



Covid-19 vaikutus työtyytyväisyyteen hotellissa

Jan Frimodig

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä

Jan Frimodig

Tutkinto

Restonomi

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Covid-19 vaikutus työtyytyväisyyteen hotellissa

Sivu- ja liitesivumäärä

23 + 23

Työtyytyväisyys on tärkeää alasta riippumatta. Se näyttäytyy muun muassa liikevaihtoa tukevana ilmiönä. Työntekijöiden tyytyväisyyteen panostamisen tulisi siis olla prioriteetti työnantajalle. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat usein sellaisia joihin työnantaja voi vaikuttaa. Positiivinen mielikuva työstä tukee kokemusta työtyytyväisyydestä. On kuitenkin osoitettu, että työtyytyväisyys on monen tekijän summa.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu Holiday Inn Helsinki Expo hotellin vastaanoton henkilökunnan joukossa. Holiday Inn Helsinki Expo kuuluu Holiday Inn hotelliketjuun. Holiday Inn on InterContinental Hotels Groupin omistama hotellibrändi. Suomessa Holiday Inn hotelleja operoi Scandic Hotels Oy franchising sopimuksella.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella muutoksia työtyytyväisyydessä Covid-19-pandemian jälkeen. Asiaa kartoitettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, johon vastasivat vastaanoton henkilökunta. Kyselylomakkeen kysymykset johdettiin yksikön aikaisemmasta työtyytyväisyys kyselystä. Näin nyt kerättyjä tietoja pystyttiin vertaamaan aikaisempiin tuloksiin.

Tulokset osoittivat, että työtyytyväisyydessä ei ollut verrokkikyselyn välillä tarkasteltuna eroa vaan työtyytyväisyys oli molemmissa kyselyissä hyvällä tasolla. Covid-19-pandemia ei ollut vaikuttanut työtyytyväisyyteen kyselyn perusteella, vaikka sen vaikutukset hotellialalla ja tutkimusyksikössä olivat mittavat.

Tulokset osoittavat, että työtyytyväisyys on riippuvainen monista eri tekijöistä. Tutkimusyksikössä johdon voidaan olettaa tehneen Covid-19-pandemiasta huolimatta työtyytyväisyyden kannalta tarkasteltuna oikeita toimia.

Teemaa tulisi jatkossa tutkia syväluotaavammin, jotta työtyytyväisyyden taustalla vaikuttavia tekijöitä voitaisiin paremmin ymmärtää.

Asiasanat

Työtyytyväisyys, Covid-19-pandemia, hotelliala

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Työtyytyväisyys	2
3 Covid-19-pandemia	6
4 Toimeksiantaja	7
4.1 Scandic Group.....	7
4.2 Holiday Inn brändi ja Holiday Inn Helsinki - Expo.....	8
5 Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja analyysi	11
5.1 Aineisto ja tuloksien analyysi.....	13
5.2 Aikaisemmat työhyvinvointikyselyt	13
6 Tulokset	16
7 Pohdinta ja johtopäätökset	18
7.1 Jatkotutkimusehdotukset.....	19
7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	20
7.3 Oma oppiminen	20
Lähteet	21
Liitteet.....	23
Liite 1. Kyselylomake	23

1 Johdanto

Aikuinen viettää työn parissa suuren osan valveillaolo ajastaan. Näin onkin selvää, että kokemus työstä on läheisesti sidoksissa työntekijän kokemaan hyvinvointiin. Työntekijä, joka kokee arvostusta ja työtyytyväisyyttä, tekee todennäköisesti parhaansa työnantajansa hyväksi. (Escalante 2020.) Työtyytyväisyyden merkitys liiketoiminnan menestykselle onkin kiistaton.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Covid-19-pandemian vaikutuksia työtyytyväisyyteen Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa. Opinnäytetyöllä pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, minkälaisia vaikutuksia globaalisti hotellityöskentelyyn monipuolisesti vaikuttavalla pandemialla on. Kiinnostus aiheeseen nousi poikkeuksellisen mittavista lomautustoimista sekä alalla pitkään jatkuneesta epävarmuudesta. Tutkimusyksikössä toteutettiin laajoja lomautuksia Covid-19-pandemian myötä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Holiday Inn Helsinki Expo hotelli. Toimeksiantajalla on aikaisempia mittaustuloksia työtyytyväisyydestä, joten opinnäytetyön tuloksia on mahdollista verrata normaalitilaan. Opinnäytetyö toteutetaan kyselylomaketutkimuksena.

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä ja analysoida tietoa Holiday Inn Helsinki Expo hotellin vastaanottohenkilökunnan kokemuksia Covid-19-pandemian vaikutuksista työtyytyväisyyteen. Tutkimuksessa yhdistetään laadullista ja määrällistä lähestymistapaa. Aineisto kerättiin puolistukturoidulla kyselylomakkeella. Opinnäytetyötä varten kerättyä dataa verrattiin aikaisemmin toteutettuun työtyytyväisyys kyselyyn. Näin tulosten analysointi tuottaa tilannetta kuvaavampaa tietoa. Tulokset raportoitiin tavalla, jolla ne ovat toimeksiantajan ketterästi hyödynnettävissä jatkoa ajatellen.

Opinnäytetyö rajattiin tarkastelemaan työtyytyväisyyttä. Työtyytyväisyyden näkökulma valittiin siksi että siitä on tarjolla verrokkitietoa, jota hyödyntämällä opinnäytetyön tulokset ovat informatiivisemmat. Opinnäytetyön otanta rajattiin koskemaan vain vastaanottohenkilökuntaa Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa. Rajaus tehtiin sillä hotellialalla eri työntekijäryhmiin on pandemian myötä kohdistunut erilaisia toimenpiteitä, jotka ovat vaikuttaneen eri ammattiryhmiin eritavoin. Rajauksen avulla kerätyt tiedot ovat vertailukelpoisia ja paremmin hyödynnettävissä.

Tämä opinnäytetyö kuuluu pakollisena osana Haaga-Helian restonomin opintoja. Opinnäytetyön laajuus on 15 opintopistettä.

2 Työtyytyväisyys

Työssä viihtyminen lisää työtyytyväisyyttä. Tutkimuksen mukaan suomalainen arvostaa työtä, joka on mielenkiintoista ja toteutuu hyvässä yhteistyön hengessä. Johtamisen laatu on myös tutkimuksien mukaan ensiarvoisen merkityksellistä työtyytyväisyyden näkökulmasta. Vakinaisuus ja turvallisuus vaikuttavat tyytyväisyyteen korkeaa palkkaa enemmän. Työn ja vapaa-ajan yhdistyminen on myös työtyytyväisyyden osalta tärkeää. Työn merkitys on tekijälleen moninaista. Se tarjoaa toimeentulon ohessa sosiaalisia suhteita sekä on merkittävässä roolissa identiteetin ja minä kuvan muodostumisessa. (Pakka J. & Rätty T. 2010, s. 5.) Nämä seikat huomioiden on selvää, että työtyytyväisyys on yrityksen menestyksen kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Aikuinen viettää työn parissa suuren osan valveillaolo ajastaan. Näin onkin selvää, että kokemus työstä on läheisesti sidoksissa työntekijän kokemaan hyvinvointiin. Tutkimukset osoittavat, että työn varsinainen sisältö ei vaikuta työtyytyväisyyteen yksin vaan suuri merkitys on työyhteisöllä ja siinä koetuilla ihmissuhteilla. Amerikkalaisissa tutkimuksissa työhön liittyvän stressin on todettu jatkuvasti lisääntyvän 2020.-luvulle tultaessa. Työtyytyväisyydelle on olennaista, että työntekijä kokee kiinnostusta työtään kohtaan sekä kokee tulevaisuutensa arvostetuksi. Työntekijä, joka kokee arvostusta, tekee todennäköisesti parhaansa työnantajansa hyväksi. Arvostuksen kokemus on joissakin tutkimuksissa noussut jopa palkkioita merkittävämmäksi työtyytyväisyyttä lisääväksi. Kannustava ilmapiiri vähentää stressin kokemusta niissäkin tilanteissa, joissa työ itsessään tuntuu osin sopimattomalta. (Escalante 2020.)

Työntekijöiden tyytyväisyys on tärkeää kaikilla aloilla. Työtytymättömyys näyttäytyy matalampana liikevaihtona. Näin ollen työntekijöiden tyytyväisyyteen panostaminen tulisi olla työnantajan prioriteetti. Vaikka työtyytyväisyyden yhteys menestyksekkääseen liiketoimintaan on hyvin tiedossa työtyytyväisyyteen panostamisesta, karsitaan matalalla kynnyksellä. Yritysten johdon tulisi aktiivisesti panostaa työtyytyväisyyden parantamiseen. Monet työtyytyväisyys tekijät ovat sellaisia joihin työntekijä voi vaikuttaa. Työtyytyväisyys tukee työhön sitoutumista joka näkyy muun muassa laskevinä rekrytointikuluina. (Gregory 2007.)

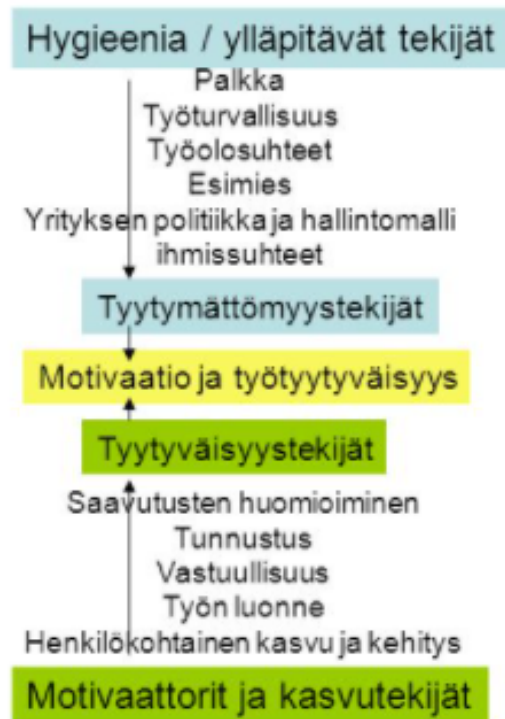
Työtyytyväisyydellä voidaan tarkoittaa positiivista mielikuvaa työstä. Työntekijä, joka kokee työnsä positiivisena, on työhönsä tyytyväinen. Näin voidaan päätellä työtyytyväisyyden olevan tiiviisti yhteydessä työstä vallitsevan mielikuvan kanssa. Tutkimukset osoittavat työtyytyväisyyden kuitenkin olevan monen tekijän summa. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat erityisesti työn mielekkyys ja monipuolisuus. (Robbins & Campbell 2010.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä voidaan jaotella sisäisiin-, ulkoisiin- ja yksilöllisiin tekijöihin. Sisäiset tekijät tarkoittavat esimerkiksi työn monipuolisuutta, sen tavoitteita ja siitä saatavaa palautetta ja tunnustusta. Ulkoisilla tekijöillä tarkoitetaan tyypillisesti työn mukanaan tuomia mahdollisuuksia, johtamis- ja yrityskulttuuria sekä viestintää. Yksilölliset tekijät viittaavat työntekijän sitoutumiseen, odotuksiin ja työtovereihin. (Drafke 2009.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttaa positiivisesti muun muassa asiakastytytyväisyyteen, sitoutumiseen, poissaoloihin ja työsuoritukseen. Työtyytyväisyyttä kokeva työntekijä pysyy työssään pitkään muodostaen pysyviä asiakassuhteita. Hyvän henkilöstön sitouttamisessa työtyytyväisyyteen panostaminen toimii vain osin. Tyytyväisyyden on väitetty sitouttava paremmin heikkoja ja keskinkertaisia työntekijöitä kuin huippusuorittajia, jotka vaativat enemmän sitoutukseen työhön. (Robbins & Judge & Campbell 2010.)

Työtyytyväisyydestä on laadittu teorioita. Herzbergin kahden faktorin teoria on näistä yksi esimerkki. Teoriaa on havainnollistettu alla. (Kuva1). Tässä teoriassa työtyytyväisyyteen vaikuttavat seikat jaetaan hygienia- ja motivaatiotekijöihin. Motivaatiotekijät kannustavat työntekijää kasvuun ja kehitykseen työssään. Näitä ovat esimerkiksi tunnustus, annettu palaute ja vastuu. Hygientiatekijöitä sen sijaan ovat muun muassa palkka, yrityskulttuuri ja turvallisuuden tunne. Herzbergin teorian mukaan työtyytyväisyys ja työtytymättömyys eivät ole toistensa vastakohtia. Vaikka työstä poistettaisiin tyytymättömyyttä aikaansaavat tekijät ei automaattinen lopputulos ole työtyytyväisyys. Työtyytyväisyyttä luovat siis eri tekijät kuin työtytymättömyyttä. (Robbins & Judge & Campbell 2010.)

Herzberg: kahden tekijän motivaatioteoria




Kuva 1 Herzbergin motivaatioteoria (mukaillen Robbins & Judge & Campbell 2010).

Työtyytyväisyyden läheinen käsite on työhyvinvointi. Työhyvinvointi merkitsee työstä sen mieluisuudesta, terveellisyydestä sekä turvallisuudesta syntynyttä kokonaisuutta. Sitä lisääviä tekijöitä ovat muun muassa motivaatio, yleinen ilmapiiri, osaaminen sekä johtaminen. Työhyvinvointi tukee työssä jaksamista, työn tuottavuutta sekä sitoutumista työhön. Myös sairauspoissaolojen on todettu olevan vähäisemmät yksiköissä, joissa työhyvinvointi on hyvällä tasolla. Työhyvinvoinnin parantamiseksi tehtävät toimet ovat niin työnantaja kuin työntekijänkin vastuulla. Työnantaja vastaa turvallisesta työympäristöstä, työpaikan tasa-arvosta sekä johtamisen laadusta. Työntekijän tulee ylläpitää omaa työkykyään sekä ammatitaitoaan. Jokainen voi osaltaan vaikuttaa hyvinvointia tukevan ilmapiiriin. (Kantolahti s.a.)

