

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Evelina Fedorenko

TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU UURING

TALLINN VIIMSI SPA NÄITEL

Bakalaureusetöö

Õppekava TABB02/09, peeriala juhtimine- ja töökorraldus

Juhendaja: Virve Siirde, MSc

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 6308 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Evelina Fedorenko

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 164859TABB

Üliõpilase e-posti aadress: fedorenkoeve@gmail.com

Juhendaja: Virve Siirde, MSc

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TÖÖRAHULOLU KÄSITLUSED	7
1.1 Töörahololu mõiste	7
1.2 Töökeskkond ja selle mõju töörahololule	9
1.3 Töörahololu ja töökeskkonna tegurid	10
1.3.1 Töörahololu tegurid	10
1.3.2 Töökeskkonna tegurid	12
1.4 Tasusüsteem kui rahulolu tegur	12
2. UURINGU METOODIKA	15
2.1. Tallinn Viimsi SPA lühitutvustus	15
2.2. Uuringu eesmärki, meetodi ja valimi kirjeldus	15
3. UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS JA JÄRELDUSED	17
3.1 Uuringu tulemuste analüüs	17
3.2 Järeldused ja ettepanekud	27
KOKKUVÕTE	31
SUMMARY	33
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	35
LISAD	38
Lisa 1. Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahololu käsitleva uuringu küsitlus	38
Lisa 2. Küsimustikule vastuste tulemused	41
Lisa 3. Lihtlitsents	43

LÜHIKOKKUVÕTE

Töö pealkiri on „Töötajate töörahulolu uuring Tallinn Viimsi SPA näitel“.

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja rahulolematuse tegurid, et vähendada tööjõu voolavust ning teha juhtkonnale ettepanekuid töötajate töörahulolu parendamiseks.

Eesmärki saavutamiseks kasutas autor kvantitatiivset meetodit. Ankeetküsimustikule vastas 73 töötajat valimist, mille moodustas 100 töötajat. Tulenevalt eesmärgist on uurimisküsimused järgmised: Milline on töötajate rahulolu Tallinn Viimsi SPA`s? Milliste töörahulolu teguritega on töötajad rohkem ja vähem rahul? Kuidas on võimalik tõsta töörahulolu töötajate seas?

Küsitluse tulemustest selgus, et Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu on pigem hea. Valdkonnad, millega töötajad on enim rahul on juhtimine, soodustused, kollektiiv, töökeskkond ja töökorraldus, info kättesaadavus ja töö ise. Valdkonnad, millega töötajad on vähem rahul on tasustamine, tunnustamine ja edutamis- ja arenguvõimalused.

Võtmesõnad: töörahulolu, , töökeskkond, rahulolu tegurid, Herzberg, Hackman, Oldham

SISSEJUHATUS

Tänapäeval on töötajate rahulolu organisatsiooni jaoks oluline, sest sellel põhineb organisatsiooni edukus. Juhtkond peab oma töötajate rahulolule pöörama suurt tähelepanu, kuna töötajad on organisatsiooni süda. Rahulolev personal aitab organisatsioonil saavutada häid tulemusi, täita püstitatud eesmärke ja suurendada efektiivsust, mis omakorda tugevdab organisatsiooni positsiooni turul.

Bakalaureusetöö objekt on Tallinn Viimsi SPA. Tallinn Viimsi SPA`l on Eestis tänapäeval suur konkurents, seega peab antud organisatsioon andma endast parima, et oma töötajate ootusi ja soove rahuldada. Käesoleva lõputöö teemavalik on tingitud sellest, et Tallinn Viimsi SPA`s esineb suur tööjõu voolavus, millega kaasnevad tööjõu puudus ja pidevad kulud väljaõppele.

Töö eesmärgiks on välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja rahulolematuse tegurid, et vähendada tööjõu voolavust ning teha juhtkonnale ettepanekuid töötajate töörahulolu parendamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks püstitab autor kolm uurimisküsimust:

1. Milline on töötajate töörahulolu Tallinn Viimsi SPA`s?
2. Milliste töörahulolu teguritega on töötajad enim ja vähim rahul?
3. Kuidas on võimalik tõsta töörahulolu töötajate seas?

Eesmärgi saavutamiseks püstitab autor järgmised uurimisülesanded:

- anda ülevaade töörahulolust, töörahulolu ja töökeskkonna teguritest, tasusüsteemist ja selle mõjust personali rahulolule;
- viia läbi uuring, et välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja selle tegurid;
- analüüsida tulemusi;
- teha järeldused ja esitada parendusettepanekud.

Uurimisküsimustele vastuste saamiseks viib autor Tallinn Viimsi SPA töötajate seas läbi kvantitatiivse uuringu kasutades küsimustiku. Küsimustiku küsimused tuginevad Paul E. Spector'i töörahulolu uuringu küsimustiku mudelile, mis jaguneb 9 väideteplokiks. Kokku on 36 väidet, mis on jagatud kategooriatesse ehk plokkidesse nelja kaupa. Küsitlus viidi läbi perioodil 1.12 kuni 14.12.2019. Küsitlus oli anonüümne ning jagatud laiali paber kandjal avatud ümbtikutes. Tagasi oli saadud 73 ankeeti.

Bakalaureusetöö koosneb kolmest peatükist. Esimene peatükk on teoreetiline, teine empiiriline ning kolmandas peatükis analüüsitakse uuringust saadud tulemusi. Esimeses peatükis antakse ülevaadet töörahulolu mõistest ja töökeskkonnast. Kirjeldatakse töökeskkonna mõju töörahulolule. Lisaks sellele, käsitletakse töörahulolu tegureid ning tasusüsteemi kui rahulolu tegurit.

Teises peatükis kirjeldatakse uuringu eesmärki, meetodit ja valimi. Lisaks sellele kirjutatakse Tallinn Viimsi Spa lühituvustust. Empiirilise uurimuse eesmärgiks oli Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja rahulolematuse tegurite välja selgitamine. Eesmärki saavutamiseks viidi läbi küsitlus.

Kolmandas peatükis analüüsitakse uuringu tulemusi, tehakse järeldusi ning antakse ettepanekuid parendamiseks. Kolmandas peatükis analüüsib autor seoseid teooria ja küsitluse tulemuste vahel vastates püstitatud uurimisküsimustele.

