Vaarojen arviointiprosessi. Verkkajulkaisu. Kuva. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>. Viitattu 23.3.2022.

Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon. Työhyvinvointi ja työkyky -stressi ja työuupumus. Verkkajulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus#toc--stressi-ja-ty-uupumus-on-seurausta-ty-n-voimavarojen-ja-vaatimusten-ep-tasapainosta->. Viitattu 4.5.2022.

Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon. Toimivatyöyhteisö- Työkykytalo. Verkkajulkaisu. Kuva. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>. Viitattu 10.2.2021

Vilkka, Hanna 2021a. Tutki ja kehitä. 5. painos. Verkkokirja. Jyväskylä: PS-kustannus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523701731>. Viitattu 10.5.2022.

Vilkka, Hanna 2021b. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Verkkokirja. Jyväskylä: PS-kustannus. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523701236>. Viitattu 10.5.2022

Varila Juha, Rekola, Hilikka 2003. Mitä on työssä oppiminen- teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia N: 83. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista- osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otava Oy.

Viitala Riitta 2013. Henkilöstö johtaminen- strateginen kilpailutekijä. Verkkokirja. Helsinki: Edita Publishing Oy. <https://www.ellibslibrary.com/book/>. Viitattu 4.2.2021.

Viitala, Riitta 2020. Henkilöstö johtaminen- keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Verkkokirja. Helsinki: Edita Publishing Oy. <https://www.ellibslibrary.com/book/>. Viitattu 17.5.2021.

Waris, Kyösti 2001. Työn kuormittavuuden perusmalli. Teoksessa Henkilöstö johtaminen-strategi- nen kilpailutekijä. Verkkokirja. Kuva. <https://www.ellibslibrary.com/book/>. Viitattu 4.2.2021

6 LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hei,

Opiskelen Savonia -ammattikorkeakoulussa restonomiksi, ja olen tekemässä opinnäytetyötä. Työni aihe koskee lisätyön tekemistä, miten se kehittää osaamista ja työssä oppimista. Työni on toimeksianto PeeÄssältä.

Opinnäytetyössäni tärkeä osa on kyselytutkimus, johon toivon henkilökunnalta vastauksia. Tutkimukseni tarkoitus on tuoda esille, miten lisätyön tekeminen on vahvistanut työntekijän asiakaspalvelutaitoja, ja miten työntekijä näkee oman osaamisensa kehittyneen lisätyötä tehdessä. Tarkoitus on myös löytää mahdollisia vaikutuksia, joka hankaloittaa lisätyön tekemistä.

Kysely ei ole pitkä, se vie vain muutaman minuutin. Jotta mahdollisimman moni pääsisi vastaamaan, kyselyä voi jakaa esimerkiksi omilla WorkPlace -tai Chat ryhmissä.

Vastauslinkki on auki 14.3.-27.3 asti.

Ystävällisesti,

Tarja Räisänen

Liite 2. Kyselylomake

LISÄTYÖN TEKEMINEN

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Kokemusvuosien määrä *

- Alle 5 vuotta
- Vähintään 5 vuotta

Paljonko on työsopimuksesi mukainen tuntimäärä? ***Kuinka paljon lisätyön tekeminen on vahvistanut asiakaspalveluosaamistasi? ***

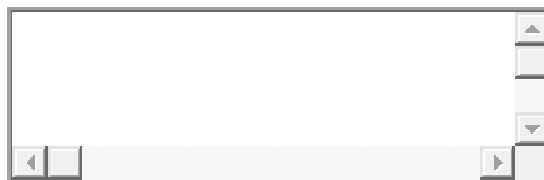
- Erittäin paljon
- Melko paljon
- jonkin verran
- Melko vähän
- Ei lainkaan

Mitä muuta osaamista, tietoja ja taitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt?**Mitä asiakaspalvelutaitoja lisätyön tekeminen on kehittänyt erityisesti ***

Miten paljon koet lisätyön tekemisen kuormittavan sinua? *

- Erittäin paljon**
- Melko paljon**
- Jonkin verran**
- Melko vähän**
- Ei lainkaan**

Mitkä asiat erityisesti kuormittavat lisätyön tekemisessä? *



Mitä muita hyötyjä tunnistat lisätyön tekemisen tuoneen sinulle?



Mitä haittoja tunnistat lisätyön tekemisen tuoneen sinulle?