Myös työn imu liitetään usein työtyytyväisyyteen. Työnimua kokeva henkilö tuntee innostusta ja merkityksellisyyttä työssään. Työnimua voi kokea missä tahansa ammatissa. Sen ominaispiirteisiin liittyy positiivinen tunne ja motivoituneisuus omaa työtä kohtaan. Konkreettinen merkki työnimusta on se, että työntekijä lähtee hyvillä mielin töihin. Työn imu rakentuu kolmesta hyvinvoinnin ulottuvuudesta, joita ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuudella tarkoitetaan energisyyden kokemusta. Omistautuminen kuvastaa intoa ja sitoutumista työhön. Uppoutumisella tarkoitetaan keskittyneisyyttä työhön ja työstä nauttimista. Työntekijän kokonaisvaltainen terveys hyötyy työn imun kokemuksesta

ja tämä vaikuttaa yrityksen menestykseen positiivisesti. Työn imua lisäävät tekijät on esitetty kaaviossa alla. (Työterveyslaitos s.a.)

Taulukko 1 Työn imun kuvaus (Työterveyslaitos s.a.)

Työn imua edistävät tekijät	
Työtehtävään liittyvät tekijät	Palkitsevuus Kehittävyys Monipuolisuus
Työn järjestämiseen liittyvät tekijät	Vaikutusmahdollisuudet Selkeät tavoitteet Joustavuus
Työyhteisön vuorovaikutukseen liittyvät tekijät	Työyhteisön tuki Oikeudenmukaisuus Johtamisen selkeys Palaute Arvostus
Organisaatioon liittyvät tekijät	Varmuus Innovatiivisuus Ilmapiiri Työn ja arjen yhteen sopivuus
 Työn imua tukevat työn kehittävyys, välitön palaute ja tiimityöskentely.	

Scandicissa työtyytyväisyyttä sekä työhyvinvointia mitataan vuosittain henkilökunnalle lähetettävällä kyselytutkimuksella. Kyselytutkimuksen toteuttaa Kantar TNS Oy joka on markkinointitutkimusyritys. Tutkimus toteutetaan vuosittain pääsääntöisesti saman sisältöisenä. Näin eri vuosien ja eri hotellien tuloksia voidaan vertailla. Edellinen kyselytutkimus toteutettiin vuonna 2019 joten pandemian vaikutuksia työtyytyväisyyteen ei ole dokumentoitu.

Työtyytyväisyyttä tarkasteltaessa on hyvä pohtia myös tyytymättömyyttä. Työtyytyväisyyden tavoin myös tyytymättömyyteen vaikuttavat työn ulkoiset ja sisäiset tekijät. Työtytymättömyyteen on tunnistettu vaikuttavan lisäävästi muun muassa viestinälliset haasteet, kiire tai epävarmuus omasta suoriutumisesta. Tyytymättömyys on tietynlainen heikon itsetunnon suojamekanismi. Sen on myös havaittu leviävän henkilöstön keskuudessa. Näin ollen työtyytyväisyyden seuranta on tärkeä osa henkilöstöjohtamista. (Miettinen, 2006, 277, 283, 288.)

3 Covid-19-pandemia

Covid-19 on infektio tauti jonka aiheuttaja on uusi koronavirus SARS-CoV-2. Ensimmäiset tartunnat havaittiin Kiinassa joulukuussa 2019. (THL 2021.) Suurin osa Covid-19 viruksen saaneista kärsivät lievistä tai keskivaikeista hengitystieoireista ja paranevat ilman erityistä hoitoa. Ikänsä tai perusterveydentilansa johdosta heikommassa terveydellisessä tilassa oleville saattaa kuitenkin kehittyä vakava sairaus. Virus leviää pääsääntöisesti sylkipisaroiden sekä nenäeritteiden kautta. Covid-19 pandemiaa on pyritty hillitsemään tiedon lisäämisellä. Käsienpesu sekä hygieeninen käyttäytyminen ehkäisevät tartunnan leviämistä. Koronavirus julistettiin maailmanlaajuisesti pandemiaksi maaliskuussa 2020 jolloin maailmanterveysjärjestö WHO kehoitti valtioita aktiivisiin toimiin viruksen leviämisen hillitsemiseksi. (WHO 2021.) Pandemia aikaansai mittavia muutoksia maailman taloudellisessa tilanteessa. Merkittävimpiä muutokset olivat havaittavissa pian pandemian alun jälkeen tuotannon ja kulutuksen laskuna. (Suomen Pankki 17.9.2020.)

Toukokuussa 2021 todennettuja Covid-19 tartuntoja on maailmassa yli 150 miljoonaa. Virukseen liitettyjä kuolemia on yli 3,2 miljoonaa. (WHO 2021.) Suomessa tartuntoja on reilu 127 tuhatta elokuuhun 2021 mennessä. Kuolleita noin tuhat. (Helsingin Sanomat 2021.)

Covid-19 pandemian myötä Suomessa on otettu käyttöön rajoitustoimia, joilla on pyritty hillitsemään viruksen leviämistä. Rajoitustoimiin kuuluvat muun muassa matkustuskielto, kokoontumisrajoituksia, etätyösuositus, julkistientilojen sulkeminen sekä vapaa-ajanviettokohdeiden sulkeminen. Useissa maissa on ollut käytössä ulkonaliikkumiskieltoa. (THL 2021.) Näiden rajoitusten myötä hotelli vieraiden määrä on tippunut rajusti (Helsingin Sanomat 2021). Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa rajoitukset ovat näkyneet rajusti laskeneina majoittajien määrinä. Messukeskus sekä muut tapahtumajärjestäjät ovat peruneet sekä siirtäneet useita tapahtumia pandemia aikana. Tämä on vaikuttanut vahvasti heikentäen kysyntää Pasilan alueella. Lisäksi ravintolatarjonta hotellissa on heikentynyt Compass Groupin lopetettavaksi ravintolatoiminnan Messukeskuksella toistaiseksi.

Ravintolatoiminnan keskeyttämiseen hotellilla on reagoitu aamupalatarjoilu hotellin henkilökunnan toimesta. Tämä on tuonut merkittäviä työtehtävien muutoksia. Viimeisimmän ravintolapalvelukeskeytyksen johdosta hotelli päätettiin sulkea keväällä 2022 toistaiseksi. Pandemian jyllätessä hotellin käyttöaste laski tavanomaisesta noin 60:stä prosentista lähemmäs kymmentä prosenttia. Vastaavantyyppisiä muutoksia toteutettiin hotellialalla maailmanlaajuisesti.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa, kaksi vuotta rajoitusten alkamisen jälkeen, useita rajoituksia on edelleen voimassa.

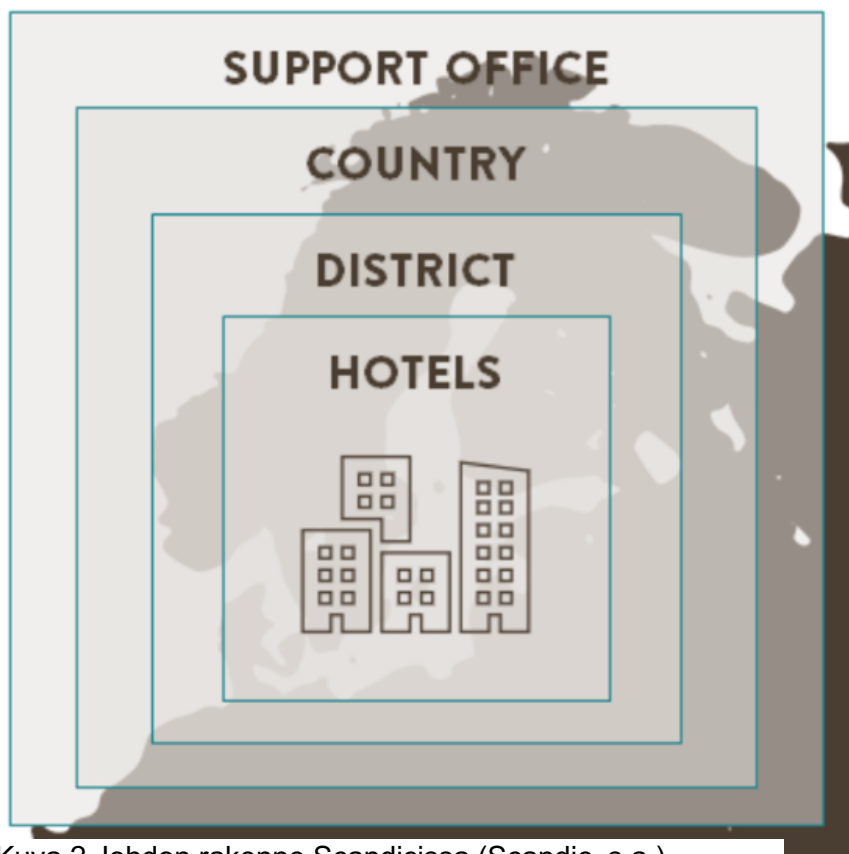
4 Toimeksiantaja

Tässä kappaleessa esitellään toimeksiantajayritys, Holiday Inn Helsinki Expo, joka on osa kansainvälistä Holiday Inn-ketjua. Suomessa Holiday Inn hotelleja operoi Scandic Hotels Oy. Toimeksiantajaan liittyvää päätöksentekoa toteutetaan konsernin eri tasoilla Scandicin sekä Holiday Inn:in toimesta. Tästä syystä organisaation rakenne on tärkeää kuvata sekä hahmottaa tässä opinnäytetyössä.

4.1 Scandic Group

Scandic Hotels Oy pohjoismaiden suurin hotellialan yritys. Scandicilla on noin 280 hotellia kuudessa eri maassa ja yhteensä 57000 huonetta. Scandic Hotels Oy operoi Suomessa IHG hotelleja; Holiday Inn, Crowne Plaza, Indigo sekä Hilton hotelleja. Ensimmäinen Scandic hotelli on avattu vuonna 1963. (Scandic, i.a.)

Hotelleja johtaa hotellinjohtaja joka vastaa aluejohtajalle. Aluejohtaja toimii maajohtajan alaisuudessa. Maajohtaja istuu koko konsernin johtoryhmässä. Kaikkien hotellien tukena on ”support office” sekä maakohtaiset tukipalvelut kuten henkilöstöhallinto, talousosasto, it-tuki sekä myynninpalvelut. Johdon rakenne on kuvattu oheisessa yksinkertaistetussa kaaviossa (kuva 1). (Scandic, s.a.)



Kuva 2 Johdon rakenne Scandicissa (Scandic, s.a.)

Scandicin arvoihin kuuluu, että jokainen työntekijä antaa panoksensa asiakaskokemukselle. Yksittäisessä hotellissa hotellinjohtajan alaisuudessa toimii osastopäälliköistä koottu hotellinjohtoryhmä. Hotellin toiminta on jaettu osastoihin, jotka ovat kokouspalvelut, tekninen tuki, puhtaanapitopalvelut, ravintolapalvelut sekä vastaanotto. (Scandic i.a.)

4.2 Holiday Inn brändi ja Holiday Inn Helsinki - Expo

Holiday Inn brändin omistaa InterContinental Hotels Group, mutta sitä operoi Suomessa Scandic Hotels Oy.

InterContinental Hotels Group, IHG, on yksi maailman suurimmista toimijoista hotelli- ja ravintola-alalla. IHG:lla on yli 742000 huonetta, yli 5000 hotellia noin 100 eri maassa. IHG:n brändejä ovat muun muassa, InterContinental Hotels & Resorts, Candlewood Suites, Crowne Plaza, Even, Holiday Inn, Holiday Inn Express, Hotel Indigo, Hualuxe, Kimpton Hotels & Resorts ja Staybridge Suites. IHG:n pääkonttori sijaitsee Isossa Britanniassa Denhamissa. Suurin osa IHG:n hotellista toimivat franchise periaatteella. (IHG, i.a.) Scandic Hotels Oy pohjoismaiden suurin hotellialan yritys. Scandicilla on noin 280 hotellia kuudessa eri maassa ja yhteensä 57000 huonetta. Scandic Hotels Oy operoi suomessa IHG hotelleja, Holiday Inn, Crowne Plaza sekä Indigo. (Scandic, s.a.)

Koska Holiday Inn hotelli ketju on suuri myös sen franchise periaatteet ovat tiukasti konsernin valvomia. Suomessa Holiday Inn hotelleja on viisi yksikköä. Holiday Inn on amerikkalainen hotelliketju ja se on perustettu 1952 motelliketjuksi. Holiday Inn ketjun perusti Kemmons Wilson. Kemmons halusi perustaa motelliketjun joka huomioisi varsinkin lapsivieraat. Holiday Inn hotellissa oli joka huoneessa oma puhelin, televisio, ilmaiset jääpalat sekä lasten maksuton yöpyminen vanhempien seurassa. Kemmons määritteli hymyn osaksi palvelukonseptia. Tämä ajatusmaailma on jatkunut nykypäivään. Nykyään hymyä korostetaan kaikissa asiakaskohtaamisissa muun muassa piirtämällä hymiö esimerkiksi asiakkaan kuittiin sekä avainkorttikuoreen. Lapsiperheiden huomioimista on laajennettu muun muassa tarjoamalla maksuton ruokailu kaikille alle 13 vuotiaille lapsille vanhempien seurassa. (Holiday Inn a, s.a.)

Nykyään Holiday Inn on maailman isoin kansainvälinen hotelliketju. Holiday Inn on kasvanut paljon kunnioittaen samoja Kemmonssin oppeja. Konsernin iskulause kuuluu ”Holiday Inn -hotellit ovat tasokkaita hotelleja ja sopivat niin vapaa-aikaan kuin liikematkustajien kiireiseen arkeen”. Konsernin hotelleja on maailmassa lähes 2700 kappaletta, huoneita lähemmäs puoli miljoonaa. Suuri ja tuorein brändiuudistus toteutettiin 2007 jolloin Holiday

Inn logo ja visuaalinen ilme muuttui. Holiday Inn ketjuna hyvin tunnettu ja esiintyy myös populaari kulttuurissa ja on mainittu muun muassa laulujen sanoissa. (Holiday Inn b, s.a.)