Bakalaureusetöö autor tänab oma juhendajat Virve Siirdet toetuse, nõuannete ja tööle pühendatud aja eest ning kõiki küsitluses osalenuid vastamisele kulutatud aja eest.

1. TÖÖRAHULOLU KÄSITLUSED

1.1 Tööraahulolu mõiste

Tööraahulolu kontseptsiooni töötas välja Elton Mayo 1920. aastate lõpus ja 1930. aastate alguses. Ta kirjutas uurimistöö Chicagos asuvas Western Electric Company Hawthorne'i tehase näitel. Uuringu tulemustest selgus, et töötaja emotsioonid võivad mõjutada nende töökäitumist. (Djoemadi, *et al.* 2019)

Tööraahulolu on inimese suhtumine töösse, mis hõlmab kognitiivseid, afektiivseid ja hindavaid reaktsioone tööle. Kinicki kirjeldab tööraahulolu kui kompleksuhtumist, kuna see tuleneb töötaja igapäevasest hinnangust mitmele töö mõõtmele. Locke kirjutab, et tööraahulolu ei põhine üksnes sellel, mil määral pakub töö töötajale tööraahulolu, mis on seotud konkreetsete tööomadustega, vaid ka sellel, mil määral on need tööomadused inimese jaoks olulised. Inimese tööraahulolu põhineb ka sellel, mil määral annab töö tasusid või tulemusi, mida inimene peab oluliseks. Tööraahulolu on individuaalne konstruktsioon, kuna see on inimese kogemustel põhinev isiklik suhtumine, mis eristab keskmise töötaja organisatsioonilisest kliimast või organisatsiooni töötajate kollektiivsest suhtumisest oma töösse. (Janićijević, *et al.* 2018) Vroomi sõnul on tööraahulolu emotsioonide kogum, mis avaldub töötajatel rolli suhtes, mida nad töökohal täidavad. Tööraahulolu on töötajate motiveerimise ja paremate töötulemuste saavutamise julgustamise oluline komponent. (Raziq, Maulabakhsh 2015)

Tööraahulolu on töötaja osa töö (Rahman, *et al.* 2017). Inimene on tööga rahul siis, kui tehtav töö pakub talle motivaatoreid või tulemusi, mida ta peab oluliseks (Janićijević, *et al.* 2015), see on psühholoogiliste, füsioloogiliste ja looduslike asjaolude kombinatsioon, mis paneb inimese ausalt ütlema, et ta on oma tööga rahul (Rahman, *et al.* 2017).

Töörahololu on individuaalne konstruktsioon, sest see on isiklikul kogemusel põhinev individuaalne hoiak. Just see eraldab töörahololu organisatsiooni kliimast, mis tähistab töötajate keskmist individuaalset või kollektiivset suhtumist töötamisse organisatsioonis. (Janićijević, *et al.* 2015) Töötajate efektiivsuse, tulemuslikkuse, produktiivsuse ja pühendumuse suurendamiseks peab ettevõtte rahuldama oma töötajate vajadused, pakkudes häid töötingimusi. Juhul, kui töötajad ei ole rahul talle pandud ülesannetega ja pole kindlad oma õigustes, töötingimused on ebaturvalised, puudub meeskonnatöö, juht ei austa neid ning nende arvamust ei arvestata otsuste tegemisel, tunnevad töötajad end organisatsioonist eraldatuna ning tekib tööjõu voolavuse või puuduse risk. (Raziq, Maulabakhsh 2015)

Paljud ettevõtted ei mõista, et töökeskkond on töötaja jaoks väga oluline ning seetõttu puutuvad kokku paljude probleemidega. (Raziq, Maulabakhsh 2015) Tänapäeval on üks suurimaid hotellinduse probleeme inimressursi voolavus. See tähendab, et hotellid peavad arendama ja hoidma töötajate töörahololu kõrgel tasemel, tõstes siseteeenuste kvaliteeti. Tugi, usaldus ja head töösuhted töötajatega on faktorid, mida juhid peavad oma töötajatele tagama. Nad peavad looma ja säilitama produktiivse töökeskkonna, arutama töötajatega tööküsimusi, muresid ja probleeme, võtma heaks ja väärtustama töötajate ettepanekuid ning võimaluse korral neid ka rakendama. Töötajate kohtlemise, kaebuste ja vaidluste käsitlemise ning töökoormuse jaotamise aluseks peaks olema õiglus. Juhid peaksid arvestama töötajate eelistustega, olema paindlikud graafiku koostamisel ja muude personaliga seotud küsimuste lahendamisel. Lisaks sellele tuleks olla tähelepanelik töötaja tööga seotud probleemide märkamisel. Samuti peaksid juhid võtma arvesse töötajate eesmärgi ja väärtusi, rakendades ja tunnustades nende oskusi ja võimeid, et tulevikus tagada ametikõrgendust. Töötajad omakorda peaksid üksteist toetama ja tegema ühiste eesmärkide nimel koostööd, edendama professionaalset töökeskkonda ning suurendama meeskonna kollektiivset produktiivsust. Nad peaksid koordineerima ja tegema koostööd, et vähendada tööga seotud kulusid ja minimeerida tarbetut tööd. Töötajate vastastikune tugi ja meeskonnatöö tõstavad töö kvaliteeti ning neutraliseerivad või vähendavad tööga seotud probleeme. (Shaaban 2016)

Rahulolevad töötajad on ka konkurentsieelise allikas. Iga progressiivne organisatsioon peab seetõttu mitte ainult meelitama õigeid töötajaid; see peab looma ja säilitama nende rahulolu töötada pidevalt muutuvates tingimustes. (Shaaban 2016)

Töötajate töörahololu on otseselt seotud klientide lojaalsusega. Kliendilojaalsus on ühemõtteliselt seotud kasumlikkusega. Seetõttu oleks töötajate säilitamine ideaalne meetod kindla maine

säilitamiseks ja püsiklientidebaasi loomiseks. Tööraahulolu määrab sageli reaalse tulemuste vastamine ootustele või nende ületamine. See esindab mitmeid seotud hoiakuid, nagu töö ise, palk, edutamisevõimalused, juhendamine ja töökaaslased. Töötajate rahulolu on töökohal äärmiselt oluline, kuna see mõjutab organisatsiooni edukust ja tulemuslikkust. (Dardeer, *et al.* 2018)