Holiday Inn Helsinki Expo sijaitsee rauhallisella alueella, mutta suuret massatapahtumat vilkastuttavat hotellin toimintaa. Tulijoita ja lähtijöitä saattaa olla päivässä yhteensä jopa satoja asiakkaita. Huoneita Holiday Inn Helsinki Expossa on 245 kappaletta, Executive-luokan huoneita 34 sekä sviittejä kuusi kappaletta. Holiday Inn Helsinki Expo hotellin julkisivu kuvattu kuvassa 3.

Holiday Inn Helsinki Expo toimii Helsingin Messukeskuksen yhteydessä. Hotelli palvelee Helsingin Messukeskuksen kävijöitä sekä näytteilleasettajia messujen ajan yöpymispaikkana sekä viereisen kongressikeskuksen vierailijoita. Kesäaikaan vieraana käy jonkin verran lapsiperheitä läheisen Linnanmäen ansiosta, mutta pääasiakasryhmämme on messujen näytteilleasettajat sekä kokousvieraat.

Holiday Inn Helsinki Expo on selkeästi liikematkustus hotelli. Hotellin välittömässä läheisyydessä on Helsingin Messukeskus sekä Suomen Messujen Siipi, kokoustilat. Messukeskuksella käy tapahtuma-aikaan kymmeniä tuhansia ihmisiä viikonlopun aikana. Siivessä taasen on 15 kokoustilaa sekä mahdollisuus järjestää isoja juhlia sekä muita tilaisuuksia kuten yhtiökokouksia, tuotelanseerauksia sekä pikkujouluja.

Kiireisinä aikoina vastaanotossamme toimii jopa kolme virkailijaa samanaikaisesti, mutta usein olemme vuorossa yksin. Työskentely on hyvin tehostettua. Meillä on 8 vakituista täysiaikaista työntekijää vastaanotossa sekä noin 2 tuntisopimuksilla toimivaa virkailijaa. Hotellissamme on ulkoistettu kerroshoito sekä ravintolatoiminta, mukaan lukien aamiaiset. Sol Palvelut Oy on yhteistyökumppanimme kerroshoidossa, kun taas Compass Group hoitaa lähes kaikkea Messukeskuksen ravintolatoimintaa.



Kuva 3 Opinnäytetyö toteutettiin Holiday Inn Helsinki Exposita (Holiday Inn b, s.a.)

5 Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja analyysi

Tämän tutkimuksen tavoitteena on työtyytyväisyyden mittaaminen Covid-19-pandemian vaikutuksista Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa. Työtyytyväisyys tulokset ovat toimeksiantajan työyksikön toteuttamissa aiemmissa mittauksissa olleet erittäin hyvällä tasolla. Tutkimuksen avulla pyrittiin kartoittamaan mahdolliset muutokset Covid-19-pandemian mukana tuomien haasteiden myötä. Tämä opinnäytetyö hyödyttää toimeksiantajaa tarjoamalla tietoa poikkeusolojen vaikutuksesta henkilökunnan työtyytyväisyyteen.

Restonomiopintojen näkökulmasta tutkimuksen tuoma tieto on erityisen merkityksellistä, sillä moni restonomi sijoittuu esimiestehtäviin ja Covid-19-pandemian vaikutukset ovat koetelleet erityisen kovasti horeca-alaa. Tutkittua tietoa Covid-19-pandemian vaikutuksista tarvitaan, jotta sen aikaansaamia ilmiöitä työtyytyväisyyteen pystytään ymmärtämään sekä tarvittaessa reagoimaan niihin asianmukaisesti. Tutkimuksen tarkoitus sekä sen tavoitteet on esitetty tiivistetysti kuvassa 4.

<p>Mitä tutkimuksen aiheesta tiedetään jo?</p> <p>Työtyytyväisyydellä on merkittävä rooli liiketoiminnan menestyksessä sekä henkilökunnan sitoutumisessa.</p> <p>Mitä uutta tietoa tutkimus tuo?</p> <p>Tutkimus antaa ajantasaisen kuvan Covid-19-pandemian vaikutuksista henkilökunnan työtyytyväisyyteen.</p> <p>Mikä merkitys tutkimuksella on?</p> <p>Toimeksiantaja saa käyttöönsä tärkeää tietoa henkilökunnan työtyytyväisyyden tilasta.</p>

Kuva 4 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimusongelma määriteltiin seuraavalla tavalla:

- Miten Covid-19-pandemia on vaikuttanut Holiday Inn Helsinki Expo hotellin työtyytyväisyyteen?

Tämän ohessa tarkasteltiin seuraavia alaongelmia:

- Millainen oli työtyytyväisyys ennen pandemiaa?
- Millainen työtyytyväisyys on nyt?

Opinnäytetyö toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimusmenetelmä valittiin tutkimustavoitteiden mukaisesti. Valittu tutkimusmenetelmä yhdisti laadullista ja määrällistä lähestymistapaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009.) Tavoitteena oli saada numeraalista verrattavissa olevaa dataa joten kyselylomakkeessa oli suurimmaksi osaksi määrällisen tutkimusmenetelmän mukaisia kysymyksiä. Puolistrukturoitu kyselylomake valikoitui tutkimusmenetelmäksi juuri siksi että se tarjoaa määrällisen datan ohessa vastaajalle mahdollisuuden

kuvata kokemuksiaan omin sanoin. Avoimiin kysymyksiin ei tarjottu valmiita vastausvaihtoehtoja.

Kyselylomakkeessa vastaaja antaa oman mielipiteensä numeraalisella asteikolla 1-5 jossa yksi tarkoittaa kielteistä kokemusta ja viisi myönteistä. Tulokset ilmoitetaan vastausten keskiarvolla. Tutkimusmenetelmän valinnalla pyrittiin huomioimaan mahdollisimman kattavan otannan saaminen. Kyselylomake on helpohko täytettävä työnlomassa. Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa on kahdeksan vastaanottovirkailijaa. Vastaus kyselylomakkeeseen pyritään saamaan kaikilta.

Opinnäytetyön otanta määräytyy henkilöstön mukaan. Tässä tilanteessa otantana on perusjoukko, joka muodostuu hotellin vastaanoton henkilöstöstä. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena ja kyselylomake lähetettiin kaikille vastaanotossa työskenteleville. Käytettyyn tiedonkeruu menetelmään nähden otanta on niukka. Opinnäytetyössä kuitenkin päädyttiin tähän tiedonkeruu menetelmää, sillä tällä menetelmällä on samassa yksikössä toteutettu aikaisemmatkin työtyytyväisyys kyselyt. Hyödyntämällä aikaisemminkin käytettyä menetelmää saadaan opinnäytetyöhön aineistoa, jota voidaan vertailla aikaisempien vuosien tuloksiin. Näin pystytään osoittamaan Covid-19-pandemian vaikutuksen työtyytyväisyyteen luotettavammin kuin hyödyntämällä otoskokoon soveltuvampaa aineistokeruumenetelmää.

Opinnäytetyön luotettavuutta pyritään lisäämään siten, että prosessin vaiheet kuvataan riittäväällä tarkkuudella ja saatuja tuloksia havainnollistetaan tarvittaessa taulukoiden avulla. Tutkimuksen teko tulee toteuttaa avoimesti ja vastuullisesti, tiedonhaku teoriaosuutta varten tulee toteuttaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Opinnäytetyön vaiheet raportoidaan rehellisyyttä ja avoimuutta noudattaen. Kyselylomakkeet laaditaan siten, että vastaajat eivät ole tunnistettavissa. Vastaajille tuodaan ilmi, että kyselylomakkeeseen vastaaminen on vapaaehtoista.

Tässä opinnäytetyössä aineisto kerätään Holiday Inn Helsinki Expon työntekijöiltä hyödyntämällä työhyvinvointikyselyn patteristoa. Koska opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan työtyytyväisyyttä, valitaan kysymyspatteristosta aiheeseen sopivat kysymykset jättäen epäolennaiset opinnäytetyön kyselylomakkeesta pois. Hyödyntämällä aikaisemmin käytössä ollutta kyselylomaketta voidaan saatuja tuloksia vertailla aikaisempaan ja siten nostaa esille tarkastelujakson aikana esille nousseita ilmiöitä työtyytyväisyyteen liittyen. Näin opinnäytetyön tuottama tieto on informatiivisempaa ja hyödynnettävämpää. Opinnäytetyötä varten laadittu kyselylomake on liitteenä. (Liite 1.)

5.1 Aineisto ja tuloksien analyysi

Opinnäytetyön aineistona on Holiday Inn Helsinki Expon työntekijöiltä kyselylomakkeella kerätty työtyytyväisyyttä tarkasteleva aineisto sekä aikaisemmat työhyvinvointikyselyt. Näitä kahta aineistotyyppiä verrataan toisiinsa ja analysoidaan opinnäytetyön tulosten saamiseksi. Kahta aineistotyyppiä hyödyntämällä opinnäytetyön tuottama tieto on monipuolisempaa.

Puolistrukturoidun kyselylomakkeen etuna on sen mahdollistama vapaamuotoisuus, vertailtavuus sekä matala osallistumiskynnys. Avoimet kysymykset jättävät vastaajalle mahdollisuuden kuvata kokemuksiaan omin sanoin. Avoimilla kysymyksillä vastaaja voi tuoda esille henkilökohtaisen kokemuksensa työtyytyväisyydestään. Strukturoidut kysymykset tuottavat mitattavampaa ja vertailtavampaa dataa. Analyysimenetelmänä käytetään teemoittelua ja tyypittelyä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009.)

Lomakehaastattelu soveltuu laadulliseen tutkimukseen kyselylomakkeen ollessa puolistrukturoitu. Lomakehaastattelussa esitettyjen kysymyksien tulee olla olennaisia tutkimuksen tavoitteen kannalta. Tuloksia analysoidessa on merkityksellistä linjata mikä aineistossa on tuloksen kannalta keskeistä. Kerätty aineisto käydään läpi ja kiinnostaviksi havaitut ilmiöt teemoitellaan ja tyypitellään. Näin aineistosta nousee esille keskeisimmät ilmiöt, sekä niiden takana olevat vaikuttimet. Lopuksi laaditaan yhteenveto. (Tuomi ja Sarajärvi 2009.)

5.2 Aikaisemmat työhyvinvointikyselyt

Holiday Inn Helsinki Expo toteuttaa työhyvinvointikyselyt vuosittain. Viimeisin työhyvinvointikysely on toteutettu vuonna 2019. Työhyvinvointi kyselyn toteuttamisessa hyödynnetään siihen erikoistuneen yrityksen, Kantarin, osaamista. Kantar toteuttaa kyselyt puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Lomake on laaja, se koostuu yli kolmestakymmenestä kysymyksestä. Kysymykset kartoittavat vastaajan näkemyksiä ja kokemuksia muun muassa työpaikan päätöksentekoprosesseista, arvoista, johtamiskulttuurista ja suositeltavuudesta. Lomake kartoittaa vastaajien taustatietoja kattavasti, vaikka lomakkeeseen vastaaminen kuitenkin toteutetaan anonymisti. Kyselylomakkeessa on myös yksi avoin kysymys, jossa vastaaja voi vapaasti tuoda esille ajatuksiaan, joita ei lomakkeen kysymyksillä kartoitettu.

Kantar laatii vastauksista analyysin, joka toimitetaan Holiday Innin johdolle. Analyysi on laadittu powerpoint muotoon ja siinä nostetaan vastausaineistosta laaja-alaisesti näkökulmia. Tuloksia havainnollistetaan diagrammeihin. Tulokset käsitellään ensin johdon kesken,

jonka jälkeen tulokset käydään läpi tiimikokouksessa. Tiimikokouksessa nimitetty työryhmä ottaa yhteisesti valitut tärkeimmät kehityskohteet työn alle. Scandic Group on laatinut ohjeistukset siitä, miten työhyvinvointikyselyn tuloksia tulee käsitellä.

VAHVUUDET & MAHDOLLISUUDET

Tämä yhteenveto antaa yleiskatsauksen parhaista ja heikoimmista tuloksista kysymystasolla ja näyttää, min

Vahvin	Tulokset	Vertailu koko org.
Tunnen hotellini tai toimintoni yleiset tavoitteet	100	▲
Osastollani/tiimilläni on selkeät tavoitteet, joihin pyrimme	100	▲
Suosittelisin Scandicin palveluita ja ratkaisuja omille ystäväilleni?	100	▲
Keskustelemme usein osastollani/tiimissäni vieraistamme/asiakkaistamme sekä heidän vaatimuksistaan ja odotuksistaan	100	▲

Heikoin	Tulokset	Vertailu koko org.
Työtoverini pyytävät usein palautetta	56	▲
Raskaiden työjaksojen jälkeen on mahdollisuus palautua	56	▼
Ympäristöystävällisyys on luonnollinen osa jokapäiväistä työtämme	67	▼
Minun tiimissäni olemme järjestäytyneet tavalla, joka luo työhön tehokkuutta	78	▲

▲ Korkeampi kuin koko org. ▶ Linjassa koko organisaation kanssa ▼ Matalampi kuin koko org.



Kuva 5 Työhyvinvointi kyselyn yhteenveto (Scandic voice tutkimus 2019).

Vuoden 2019 työhyvinvointikyselyssä kehityskohteina esille nousi palautekulttuuri, palautuminen, ympäristöystävällisyys ja tehokkuus. Kehityskohteisiin on reagoitu esimerkiksi keskustelemalla esille nousseista teemoista ja kirkastamalla prosesseja sekä tarkastelemalla työvuorojen miehitystä. Vahvuuksina esille nousivat työn tavoitteiden tunteminen, tarjotun palvelun suositeltavuus sekä asiakaspalautteeseen reagoiminen.

Aikaisempi työhyvinvointikysely on raportoitu pisteytyksellä arvosana prosenttina. Prosentti kertoo myönteisten vastauksien määrän kaikista vastauksista. Pisteytyksessä arvosanat 4 sekä 5 on laskettu myönteiseksi ja arvosana 3 neutraaliksi ja arvosanat 2 sekä 1 kielteisiksi. Jokaisesta kysymyksestä annettu arvosana perustuu annettujen myönteisten arvioiden määrään.

Edellisessä kyselyssä vastaajia oli yhdeksän henkeä. Vastaukset työtyytyväisyydestä olivat positiivisia. Heikoimman tuloksen antoi kysymys oma-aloitteisesta palautteen pyytämi-

sestä. Siitä huolimatta työyhteisön kykyyn antaa palautetta oltiin erittäin tyytyväisiä. Työtehtäviin vastaajat olivat myös erittäin tyytyväisiä. Raskaiden työjaksojen jälkeisessä palautumismahdollisuudessa koettiin kuitenkin olevan parantamisen varaa.

6 Tulokset

Toteutettu kysely osoitti, että vastaajat olivat tyytyväisissä työsuhteeseen Scandicilla arvioitaessa työtyytyväisyyttä työsuhteeseen asteikolla 1-5 keskiarvo oli 4,3 kaikkien annettujen arvojen asettuessa asteikon yläpäähän. Kyselyn tulokset ovat luettavissa liitteessä 1. Kysely osoitti, että Scandicista työnantajana koettiin ylpeyttä. Työnantajaa suositeltaisiin mielellään myös muille. Yrityksen valitseman tulevaisuuden suunnan tukeminen sai arvosanaksi 3,8. On pohdittava onko vastauksessa kyse siitä, ettei yrityksen tulevaisuuden suunnitelmia tueta vaiko ettei niitä tunneta. Vastaajat olivat kuitenkin tyytyväisiä siihen, että työpaikalla päätöksen tekoa toteutetaan tarvittaessa ketterästi.

Päätösten jalkauttaminen käytäntöön sai kohtuu hyvän arvion. Työn toteutuskulttuurin tehokkuus arvioitiin vähintäänkin kohtalaiseksi. Työryhmän sisäisen toiminnan koettiin toimivan arvosanalla 3,7. Konsernin sisäisen toimipisteiden välillä toimivan yhteistyön koettiin toimivan hyvin. Vastauksissa nousi esille, että työyhteisössä annetaan tilaa uusille ideoille. Uusien toimintatapojen kokeileminen voisi olla kuitenkin rohkeampaa. Vastaajat kokivat, että voivansa kohtalaisesti vaikuttaa omaan työhönsä.

Palautteen anto työyhteisössä nähtiin pääsääntöisesti luontevana osana työn arkea. Palautteen omaa aloitteista pyytämistä työyhteisössä ei kyselyn mukaan juurikaan toteudu. Virheistä oppiminen oli vastausten mukaan kohtalaisen yleistä. Hyväksi havaittujen käytänteiden jakaminen työkavereiden kesken näyttäytyi työyhteisössä juurtuneena tapana. Vastaajat kokivat, että työorganisaatio mahdollistaa hyvin ammatillisen kasvun ja kehittymisen. Työntoteuttamiseen tarvittava tieto koettiin olevan kohtalaisen hyvin löydettävissä. Työorganisaation arvopohjan koettiin näkyvän työnarjessa. Vastaajat kokivat työhön liittyvään päätöksen tekoon olevan hyvät. Vastauksissa nousi esille, että työntekijät kokivat arvostusta työssään.

Sukupuoleen tai ikään liittyvää kaltoinkohtelua ei oltu koettu. Yksi vastaaja toi esille kokeneensa joskus muihin syihin liittyvää huonoa kohtelua. Työjaksojen jälkeiselle palautumiselle vastaajat antoivat arvosanan 3,7. Sama arvosana annettiin työtehtävin tai vaatimuk-sien väliselle ristiriidalle. Työpaikan keskusteluilmapiiri koettiin kuitenkin hyvänä. Työtehtävien koettiin tyytyväisyyttä. Avoimessa kysymyksessä esille nostettiin positiivisena asiana organisaation sisällä työnvaihtamisen mahdollisuudet. Negatiivisia tekijöitä avoimissa kysymyksissä ei esitetty.

Kokonaisuudessaan kyselyn tulokset työhyvinvoinnista olivat myönteisiä. Mihinkään kysymykseen annetuista vastauksista ei noussut esille mainittavia kehityskohteita. Vastaukset työtyytyväisyydestä noudattivat aikaisempien vuosien linjaa. Tämä näyttäytyy yllättävän

hyvänä tuloksena, sillä kyselyn aikaan hotelliala oli kärsinyt jo yli kaksi vuotta Covid-19 vaikutuksista hotellialaan. Kyselyn täyttämisen aikaan tutkimusyksikössä oltiin toteutettu koko henkilöstön lomauttaminen kahdeksi kuukaudeksi. Nyt saatujen tulosten ja vertailtujen aikaisempien tulosten antaessa samanlaisia tuloksia voidaan aineistosta vetää johtopäätös, että Covid-19-pandemia ei heikentänyt työtyytyväisyyttä tutkimus yksikössä.

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten pysyminen samalla tasolla edelliseen kyselyyn nähden voidaan nähdä merkittävänä onnistumisena. Pandemian aikana työtyytyväisyyteen pyrittiin panostamaan muun muassa keskustelemalla avoimesti yksikön tilanteesta sekä suunnitelmasta. Esimiesportaan jalkautuminen suorittavaan työhön ja läsnäolo työnarjessa on mahdollisesti myös tukenut työhyvinvoinnin kokemusta haastavassa tilanteessa, joka on mullistanut hotellialaa.

Nyt toteutettuun kyselyyn ja verrokkikyselyyn ovat vastanneet eri työntekijät. Työntekijöiden vaihtuvuutta ei tässä tilanteessa ole perusteltua nostaa esille merkinä tyytymättömyydestä, joka olisi ristiriidassa kyselyn vastausten kanssa. Tämä heijastaa kyselyssäkin esille noussutta tyytyväisyyttä lisäävää tekijää, eli uramahdollisuuksia konsernin sisällä. Uranäkymät ja työn vaihtelu yhdistettynä pysyvyyden kokemukseen on oletettavasti tekijöitä, jotka tukevat tyytyväisyyttä.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää onko Covid-19-pandemia vaikuttanut työtyytyväisyyteen Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa. Tutkimuksen kyselylomakkeeseen vastasivat kuusi vastaanoton työntekijää. Kutsuttuja vastaamaan oli seitsemän henkilöä. Näin ollen tulosten voidaan katsoa kuvastavan yksikön tilannetta kattavasti. Kyselylomakkeen kysymykset tarkastelivat työtyytyväisyyden teemaa monipuolisesti sekä olivat verrattavissa aikaisempien vuosien työtyytyväisyys tuloksiin. Opinnäytetyön myötä piirtyi käsitys työtyytyväisyys tilanteesta yksikössä. Näin ollen tutkimuksen voi katsoa saavuttaneen sille asetetut tavoitteet.

Tutkimus osoittaa, että tarkastelun alaisessa yksikössä kyettiin huolehtimaan työtyytyväisyydestä poikkeuksellisenä Covid-19-pandemia aikana. Pandemia ei näkynyt työtyytyväisyyden laskuna. Sen sijaan työtyytyväisyys pysyi verrokkikyselyyn nähden samalla tasolla. Kysely onkin toteutettu toisiinsa nähden lähes samansuuruisilla otannoilla, molemmilla kerroilla kyseessä on ollut kokonaisotanta vastaanoton henkilöstöstä. Näin ollen tuloksia on luontevaa verrata keskenään. Tuloksista vedetyt johtopäätökset on esitetty kuvassa 6 alla.

Johtopäätökset:

- Covid-19-pandemian vaikutukset hotellialan toimintaan olivat merkittäviä, mutta eivät näkyneet toimeksiantajan tutkimusyksikön työtyytyväisyys tuloksessa.
- Tulokset olivat tasaiset uran eri vaiheissa olevilla vastaajilla, joten virkaikä ei vaikuttanut tuloksiin.
- Se että työtyytyväisyys tulokset eivät laskeneet raskaiden Covid-19-pandemian vaikutuksien myötä voidaan tulkita tarkoittavan, että yrityksen johto on tehnyt oikeita asioita.

Kuva 6 Johtopäätökset tuloksista

Tuloksia tarkasteltaessa on myös pohdittava vastaajia. Vaikka nyt toteutetun kyselyn ja verrokkikyselyn tulokset ovat hyvin samansuuntaiset tai käytännössä samat on kyselyihin vastannut eri työntekijät henkilöstön liikkuvuuden vuoksi. Nyt toteutettu kysely osoitti, että uudetkin työntekijät kokevat tyytyväisyyttä työhönsä. Verrokki kysely kuvasti kokeneempien työntekijöiden näkemyksiä, jotka olivat yhtä lailla positiiviset. Tästä voidaan päätellä, että yksikön kyky tukea työntekijän työtyytyväisyyttä on hyvä uran eri vaiheissa.

Se ettei Covid-19-pandemia näkynyt työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa raskaista työvaikutuksistaan huolimatta herättää myös kysymyksiä. On mahdollista, että Covid-19-pandemian vaikutukset työtyytyväisyyteen nousevat esille myöhemmässä vaiheessa. Toisaalta muuttunut maailmantilanne ei välttämättä suoraan vaikuta työtyytyväisyyden kokemukseen, jos työyhteisö ja johtaminen koetaan hyvinä. Pandemian jälkeinen työtilanne on kuitenkin sen aikana koettuun hiljaisuuteen verrattuna hyvin kiireinen. Kiireen tunne pitkän hiljaisuuden jälkeen voi tuntua työntekijöistä kuormittavalta. Mahdollista on että tämä näytetään tulevaisuudessa työtyytyväisyyskyselyissä.

Kyselyn tulokset antavat yksikön työtyytyväisyydestä positiivisen kuvan. On siitä huolimatta tärkeää, että työtyytyväisyyteen panostetaan, eikä vain oleteta sen luonnostaan pysyvän hyvällä tasolla. Aikaisempien vuosien hyvät tulokset toki osoittavat, että yksikössä tehdään oikeita asioita työtyytyväisyyden tukemiseksi.

Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään käytäntöön. Toimeksiantaja saa tutkimusraportin käyttöönsä ja pääsee näin tehokkaasti kiinni ajantasaiseen työtyytyväisyystilanteeseen. Yksikössä tullaan käymään tuloksia läpi johdon kesken sekä yhteisesti henkilökunnan kanssa. Näin henkilökunnalla tulee olemaan mahdollisuus halutessaan vielä kommentoida näkemyksiään tutkimuksen kokonaistuloksista. Työyhteisössä tarkastellaan yhteisesti tulosten perusteella olennaisina pidettyjä toimenpiteitä.

Tutkimusprosessi oli kokonaisuutena onnistunut. Tutkimusmenetelmän valinta tuki tuloksien luotettavuutta sillä se mahdollisti aineistollisen vertailun, tehden näin tuloksista informatiivisemmat. Vaikka kyselyn otanta on määrällisesti pieni, se on prosentuaalisesti suuri kattaen kaikki paitsi yhden työntekijän tutkimusyksiköstä. Mikäli tutkimusyksikkö olisi ollut työntekijämäärältään suurempi olisi aineistosta ollut mahdollista vetää enemmän johtopäätöksiä.

7.1 Jatkotutkimusehdotukset

Koska kysely ei osoittanut Covid-19-pandemialla olevan vaikutusta työtyytyväisyyden kokemukseen, olisi aiheellista tarkastella erillisellä selvityksellä tekijöitä, jotka työtyytyväisyyttä ovat tukeneet. Näin onnistuneiden toimintatapojen kirkastaminen mahdollistaisi niiden aikaisempaa laaja-alaisemman käyttöönoton. Erityisesti laadullisin menetelmin toteutettu tutkimus olisi hyödyllistä sillä näin pystyttäisiin syvemmin ymmärtämään määrällisen datan antamia tuloksia sekä ilmiöitä niiden taustalla. Työtyytyväisyyden kokemuksen seuranta on muutenkin hyödyllisintä silloin, kun sitä toteutetaan säännöllisesti.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus kuvastaa sillä kerätyn tiedon käyttökelpoisuutta. Luotettavuus jaetaan tyypillisesti tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin. Validiteetti tarkastelee sitä mittaako käytetty mittari sitä mitä sen on tarkoitettu. Reliabiliteetti kuvastaa mittausten toistettavuutta. (Tähtinen & Kaljonen 1996.) Tässä tutkimuksessa mittarina käytetty kyse-lylomake on ollut käytössä jo useana vuotena yksikön työtyytyväisyys selvityksissä. Aikai-semmin käytetystä kyselystä jätettiin pois kysymykset, jotka eivät käsitelleet tämän tutki-muksen tutkimusongelmaa. Näin voidaan todeta, ettei tutkimuksessa ole validiteetti ongel-maa. Valitulla mittarilla toteutettua kyselyä voisi toistaa toisen tutkijan toimesta ilman että tämä muutos vaikuttaisi tuloksiin. Näin ollen myöskään reliabiliteetti ei muodostu ongel-maksi tässä tutkimuksessa.

Tutkimuksen toteutti yksi ihminen. Näin ollen voidaan kyseenalaistaa olisiko toinen henkilö nostanut tutkimusaineistosta samat havainnot. Aineisto kuitenkin tuotti numeraalista da-taa, joten sen analyysi ei ole erityisen herkkä tutkijan yksilölliselle vaihtelulle. Koska vas-taaja määrä oli pieni, valittiin tutkimuskysymykset siten että vastaaja ei ollut tunnistetta-vissa. Taustatietokysymyksiä ei esitetty vastaajien anonymiteetin suojaamiseksi. Kysely-tutkimukseen osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista, mutta sen sai tehdä työaikana. Erillistä palkkiota tai muuta suoraa hyötyä tutkimuksen vastaamisesta ei tarjottu. Näillä toi-milla pyrittiin vahvistamaan tutkimuksen eettistä pohjaa.

7.3 Oma oppiminen

Itselleni opinnäytetyöprosessi oli opettavainen mutta myös raskas. Havaitsin että tutki-mustyöhön liittyy monenlaisia vaiheita, joihin taas liittyy erilaisia tunnetuloja. Hetkittäin koin innostusta tutkimusaiheestani, mutta toisinaan sen edistäminen tuntui vaativalta. Haastavaa on yhdistää opiskelu sekä työ. Oma paineensa opinnäytetyöprosessiin toi op-pilaitoksen asettamat aikataulurajat.

Lähteet

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu 4.5.2021.

Tuomi K., Sarajärvi P. 2009, Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. 74, s. 92-94.