1.2. Töökeskkond ja selle mõju töörahulolule

Töökeskkond mängib organisatsioonis olulist rolli. Enamik personali probleeme on seotud töökeskkonnaga. (Ghafoor, Tahir 2015) Juhul, kui ettevõttes ei pöörata tähelepanu töökeskkonna olulisusele organisatsioonis, puututakse kokku erinevate raskustega. Sellised organisatsioonid on sisemiselt nõrgad, seetõttu ei suuda nad olla konkurentidega ühel tasemel. Töö kvaliteedi tagamiseks peavad töötajad vastama organisatsiooni seatud tulemuskriteeriumidele. Töötaja on ettevõtte missiooni ja visiooni saavutamiseks oluline komponent ning organisatsioonistandardite täitmiseks vajavad töötajad sellist töökeskkonda, mis võimaldaks neil töötada ilma nende probleemideta, mis takistavad oma potentsiaali kasutamist täiel määral. (Raziq, Maulabakhsh 2015)

Töökeskkond on selline keskkond, kus inimesed teevad organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks koostööd. See tähendab süsteeme, protsesse, struktuure ja tööriistu ning kõike seda, mis mõjutab töötajate tulemusi, kas positiivselt või negatiivselt. Seda võib määratleda ka kui ülesande täitmise kohta. Töökeskkond hõlmab nii füüsilist geograafilist asukohta kui ka töökoha vahetut ümbrust, näiteks ehitusplatsi või büroohoonet. Tavaliselt hõlmab see muid töökohaga seotud tegureid, nagu õhukvaliteet, müra ja täiendavad hüved ning tööhõive eelised, näiteks tasuta lastehoid või tasuta kohv. (Ghafoor, Tahir 2015)

Töökeskkond koosneb kahest laiemast dimensioonist: töö ja kontekst. Töö dimensioon hõlmab kõiki töö erinevaid omadusi, näiteks tööülesannete täitmise ja valmimise viisi, hõlmates selliseid ülesandeid nagu koolitustegevused tööülesannete täitmisel, kontroll oma tööga seotud tegevuste üle, tööst saavutatu, tööülesannete mitmekesisus ja töö tegelik väärtus. Teine dimensioon ehk kontekst hõlmab füüsilisi ja sotsiaalseid töötingimusi. Töökoha keskkond on kõige olulisem tegur, et hoida tänases ärimaailmas töötaja rahul. (Dardeer, *et al.* 2018)

Paljud teadlased on oma teadustöodes keskendunud töörahulolu ja töökeskkonnale. Teadustööde tulemused on näidanud, et töökeskkonna ja töörahulolu vahel on positiivne seos. Spector oli täheldanud, et enamik ettevõtteid eirab oma organisatsiooni töökeskkonda, põhjustades negatiivset mõju töötajate töötulemustele. Lisaks täpsustas ta, et kui töötajad mõistavad, et ettevõtte peab neid oluliseks, on nad oma organisatsiooni suhtes kõrge pühendumuse ja vastutustundega. (Raziq, Maulabakhsh 2015)

1.3 Töörahulolu ja töökeskkonna tegurid

1.3.1 Töörahulolu tegurid

Töörahulolu kontseptsiooni tähtsus ja populaarsus tuleneb selle eeldatavast positiivsest mõjust töötajate tootlikkusele (Janićijević, *et al.* 2015). Kui töötajate töörahulolu väheneb, mõjutab see teenuste kvaliteeti negatiivselt, sest vähe motiveeritud töötajate klienditeenindus on madalama kvaliteediga. Töörahulolu võib psühholoogilise lepingu tugevalt mõjutada. Psühholoogiline leping on töötajate ja tööandjate üksteise panuste/ootuste kohtumispunkt. Samuti on oluline, et need ootused, millele tööandja või töötaja vastavad, oleksid tööandja või töötaja ootustega kooskõlas. Paljud organisatsioonid kulutavad raha ja ressursse ootuste täitmiseks, mis pole enamiku töötajate jaoks olulised, ega pane rõhku sellele, mis on nende jaoks tegelikult oluline ja millel on väärtus. (Androniceanu, *et al.* 2010)

Töörahulolu koosneb inimeste kognitiivsest, afektiivsest ja hindavast reaktsioonist oma tööle (Janićijević, *et al.* 2015) ning sisaldab viit komponenti: suhtumine töökollektiivi, üldised töötingimused, suhtumine organisatsiooni, rahaline kasu ja suhtumine järelvalvesse (Shaaban 2016).

Töörahulolu jagatakse kaheks teguriks: organisatsioonilised tegurid ja individuaalsed tegurid (Janićijević, *et al.* 2015). Organisatsiooni tasandil on tegurid järgmised: tasusüsteem, tööomadused, töötingimused, juhtimisstiil, organisatsiooni struktuur ja kolleegid. Individuaalsel tasandil: tasakaal isiklike huvide ja töö vahel, töökogemus ja vanus, hierarhiline positsioon ja üldine rahulolu eluga. Töörahulolu mõjutavad organisatsioonilised tegurid on organisatsiooni aspektid, mis kujundavad töökeskkonda ja võimaldavad või takistavad töötajatel saada seda, mida nad oma töös väärtustavad. (Janićijević, *et al.* 2018)

Juhtkonna jaoks on oluline teada organisatsiooni töörahulolu tegureid vähemalt kahel põhjusel. Esiteks, kui juhtkond on teadlik, mis määrab töötajate töörahulolu organisatsiooni kontekstis, suudab ta tõsta organisatsiooni tegurite muutmisega töörahulolu taset. Teiseks on organisatsioonilised tegurid juba määratluse järgi rohkem juhtkonna kontrolli all kui individuaalsed tegurid, ning seega on nad produktiivsemad vahendid töötajate töörahulolu parandamiseks. (Janićijević, *et al.* 2015)

Töörahulolu olulisemad määrajad on töö sisu ja organisatsiooniga seotud muutujad. Palgaga rahulolu, arenemisvõimalused, tööülesannete selgus ja otstarbekus, oskuste kasutamine avaldavad olulist mõju. Herzberg oli üks esimesi teadlasi, kes märkis töökeskkonna olulisust kui töörahulolu peamist tegurit. (Androniceanu, *et al.* 2010)