WHO 2021. Coronavirus. Luettavissa: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 Luettu 4.5.2021.

Helsingin Sanomat 2021. Tartuntatilanne. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000007780238.html>. Luettu 4.5.2021.

Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. 2010. Essentials of Organizational behavior. 10th, global edition. Pearson Education Inc., New Jersey.

THL 2021. Ajankohtaista koronaviruksesta. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>. Luettu 4.5.2021

Helsingin Sanomat 2021. Korona-pandemian toinen aalto iski kovaa hotelleihin – Scandicin huoneiden käyttöaste romahti joulukuussa 15 prosenttiin Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000007745562.html>. Luettu 4.5.2021.

IHG, s.a. <https://www.ihgplc.com/>. Luettu: 26.5.2020.

Scandic, s.a. <https://www.scandichotelsgroup.com/>. Luettu: 26.5.2020

Holiday Inn a, s.a. <https://finland.holidayinn.com/>. Luettu: 26.5.2020.

Holiday Inn b, s.a. <https://www.ihg.com/holidayinn/hotels/us/en/reservation>. Luettu: 26.5.2020.

Drafke, Michael 2009. The Human Side of Organizations. Tenth Edition. Pearson, New Jersey s. 406.

Stephen P. & Judge, Timothy A. & Campbell, Timothy T. 2010. Organizational behavior. 13th edition. Pearson, Essex s. 81, 143.

Pakka J. & Rätty T. 2010, s. 5. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf

Miettinen, A. 2006. Työhönsä erittäin tyytyväiset. Teoksessa Lehto, A.-M., Sutela, H & Miettinen, A. Kaikilla mausteilla: artikkeleita työolotutkimuksesta. Helsinki: Tilastokeskus s. 277, 283, 288.

Escalante A. 2020. Your Job Satisfaction May Have More To Do With Who You Work With Than What You Do. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/alionescalante/2020/11/17/your-job-satisfaction-may-have-more-to-do-with-who-you-work-with-than-what-you-do/?sh=736935ef7b87>. Luettu 3.5.2022.

Gregory K. 2007. The Importance of Employee Satisfaction. Luettavissa: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33282172/Gregory-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651597362&Signature=Y9SQ-m0zePC4jJlMeKayeU7AVysnU85ikn2T683470A5uOy2ZZuTMU2SfRD2jaZwHMX4A3aL2X2jP3Uojzl-NmmPCbx5XPr2WcbyC121fscrh-ISPOfGk8kvw089ux7TI3tAZEg4zcW2k-CE-bqwg95et9NxSr4yLbh-t3OJ8XMJ6c7Gn85A-tdkoVDR~hudUxBcCVG2ZEH-GeO7XmYh4L1VTJCBLZTgawZqzPLBUmxX977dhgL3lpcnxc~IR90uN-FmcFDK4iYQZ8ldxN9aNvvVV4NvuXm~IVB8v1CJnGmtth7y7YVJTs2sUul-GjdWRraE3pwaAzaDvI7Y9sm1I38~w__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Luettu 3.5.2022.

Kantolahti T. S.a. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu 12.5.2022.

Työterveyslaitos s.a. Työn imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>. Luettu 12.5.2022.

Tähtinen J. & Kaljonen A. 1996. Tilastollisen analyysin perusteita kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta. Julkaisusarja B:55. s. 138.

Liitteet

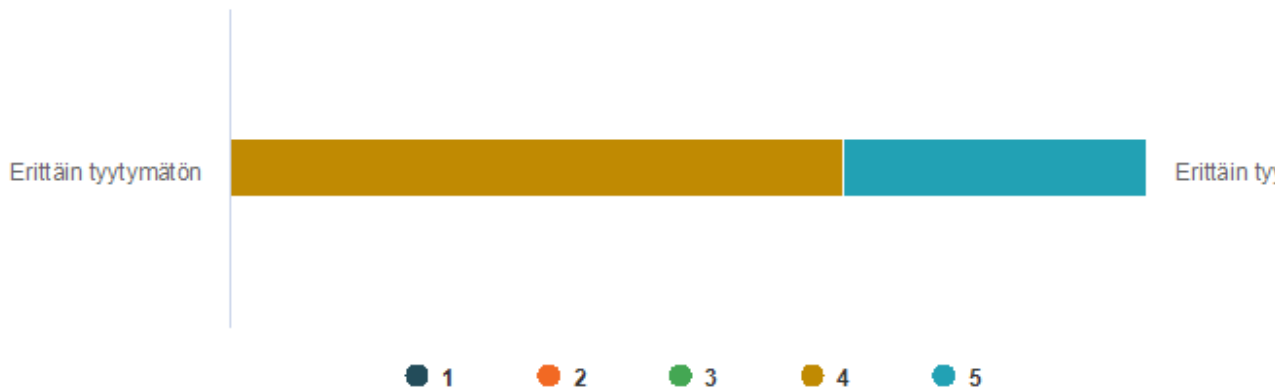
Liite 1. Kyselylomake

Työtyytyväisyys Holiday Inn Helsinki Expo hotellissa

Vastaajien kokonaismäärä: 6

1. Kuinka tyytyväinen olet työsuhteeseesi Scandicilla yleisesti?

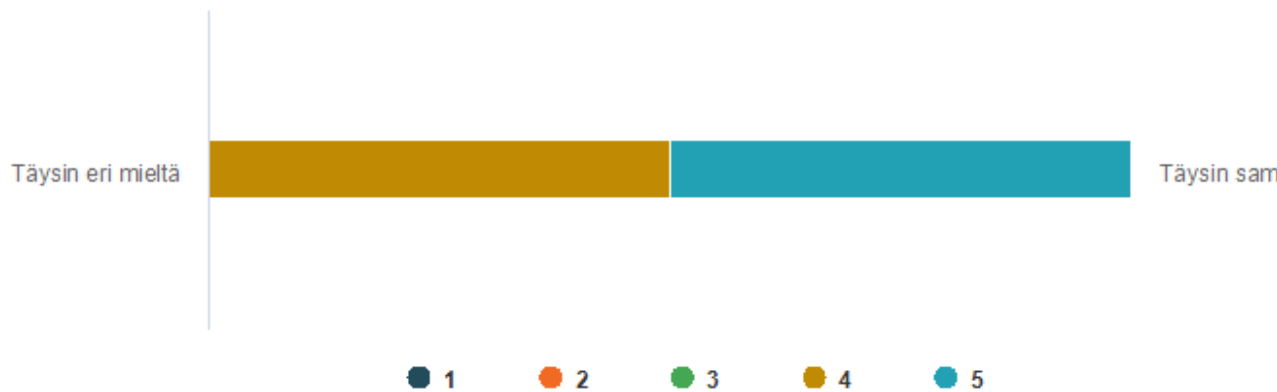
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskisarvo	Mediaani
Erittäin tyytymätön	0	0	0	4	2	Erittäin tyytyväinen	6	4,3	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%				
Yhteensä	0	0	0	4	2		6	4,3	4,0

2. Olen ylpeä siitä, että työskentelen Scandicissa, ja kerron siitä mielelläni muille.

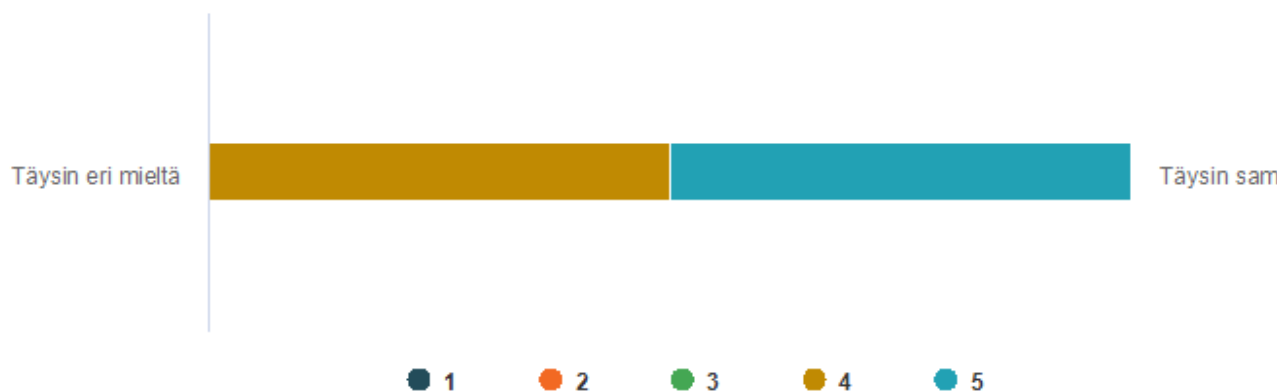
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	0	3	3	Täysin samaa mieltä	6	4,5	4,5
	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%				
Yhteensä	0	0	0	3	3		6	4,5	4,5

3. Suosittelisin mielelläni Scandicia työnantajana

Vastaajien määrä: 6

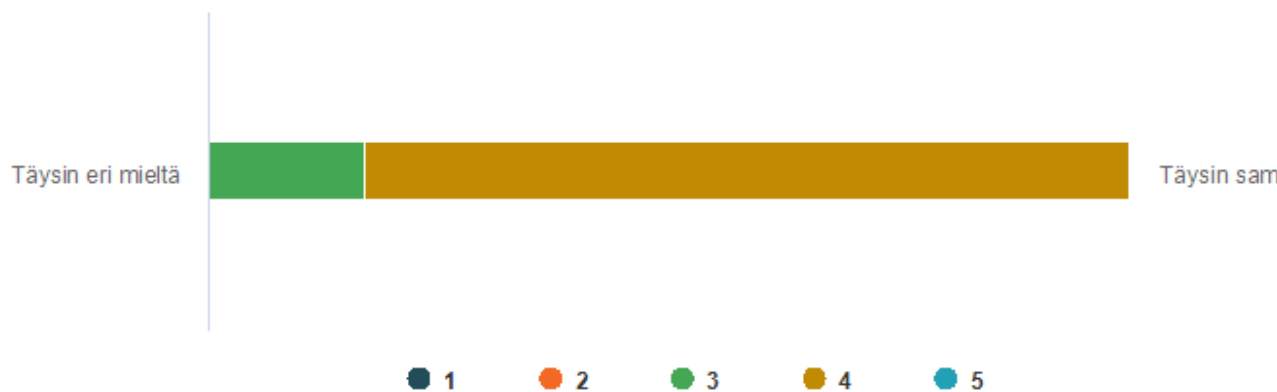


	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
	0	0	0	3	3		6	4,5	4,5

Täysin eri mieltä	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	Täysin samaa mieltä			
Yhteensä	0	0	0	3	3		6	4,5	4,5

4. Uskon vahvasti yrityksen valitsemaan tulevaisuudensuuntaan ja tuen sitä täysin

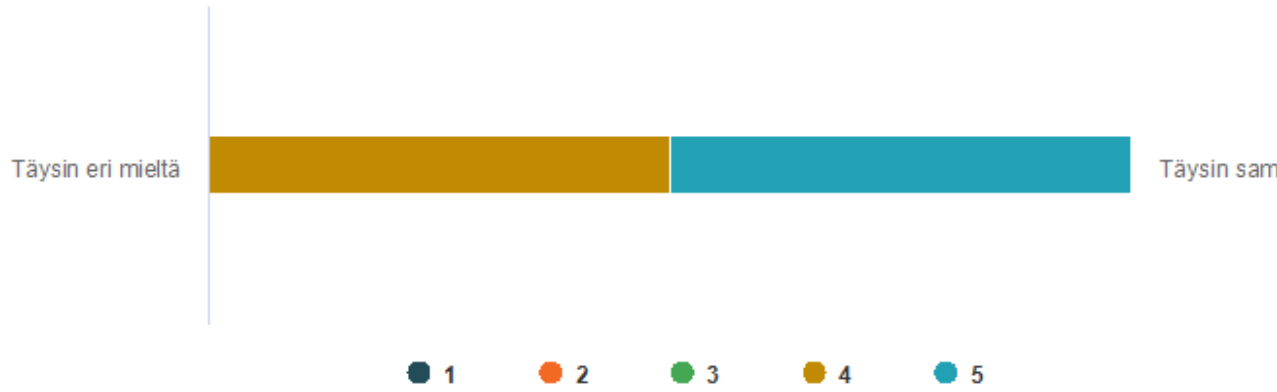
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	1	5	0	Täysin samaa mieltä	6	3,8	4,0
	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%				
Yhteensä	0	0	1	5	0		6	3,8	4,0

5. Työpaikallani tehdään tarvittaessa nopeita päätöksiä

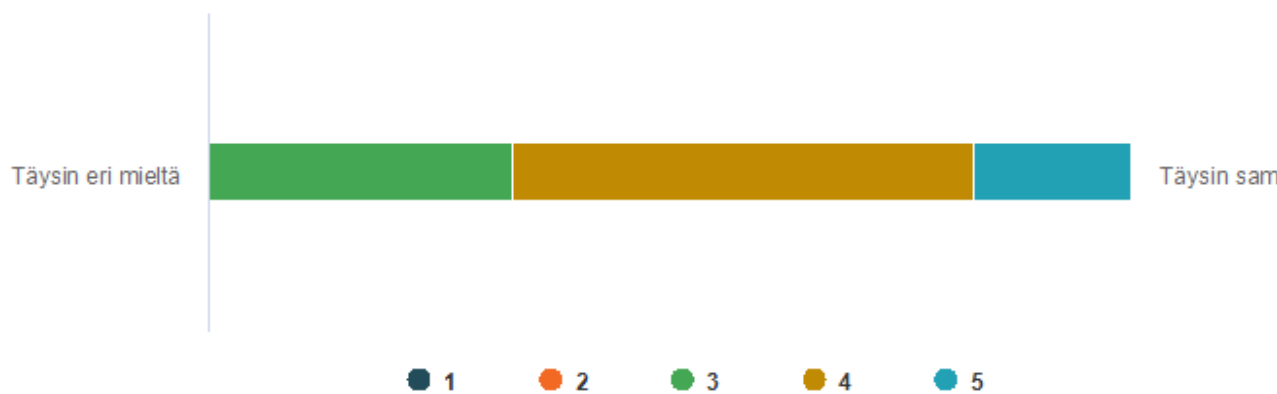
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
Täysin eri mieltä	0	0	0	3	3	Täysin samaa mieltä	6	4,5	4,5
	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%				
Yhteensä	0	0	0	3	3		6	4,5	4,5

6. Työpaikallani .toimitaan nopeasti päätöksenteon jälkeen

Vastaajien määrä: 6

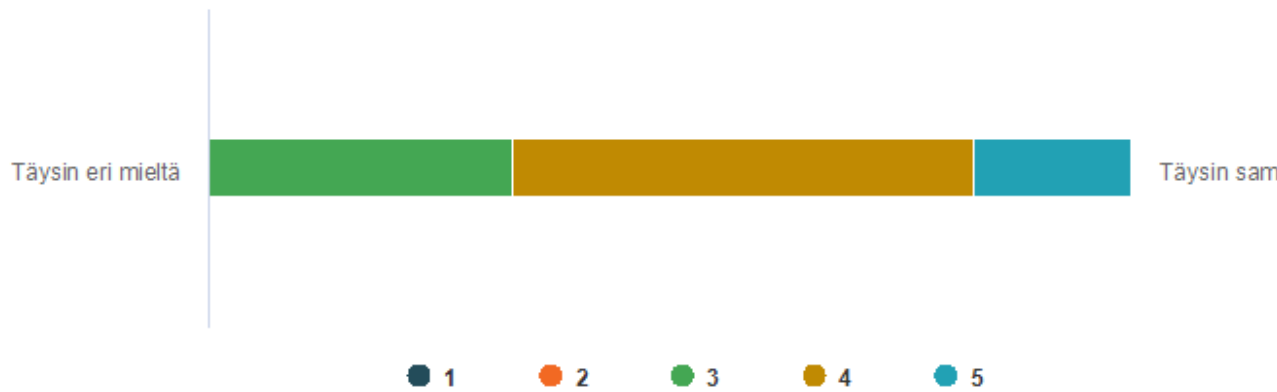


	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

Täysin eri mieltä	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	Täysin samaa mieltä			
Yhteensä	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

7. Työpaikallani olemme järjestäytyneet tavalla, joka luo työhön tehokkuutta

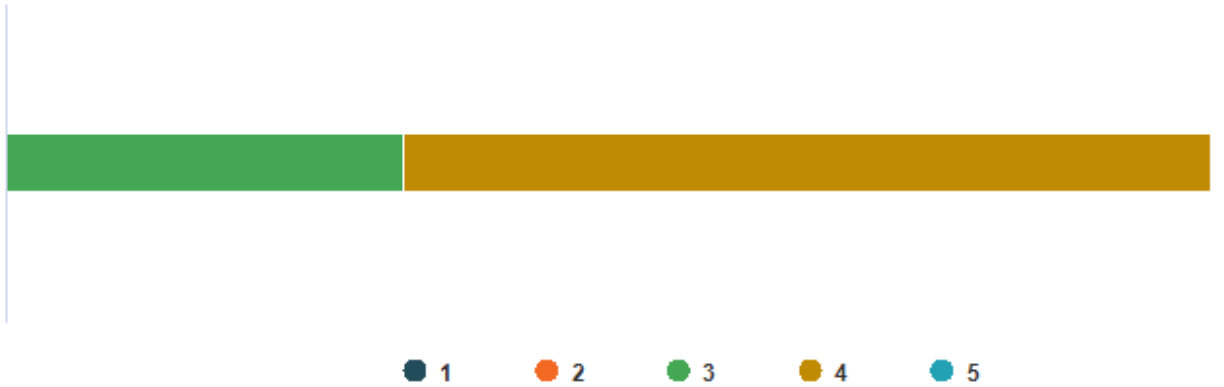
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	2	3	1	Täysin samaa mieltä	6	3,8	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%				
Yhteensä	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

8. Kuinka arvioit yhteistyön toimivuuden omassa työryhmässäsi?

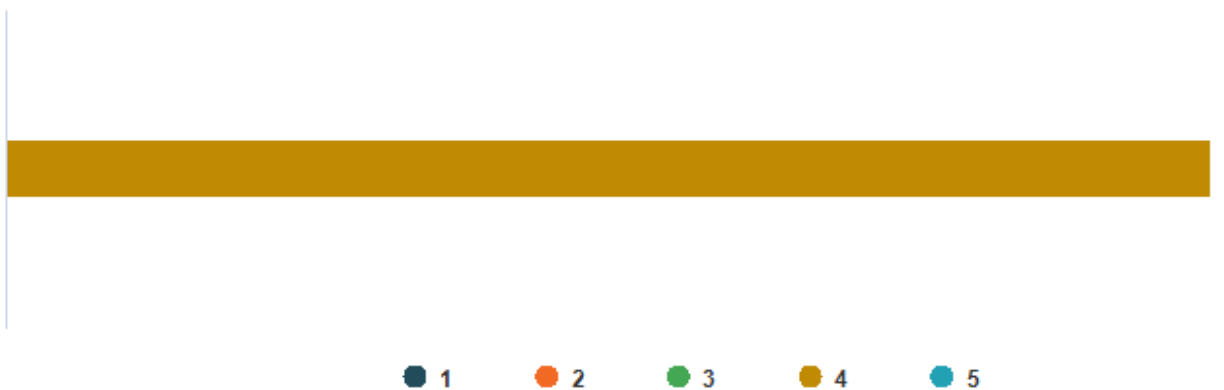
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskisarvo	Mediaani
	0	0	2	4	0	Erittäin hyvä	6	3,7	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%				
Yhteensä	0	0	2	4	0		6	3,7	4,0

9. Kuinka arvioit yhteistyön toimivuuden eri Scandicin hotellien/toimipisteiden välillä oman hotellisi/toimipisteesi ulkopuolella?

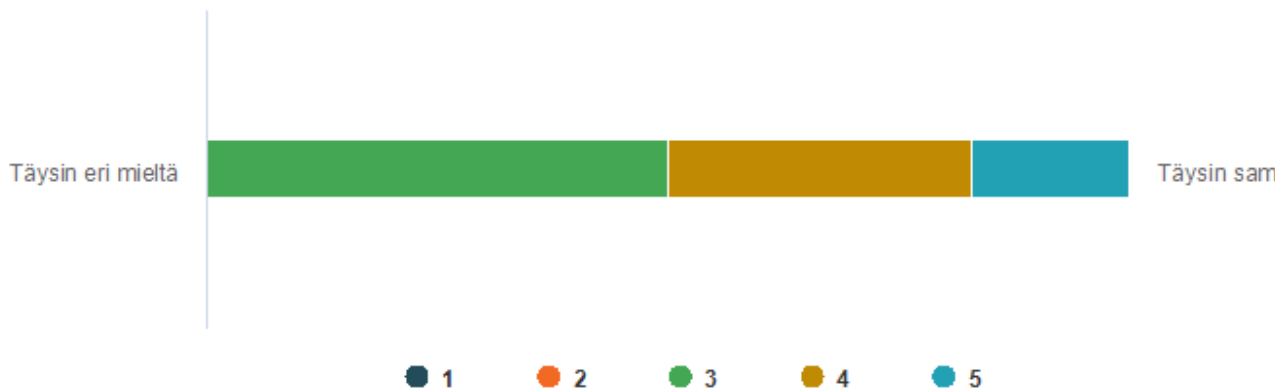
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
	0	0	0	6	0	Erittäin hyvä	6	4,0	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%				
Yhteensä	0	0	0	6	0		6	4,0	4,0

10. Työpaikallani tuetaan ja kannustetaan vahvasti uusia ideoita

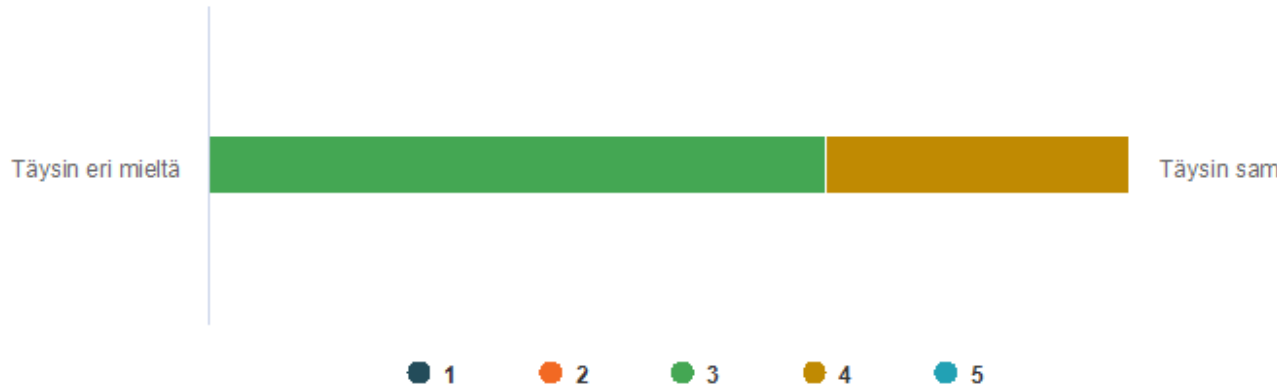
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	3	2	1	Täysin samaa mieltä	6	3,7	3,5
	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	16,7%				
Yhteensä	0	0	3	2	1		6	3,7	3,5

11. Työpaikallani .kokeillaan usein uusia toiminta- ja lähestymistapoja

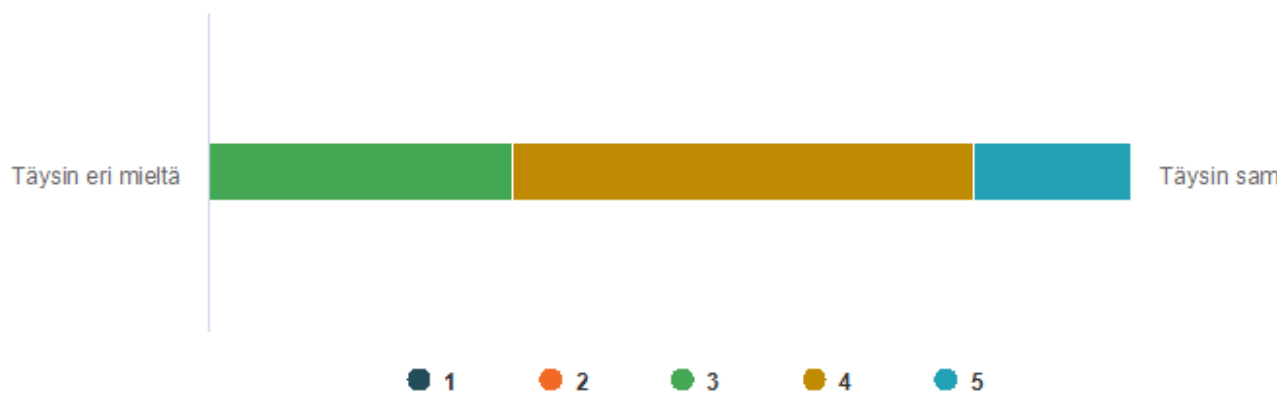
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
Täysin eri mieltä	0	0	4	2	0	Täysin samaa mieltä	6	3,3	3,0
	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%				
Yhteensä	0	0	4	2	0		6	3,3	3,0

12. Voin tehdä itse omaa työtäni koskevia päätöksiä

Vastaajien määrä: 6

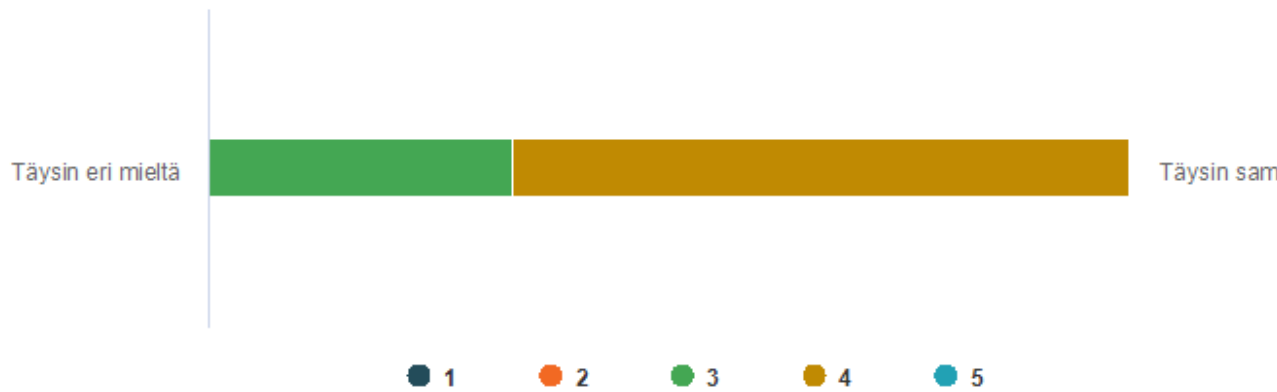


	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

Täysin eri mieltä	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	Täysin samaa mieltä			
Yhteensä	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

13. Olemme hyviä antamaan palautetta; se on luonnollinen osa päivittäistä työtämme

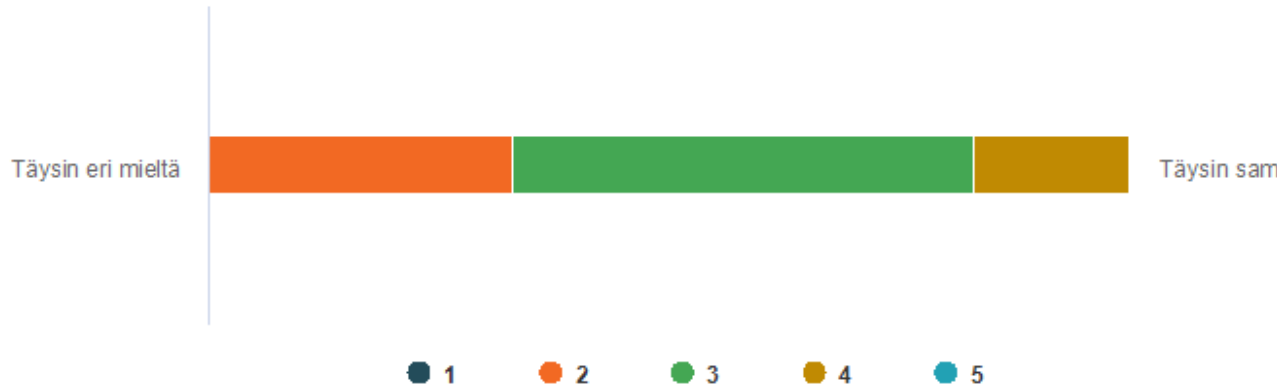
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	2	4	0	Täysin samaa mieltä	6	3,7	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%				
Yhteensä	0	0	2	4	0		6	3,7	4,0