Frederick Herzbergi kahe-teguri teooria on inimese vajadustel põhinev teooria, mis eristab kahte põhilist vajadust. Esimeseks rühmaks nimetas Herzberg hügieeniliste tegurite gruppi, millesse kuuluvad palk, soodustused, töötingimused ja suhted. Hügieeniliste tegurite rahuldamine on parim viis, et vältida töörahulolematust. Teiseks tegurite rühmaks on motivaatorid. Motivaatorid on parimad komponendid saavutuste ja töörahulolu edendamiseks ning sisaldavad tunnustamist, saavutamist, arengut ja vastutust. (Fisher 2009) Herzberg märkis, et kõrgema taseme vajadused, kasvuvajadused on ainsad tõelised motivaatorid. Näiteks nimetatakse halbu töötingimusi üldiselt rahulolematuse allikaks, kuid häid töötingimusi nimetatakse harva töörahulolu allikaks. (Abyad 2018)

Herzbergi mõtte edasiarendajad on Hackman ja Oldham, kes püstitasid töötegurite ehk töö karakteristikute mudeli. Erinevad uuringut tõendavad, et töörahulolu ja töötegurite vahel on positiivne seos. Töötegurite mudeli kontseptsioon keskendub töö kavandamisele nii, et see motiveeriks töötajaid. (Hadi, Adil 2010) Hackman ja Oldhami töötegurite mudel näitas, et viis peamist tööomadust mõjutavad teatud isiklikke ja tööga seotud tulemusi, sealhulgas töörahulolu. Need viis peamist tööomadust on autonoomia, tagasiside, oskuste mitmekesisus, ülesande identiteet ja ülesande olulisus. (Ali, *et al.* 2014) Autonoomsus tagab vabaduse ja võimu otsuse tegemisel ning töötaja peab saama otsese ja selge tagasiside oma tehtud töö kohta. Tööülesannete identiteet nõuab töötajalt kõigi töö täitmiseks vajalike ülesannete täitmist algusest kuni lõpuni ning on teada ka lõpptulemust. Ülesande olulisus on tunnetus, et tehtav töö on tähtis kolleegide ja organisatsiooni jaoks. (Hadi, Adil 2010)

1.3.2 Töökeskkonna tegurid

Töökeskkond hõlmab jõudude, tegevuste ja muude mõjutavate tegurite kogumit, mis potentsiaalselt puutuvad kokku töötajate tegevuse ja tootlikkusega. Eristatakse kaks töökeskkonna tegurit: psühholoogiline või vaimne ja füüsiline (Dardeer, *et al.* 2018).

Töökoha füüsiline keskkond on töötajate produktiivsuse, rahulolu, sotsiaalsete suhete ja tervise jaoks ülioluline (Dardeer, *et al.* 2018). Füüsiline heaolu viitab indiviidi füüsilise seisundile. Iga inimene peab olema võimeline läbi viima konkreetseid igapäevaeluga seotud tegevusi. Töötingimusi tuleb pidevalt analüüsida ja parandada ning töötajaid tuleks vigastuste ja haiguste vältimiseks regulaarselt koolitada. Töökoha ergonoomiline kujundus peab olema selline, et võtaks töö ajal õige kehaasendi, kasutades erinevaid tugi-elemente. Sama olulised on füüsilise keskkonna elemendid, näiteks valgustus, ventilatsioon ja temperatuur. (Abrudan, Conea-Simiuc 2019)

Vaimne heaolu viitab indiviidi vaimsele seisundile. Hea vaimne seisund hõlmab järgmisi viite aspekte (Abrudan, Conea-Simiuc 2019):

- omada enesehinnangut ja enesekindlust tunnetada ja väljendada mitmesuguseid emotsioone;
- luua ja säilitada häid inimestevahelisi suhteid teistega;
- olla ühendatud ümbritseva maailmaga;
- produktiivselt elada ja töötada;
- tulla toime igapäevase stressiga, sealhulgas tööstressiga; olema võimeline kohanema pideva muutusega.

Kui kõiki ülaltoodud juhiseid rakendatakse, muutub töökoht atraktiivsemaks kohaks, kus ülekaalus on tootlikkus ja ettevõtte vastutus (*Ibid.*)

1.4 Tasusüsteem kui rahulolu tegur

Üheks väga oluliseks organisatsiooniliseks töörahulolu teguriks on tasusüsteem (Abrudan, Conea-Simiuc 2019). Tasusüsteem on üldine termin, mis tähistab kõiki makse- või preemiavorme, mida töötajad saavad kõigil organisatsiooni tasanditel ja mis tulenevad organisatsioonis töötamisest (Omolawal, Bawalla 2017). See on organisatsioonide jaoks väga tähtis faktor, mis on töötaja rahulolu ja tulemuslikkuse määrav tegur (Franco-Santos, Gomez-Mejia 2015). Ettevõtte, kellel õnnestub välja töötada ja rakendada tasusüsteem, mis vastaks töötaja vajadustele ja ootustele,

omandavad ja säilitavad ka konkurentsieelise. On tõestatud, et töötajad reageerivad positiivselt algatustele, mis nõuavad palgatõusu, tulemustasusid ja muid soodustusi sagedamini kui üks kord aastas. Töötajad, kes saavad regulaarselt väikest rahalist kasu või tunnustust, on kaasatud kuni 8 korda rohkem kui töötajad, kes saavad boonuseid ainult üks kord aastas. Tänapäeval soovivad töötajad, et tasusüsteemid vastaksid nende eluviisile, töötamisele ja suhtlemisele. Töötajaid tuleks kohelda nii, nagu nad oleksid ettevõtte kliendid: neid tuleb väärtustada ja nende kogemusi organisatsioonis tuleb pidevalt parandada. (Abrudan, Conea-Simiuc 2019)

Tasusüsteem on inimressursside distsipliini põhifunktsioon ja on ettevõtte juhtkonna strateegiline partner. Tasusüsteem on need tegurid, mida tööandja saab pakkuda töötajatele nende motiveerimiseks, meelitamiseks ja hoidmiseks. (Franco-Santos, Gomez-Mejia 2015) Lisaks on sellel oluline roll töötulemuste kujundamisel. Tasusüsteemi rakendatakse tavaliselt töötajate motiveerimiseks, et nad töötaksid paremini, oleksid produktiivsemad, kehtestaksid teenindusele orienteeritud käitumise ja vältiksid korrupsiooni. (Martono, *et al.* 2018) Tasusüsteem toetab töötajate pühendumust, suurendades nõudlust tulemuslikkuse ja järjekindlate töötajate järele (Bose, Maheshwary 2019). Õige tasusüsteem annab töötajatele mõistetavust, et tööandjad neid väärtustavad, et suhtuvad nende heaolusse tõsiselt ning et nende karjäär ja enesearendamine on organisatsiooni jaoks olulised. Samuti julgustab tasusüsteem neid paremini tööd tegema. Kaasaegses maailmas ei suuda ükski organisatsioon saavutada seatud eesmärke ilma mõistliku hüvitiseta oma töötajatele. (Adeoye, Obanewo 2019)