14. Työtoverini pyytävät usein palautetta

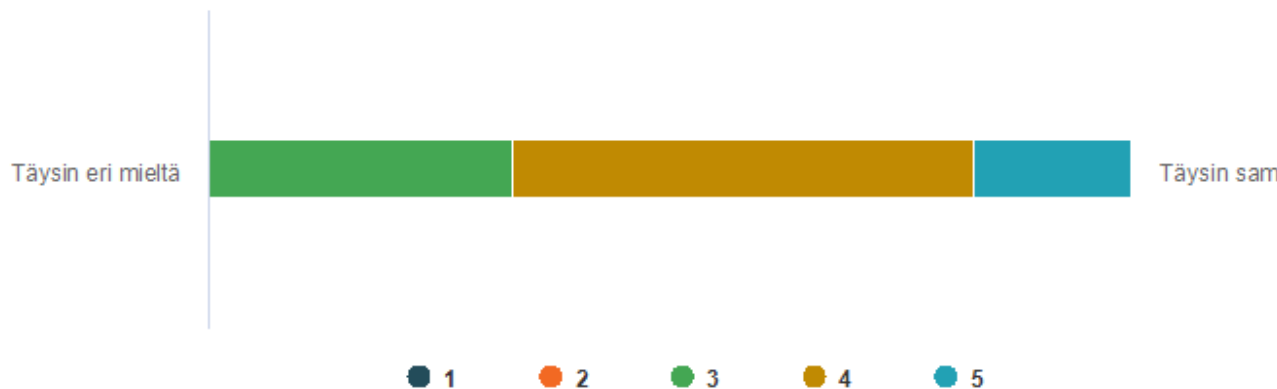
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	2	3	1	0	Täysin samaa mieltä	6	2,8	3,0
	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%				
Yhteensä	0	2	3	1	0		6	2,8	3,0

15. Opimme virheistämme ja käytämme oppimiamme asioita toimintatapojemme parantamiseen

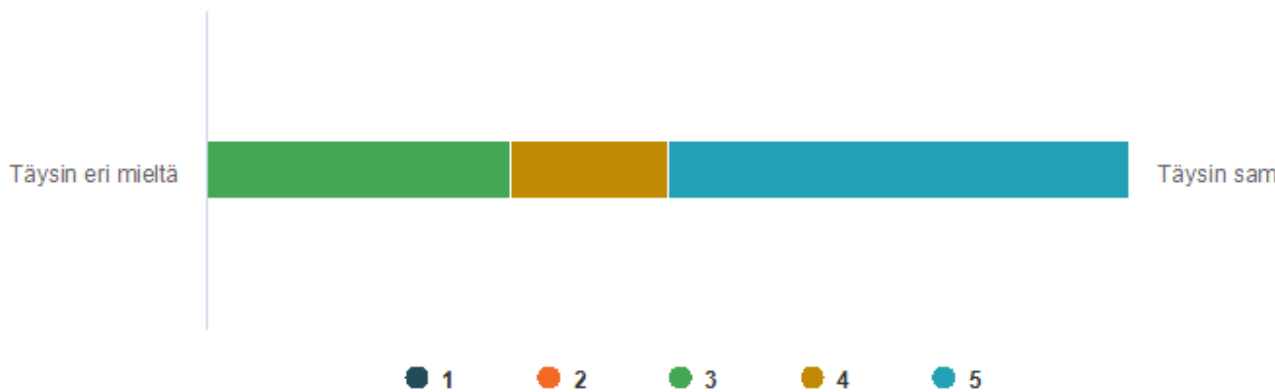
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	2	3	1	Täysin samaa mieltä	6	3,8	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%				
Yhteensä	0	0	2	3	1		6	3,8	4,0

16. Jaamme säännöllisesti keskenämme tietoa ja kokemuksia

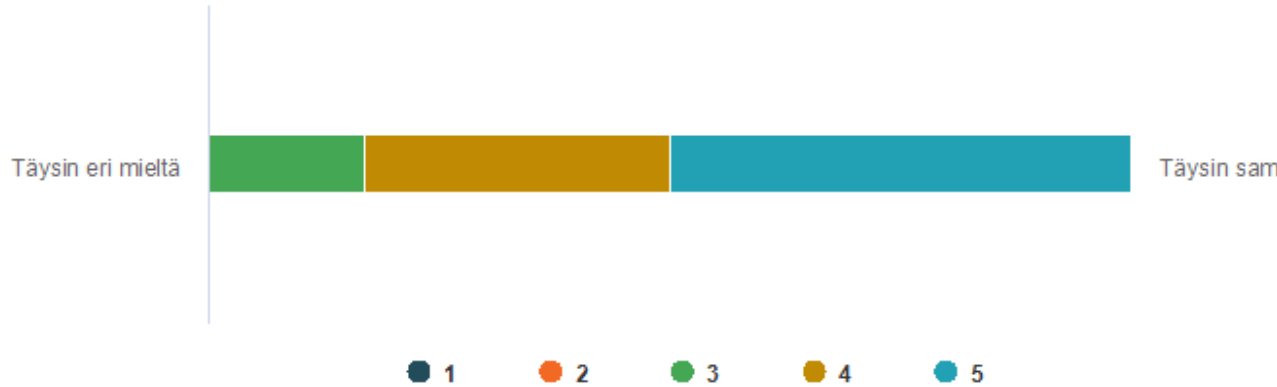
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	2	1	3	Täysin samaa mieltä	6	4,2	4,5
	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	50,0%				
Yhteensä	0	0	2	1	3		6	4,2	4,5

17. Scandicilla minulla on hyviä mahdollisuuksia kehittää ja kasvattaa pätevyyttäni

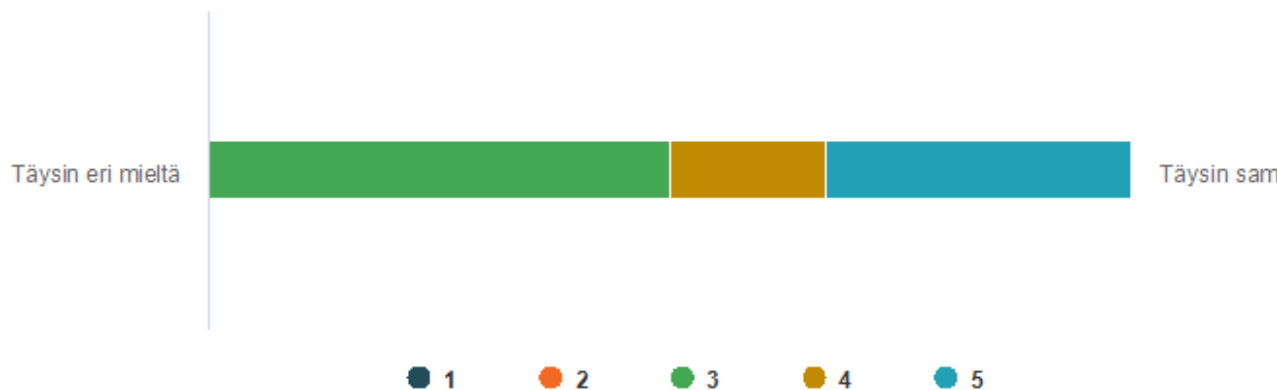
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
Täysin eri mieltä	0	0	1	2	3	Täysin samaa mieltä	6	4,3	4,5
	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%				
Yhteensä	0	0	1	2	3		6	4,3	4,5

18. Työpaikallani työntekoon tarvittava tieto on helposti löydettävissä

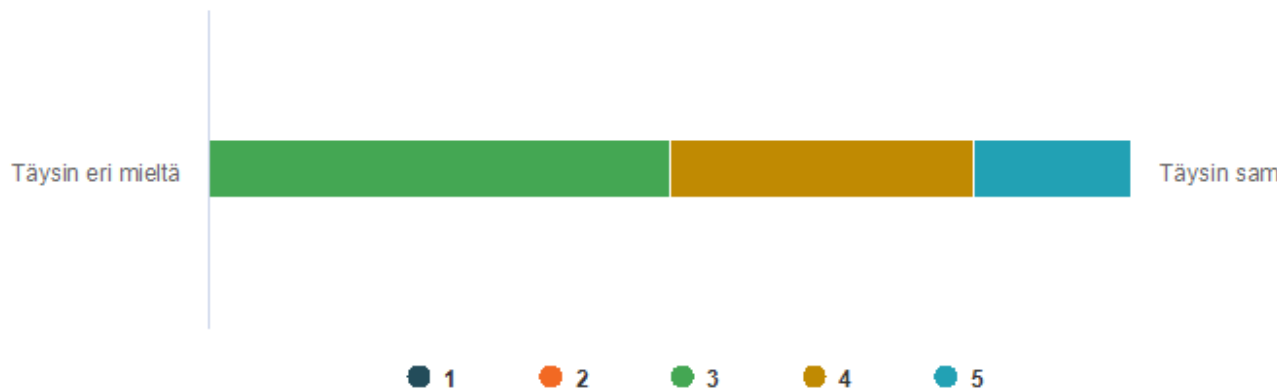
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	3	1	2	Täysin samaa mieltä	6	3,8	3,5
	0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	33,3%				
Yhteensä	0	0	3	1	2		6	3,8	3,5

19.) Scandicin arvot (välitä, ole oma itsesi, toimi ammattimaisesti, uskalla - Be Caring, Be You, Be a Pro, Be Bold) vaikuttavat merkittävästi työtovereideni työhön

Vastaajien määrä: 6

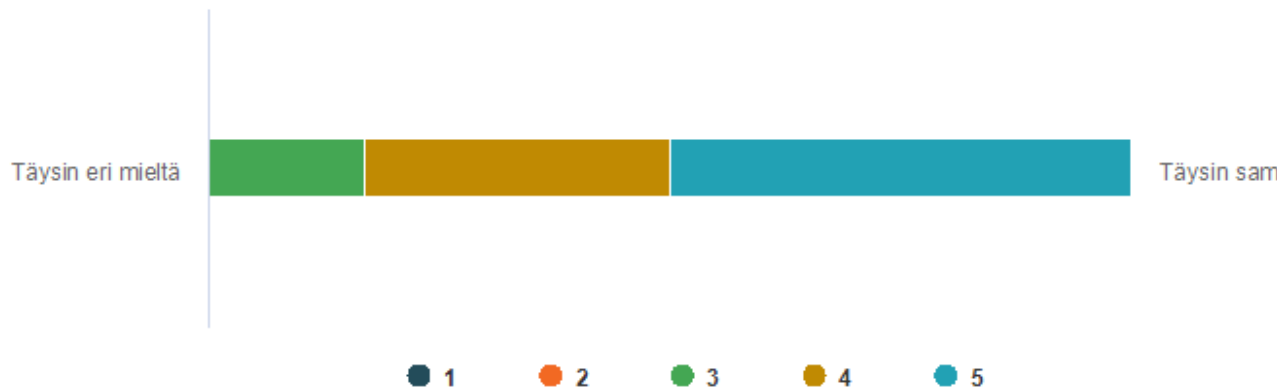


	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	3	2	1	Täysin samaa mieltä	6	3,7	3,5
	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	16,7%				

Yhteensä	0	0	3	2	1		6	3,7	3,5
-----------------	----------	----------	----------	----------	----------	--	----------	------------	------------

20. Tunnen olevani osallinen tiimini toiminnassa ja päätöksenteossa

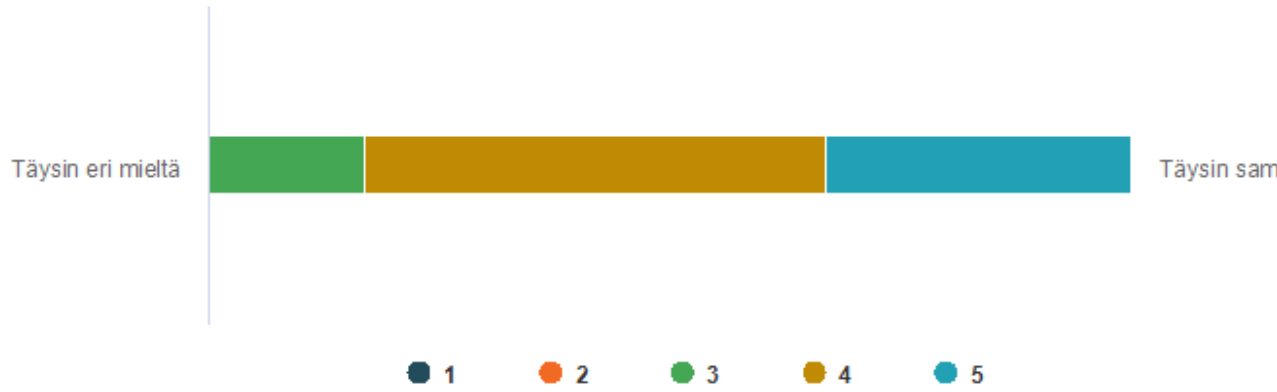
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
Täysin eri mieltä	0	0	1	2	3	Täysin samaa mieltä	6	4,3	4,5
	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%				
Yhteensä	0	0	1	2	3		6	4,3	4,5

21. Tunnen olevani kunnioitettu ja arvostettu työssäni Scandicilla

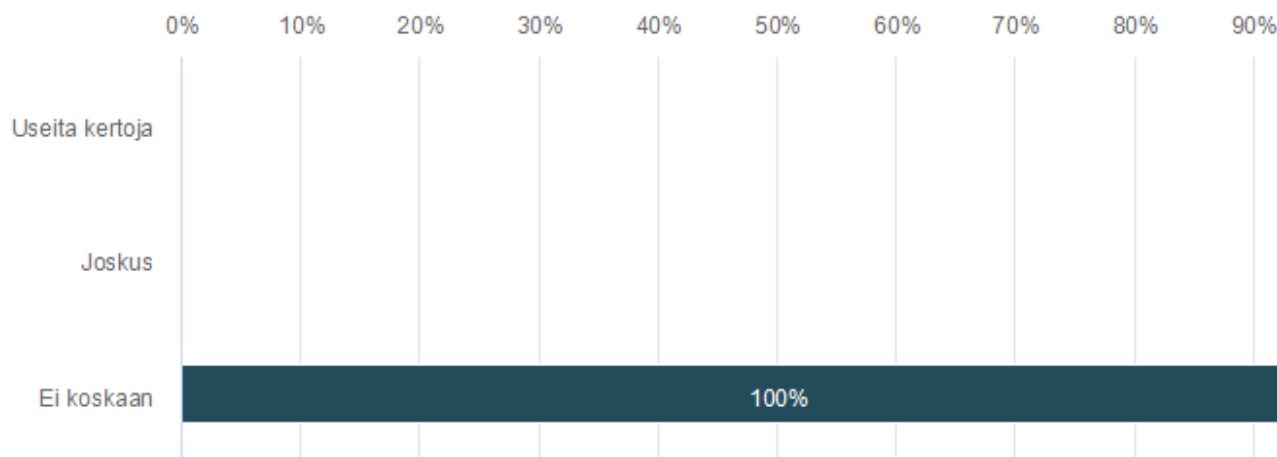
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Täysin eri mieltä	0	0	1	3	2	Täysin samaa mieltä	6	4,2	4,0
	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%				
Yhteensä	0	0	1	3	2		6	4,2	4,0

22. Onko sinua viimeksi kuluneen vuoden aikana kohdeltu huonosti tai onko sinut sivuutettu sukupuolesi takia?

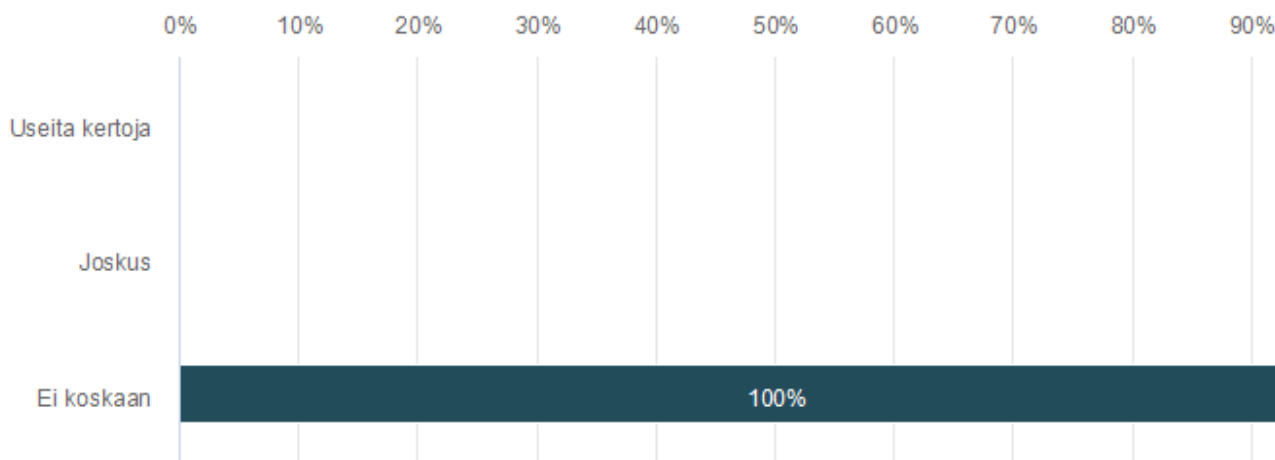
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Useita kertoja	0	0,0%
Joskus	0	0,0%
Ei koskaan	6	100,0%

23. Onko sinua viimeksi kuluneen vuoden aikana kohdeltu huonosti tai onko sinut sivuutettu ikäsi takia

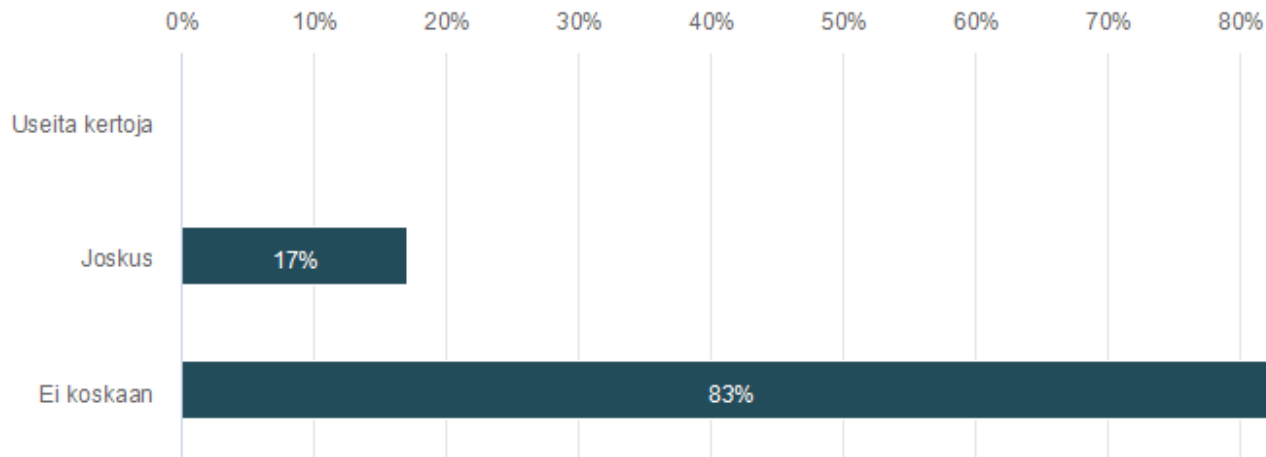
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Useita kertoja	0	0,0%
Joskus	0	0,0%
Ei koskaan	6	100,0%

24. Onko sinua viimeksi kuluneen vuoden aikana kohdeltu huonosti tai onko sinut sivuutettu muista syistä (esim. etninen tausta, liikuntarajoite, uskonto tai seksuaalinen suuntaus)?

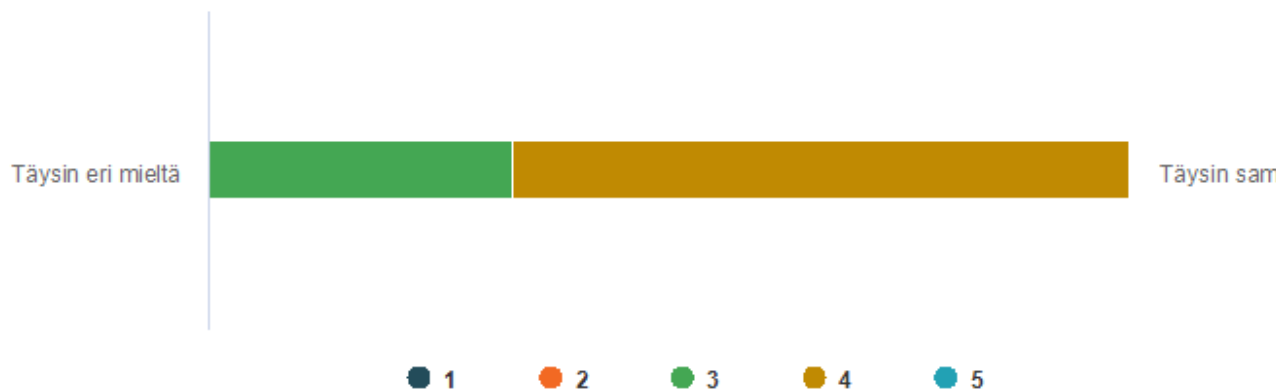
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Useita kertoja	0	0,0%
Joskus	1	16,7%
Ei koskaan	5	83,3%

25. Raskaiden työjaksojen jälkeen on mahdollisuus palautua

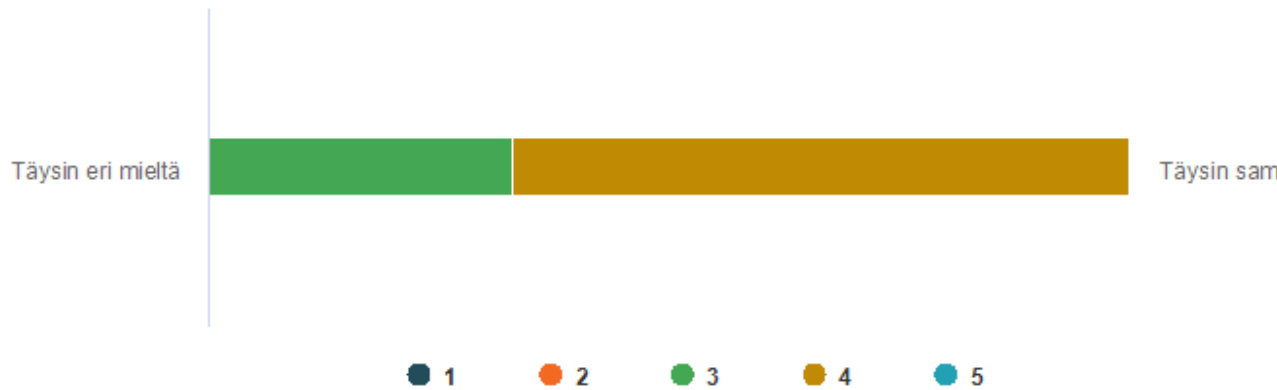
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	2	4	0	Täysin samaa mieltä	6	3,7	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%				
Yhteensä	0	0	2	4	0		6	3,7	4,0

26. Minulle työssä asetetut vaatimukset eivät ole ristiriitaisia tai keskenään yhteen sopimattomia

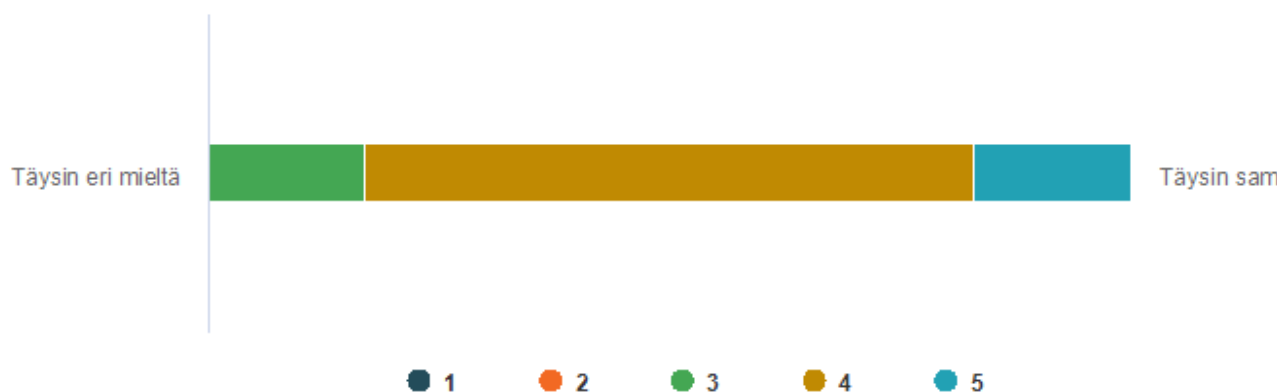
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	2	4	0	Täysin samaa mieltä	6	3,7	4,0
	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%				
Yhteensä	0	0	2	4	0		6	3,7	4,0

27. Työpaikallani vallitsee luottamuksellinen ilmapiiri, jossa ristiriidoista ja erimielisyyksistä voidaan keskustella avoimesti ja rehellisesti

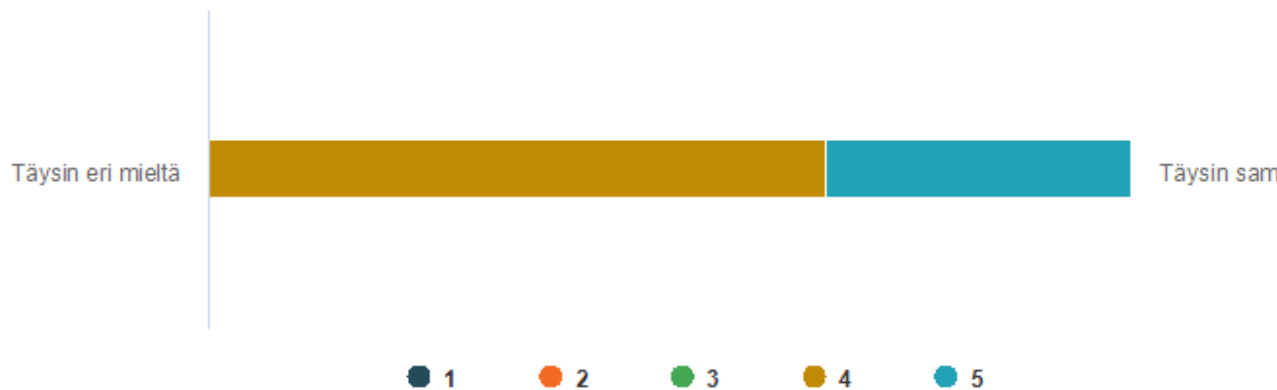
Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskisarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	1	4	1	Täysin samaa mieltä	6	4,0	4,0
	0,0%	0,0%	16,7%	66,6%	16,7%				
Yhteensä	0	0	1	4	1		6	4,0	4,0

28. Olen tyytyväinen työtehtäviini

Vastaajien määrä: 6



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskisarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	0	4	2	Täysin samaa mieltä	6	4,3	4,0
	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%				
Yhteensä	0	0	0	4	2		6	4,3	4,0

29. Tähän voit jättää avointa palautetta. Sana on vapaa!

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
Scandicin sisällä liikkuvuus/(toiseen yksikköön töihin) on aivan loistava asia.
:)
Olen tyytyväinen, haluan parantaa taitojani ja oppia uusia asioita