Tasusüsteem on tööandja ja töötajate vahel alati olnud vastuoluline teema. Kõik tasustamise asjakohased aspektid tuleb reguleerida vastastikusel kokkuleppel. (Bullinger, Menrad 2002) Kahjuks, osutuvad tööandjad tihti läbirääkimistes rasketeks. Tavaliselt, kuigi töötaja soovib parimat tasustamispaketti, soovib tööandja kasumi maksimeerimiseks kulusid võimalikult palju minimeerida. Töötajate premeerimissüsteem viitab erinevate organisatsioonide programmidele, mille eesmärk on premeerida tulemuslikkust ja motiveerida töötajaid individuaalsel ja/või grupi tasandil. Premeerimissüsteemi kujundamisel peaks organisatsioon täpsustama, millised on organisatsiooni eesmärgid, saavutused ja konkreetsed käitumisviisid, mis annavad kasu. Sel viisil aitab premeerimissüsteem kujundada töötajate käitumist ja samal ajal saavutada organisatsiooni eesmärke. (Adeoye, Obanewo 2019)

Oma uuringus tõestasid Adeoye, A. O. ja Obanewo F. J., et tasu on oluliselt seotud töötajate töörahuloluga ning et lisasoodustused on märkimisväärselt seotud töötajate pühendumisega tööle.

Samuti tõestasid Martono, S., Khoiruddin, M., Wulansari, N. A. oma uuringus, et tulemus näitab ka, et tasustamine mõjutab positiivselt töörahulolu. See viitab sellele, et töötasu, mida töötajad saavad oma töö eest mõjutavad töötajate töörahulolu. Mida parem on töötaja ettekujutus saadaolevast tasust, seda kõrgem on ta töörahulolu.

Tasusüsteem ei ole ainult rahaline tasu. Tasu jaguneb välisteks ja sisemisteks, otsesteks ja kaudseteks ning rahalisteks ja mitterahalisteks komponentideks. Kogutasu käsitletakse väliste ja sisemiste ning rahaliste ja mitterahaliste komponentide kombinatsioonina. (Hoole, Hotz 2016)

Sisemised komponendid keskenduvad tööle ja töökohale, samas kui välsed on väljaspool tööd ja seda, mis töökohta ümbritseb (Hoole, Hotz 2016). Välsed hüved on esiplaanil siis, kui töötajad vajavad majandusressursse, kui tekivad ebaõigluse küsimused või kui nad seisavad silmitsi suurte eluvalikutega. Välsed komponente võib jagada seitsmeks teguriks: töötasu, lisatasu, töökeskkond, tunnustus, õppimine, edutamine ja juhtimine. Sisemised komponendid on tähendusrikkus, valikuvõimalus, areng (kompetentsus ja tulemused) ja ühiskond. (Franco-Santos, Gomez-Meija 2015)

Rahalised komponendid võivad hõlmata boonuseid, palgatõstmist, tasustatud vaba aega ja muid rahaga seotud tegureid. Rahaliste motivaatorite peamine eelis on töötajatele sõnumi edastamine, et kui nad töötavad hästi, võivad nad ka oodata rohkem. Mitterahalised komponendid hõlmavad tunnustamist, austust, karjäärivõimalusi, abi pensionile jäämise kavandamisel, paremat töökeskkonda jne. Need komponendid ei põhine rahal, kuid võivad töötajad väga ihaldada. (Jakovljevic 2019)

Uuringu läbiviimisel toetub autor töörahulolu ja töökeskkonna mõjutavatele teguritele, mis on järgmised: töö ise, kollektiiv, tagasiside ja tunnustamine, karjääri- ja arenguvõimalused, töötasu, töökeskkond ning juhtimisega seotud tegurid.

2. UURINGU METOODIKA

2.1. Tallinn Viimsi SPA lühitutvustus

Tallinn Viimsi SPA tegeleb majutuse, taastusravi, ilu, spordi- ja meelelahutusteenustega ning on suure ettevõtte SPA Tours OÜ osa. Ettevõtte põhieesmärgiks on pakkuda nii sise- kui väliskülalisele kvaliteetseid spaateenuseid. Tallinn Viimsi SPA kompleksi kuuluvad hotell, spaa-ja saunakeskus, 18+ spaa-ja saunakeskus, akvapark, ilu- ja tervisekeskus, buffee restoran, pubi, kino ja lastekeskus.

Allikas: <https://www.spatallinn.ee/tule-toole/>

2.2. Uuringu eesmärki, meetodi ja valimi kirjeldus

Kuna Tallinn Viimsi SPA's esineb tööjõu voolavus, siis seadis töö autor töö eesmärgiks välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja rahulolematuse tegurid, et vähendada tööjõu voolavust ning teha juhtkonnale ettepanekuid töötajate töörahulolu parendamiseks. Personali rahulolu hindamiseks viidi läbi kvantitatiivne uuring, kus leitakse vastused järgmistele uurimisküsimustele:

1. Milline on töötajate töörahulolu Tallinn Viimsi SPA's?
2. Milliste töörahulolu teguritega (valdkondadega) on töötajad rohkem ja vähem rahul?
3. Kuidas on võimalik tõsta töörahulolu töötajate seas?

Küsimustiku koostamisel tugines autor Paul E. Spector'i töörahulolu küsimustiku mudelile. Ankeet, mis jagati täitmiseks paber kandjal ja millele vastamine oli anonüümne, koosnes 36-st väitest, mis on jagatud 9-ks plokiks (Azash, Thirupalu 2017; Lamond, Spector 1999):

- edutamis- ja arenguvõimalused (rahulolu edutamisevõimalustega);

- tasustamine (rahulolu töötasu ja palkade tõstmisega);
- juhtimine (rahulolu juhtimisega);
- tunnustamine (rahulolu tunnustamise ja tagasisidega hea töö eest);
- info kättesaadavus (rahulolu organisatsioonisisese kommunikatsiooniga);
- töö ise (rahulolu tehtava tööga);
- kollektiiv (rahulolu kolleegidega);
- töökeskkond ja korraldus (rahulolu reeglite ja protseduuridega)
- soodustused (rahulolu pakutavate soodustustega)

Küsimustikus kasutatakse 4-pallilist Likerti skaalat, kus 4- olen täiesti nõus, 3-pigem olen nõus, 2-pigem ei ole nõus, 1- ei ole üldse nõus, 0-ei oska vastata. Uuringu valimi moodustasid 100 Tallinn Viimsi SPA töötajat: administraatorid, teenindajad, toateenijad, koristajad, instruktorid, saunakeskuse töötajad, ilu-ja tervisekeskuse töötajad, töömehed, kokad. Uuring toimus ajavahemikul 1.12 – 14.12.2019. Ankeetküsimustik oli laiali jagatud ja korjatud isiklikult autori poolt. Tagasi oli saadud 73 ankeeti 100-st, mis moodustab 73%.

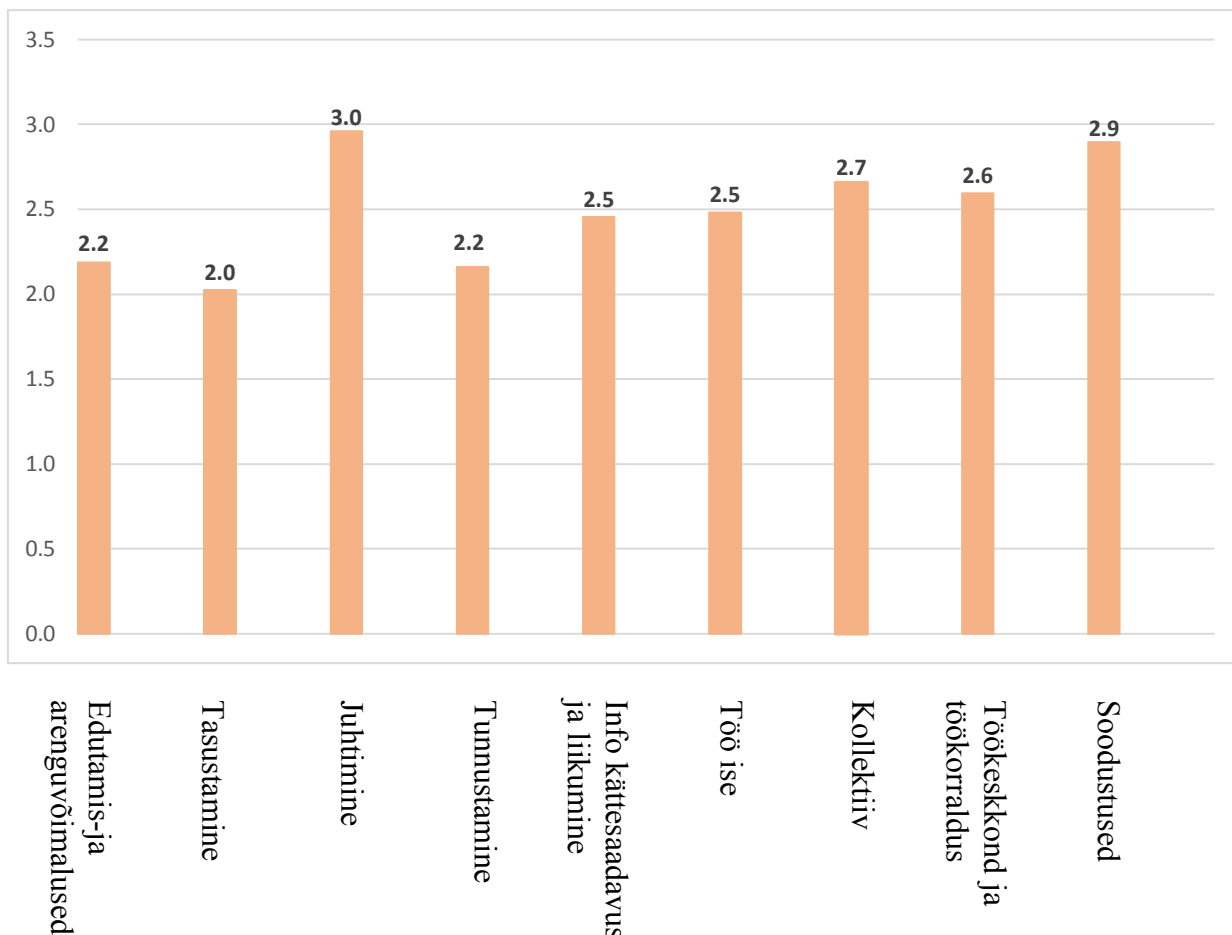
Küsimustiku vastuste analüüsimiseks ning graafikute koostamiseks kasutas autor tarkvaraprogrammi Microsoft Excel, mille abil leiti töörahulolu tegurite keskmised näitajad ja mediaan.

3. UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS JA JÄRELDUSED

3.1 Uuringu tulemuste analüüs

Antud alapeatükis käsitleb ja analüüsib käesoleva bakalaureusetöö autor töötajate töörahulolu uuringu tulemusi. Plokkide väidete keskmistest hinnangutest arvutas autor välja mediaani – 2,5. Väidete hinnangud, mis on hinnatud samaväärselt 2,5-ga või kõrgemalt loeti keskmisest kõrgemaks hinnanguks ning need väited, mis on hinnatud madalamaks, kui 2,5 on võetud arvesse kui keskmisest madalam hinnang. Kõikide väidete aritmeetilised keskmised on välja toodud lisades.

Joonis 1. Küsimustiku plokkide aritmeetilised keskmised on välja toodud küsimustiku plokkide aritmeetilised keskmised näitajad. Kõige kõrgema hinnangu – 3.0 punkti sai juhtimise valdkond ehk plokk „Juhtimine“. Juhtimise valdkonnast sai 0,1 punkt vähem soodustuste valdkond ehk plokk „Soodustused“, mis sai hinnangu 2,9 punkti. Keskmisest kõrgema hinnangu said veel plokid „Kollektiiv“ –2,7 punkti, „Töökeskkond ja töökorraldus“ –2,6 punkti ning „Info kättesaadavus ja liikumine“ ja „Töö ise“ – 2,5 punkti. Keskmisest madalamaks hinnatuks osutusid plokid „Edutamise- ja arenguvõimalused“ – 2,2 punkti ja „Tunnustamine“ –2,2 punkti. Kõige madalama hinnangu sai tasustamise valdkond ehk plokk „Tasustamine“ –2,0 punkt.

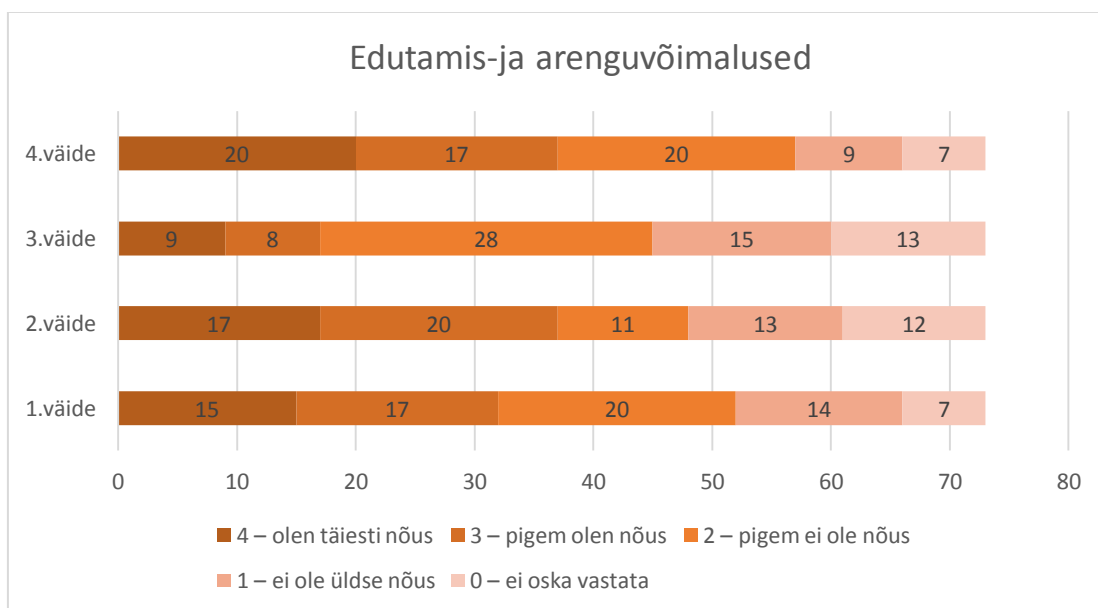


Joonis 1. Küsimustiku plokkide aritmeetilised keskmised

Järgnevalt analüüsitakse iga valdkonna ploki küsimusi. Eraldi tuuakse välja küsimustiku (vaata lisa 1) iga väite näitajad (vaata lisa 2).

Küsimustiku esimese valdkonna väited puudutasid edutamise- ja arenguvõimalusi. Väidete eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu ettevõtte edutamise- ja arenguvõimalustega. Ploki „Edutamise- ja arenguvõimalused“ aritmeetiline keskmine näitas, et töötajate hinnang sellele valdkonnale on 2,2 punkti, mis on alla keskmise hinnangu. Neljast väitest ainult üks väide sai hinnangu 2,5 punkti, mis on keskmisega samaväärne. Väide 1 „Minu töökohal on väike edutamise võimalus“ sai hindeks 2,3 punkti, mis on keskmisest madalam hinnang. Joonis 2 on näha, et 73-st vastajast on ainult 14 oma edutamise- ja arenguvõimalustega täiesti rahul, nad andsid hinnanguks „1– ei ole üldse nõus“. 15 vastanutest ei ole oma edutamise- ja arenguvõimalustega üldse rahul ehk andsid hinnanguks „4– olen täiesti nõus“. Suurem osa ehk 20 vastanutest valisid „2 – pigem ei ole nõus“ ning 17 vastanutest valisid „3– pigem olen nõus“. 7 ei osanud vastata. Vaadates üldiselt vastuste pilti, saab öelda, et nende inimeste osakaal, kes pole oma edutamisevõimalustega rahul on suurem. Väide 2 „Oma töö hästi tegemisel on mul võimalus edutamiseks“ sai hindeks 2,2 punkti,

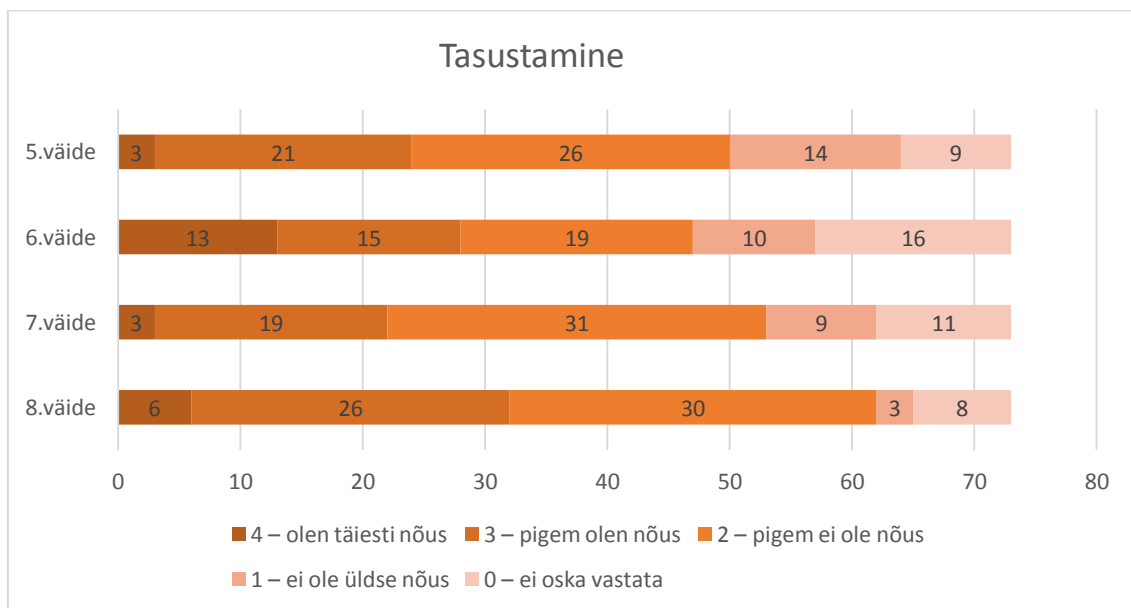
mis on samuti alla keskmise hinnangu. 17 vastanutest arvavad, et oma töö hästi tegemisel on neil võimalus edutamiseks. 13 inimest pole väitega üldse nõus ehk valisid vastusevariandi „1– ei ole üldse nõus“. 20 vastanutest arvavad, et neil on pigem võimalus edutamiseks ning 11 vastanutest, et pigem ei ole. 12 ei osanud vastata. Väide 3 „Organisatsioon korraldab töötajatele piisavalt täiendkoolitusi“ sai kõige madalama hinde – 1,8 punkti, mis tähendab, et töötajad tunnevad koolitustest puudust. Ainult 9 vastanutest valisid vastusevariandiks „4- olen täiesti nõus“ ning 8 valisid „3– pigem olen nõus“. Suurim vastanute osakaal langes vastusevariandile „2 – pigem ei ole nõus“ – sellise variandi valisid 28 inimest. 13 ei osanud vastata. 4.väide „Olen oma edutamisevõimalustega rahul“ sai kõige kõrgema hinde – 2,5 punkti. Hinnangute tulemused näitasid, et vaatamata sellele, et vastanute arvamusel on organisatsioonis päris väike edutamisevõimalus, on rahulolevate töötajate osakaal mitterahulolevatest töötajatest suurem. Väitega nõus on kokku 37 inimest ning 29 inimest ei ole nõus. 7 ei osanud vastata.



Joonis 2 Ploki „Edutamis-ja arenguvõimalused“ näitajad.

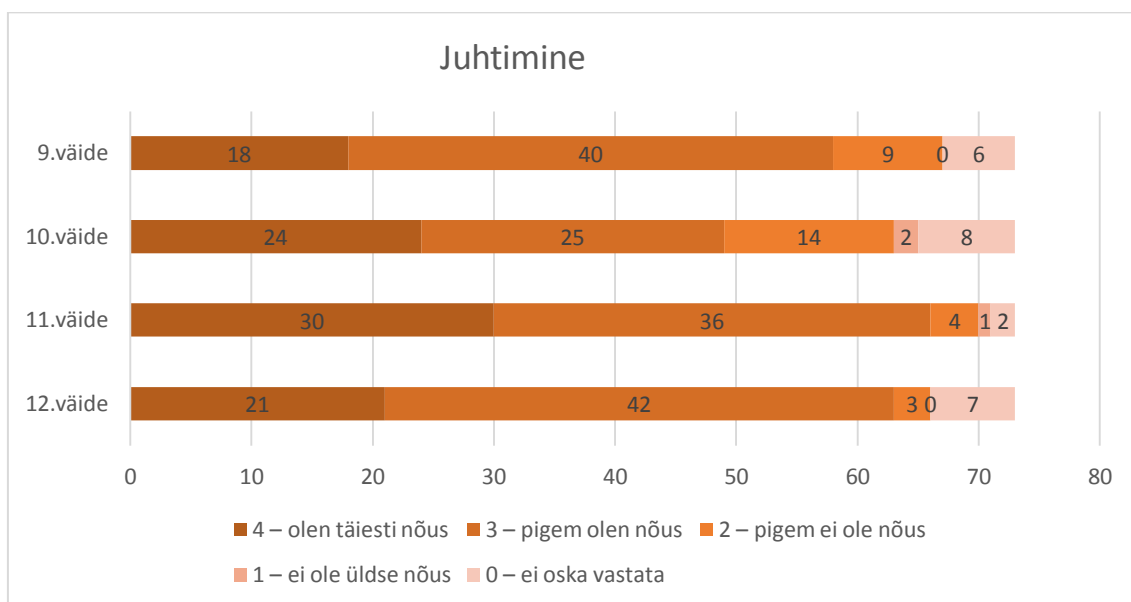
Teise valdkonna küsimused puudutasid tasustamist. Väidete eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu tasustamisega ehk makstava töötasuga. Ploki „Tasustamine“ aritmeetiline keskmine näitas, et see valdkond on kõige madalama tulemusega 2,0 punkti, mis on kõige väiksem näitaja. Kõik ploki väited said hinnaks alla keskmise näitaja varieeruvusega 1,9 punkti kuni 2,3 punkti. Joonis 3 on välja toodud tasustamise ploki iga väite näitajad. Viies väide „Minu töö eest makstakse mulle õiglast tasu“ sai hindeks 1,9 punkti, mis on üks kõige väiksemad tulemusi. Ainult 3 vastanutest on arvamusel, et talle makstakse õiglast tasu. Suurem osakaal on vastusevariandil

„3– pigem olen nõus“ – 21 töötajat. 26 töötajat pigem ei ole väitega nõus, mis tähendab, et nende arvates ei maksta neile õiglast tasu. 14 vastanut ei ole väitega üldse nõus ning 9 ei osanud vastata. Väide 6 „Palgatõuse on liiga harva ja/või suurte vahedega“ sai hindeks 2,0 punkti, mis on kõrgem, kui esimese väide puhul. 16 töötajat ei osanud vastata sellele küsimusele. 13 vastanut on väitega täiesti nõus ning 15 valisid vastusevariandi „3– pigem olen nõus“. Suurim osa vastanutest – 19 töötajat andsid hinnet „2 – pigem ei ole nõus“ ja 10 töötajat vastasid, et ei ole väitega üldse nõus. Samas, 16 töötajat ei osanud vastata. Väide 7 „Mõeldes minu saadavale töötasule tunnen ennast hinnatuna“ sai hindeks 1,9 punkti, mis on samaväärne viienda väide tulemusega. Sarnaselt viienda väide vastustega, vastas ainult 22 töötajat, et on väitega nõus. Kõige suurem vastanute arv ei ole nõus selle väitega, kokku on negatiivselt vastanud 40 töötajat. 11 ei osanud vastata. Väide 8 „Mul on olemas võimalused palgatõusuks“ sai hindeks 2,3 punkti, mis on keskmisest väiksem, kuid tasustamise kategooria väidete seas on kõige kõrgem tulemus. Tulemustest võib järeldada, et vaatamata mitterahuldavale palgale ja harvale palgatõusule, on töötajatel arvamus, et nendel on võimalus palgatõusule.



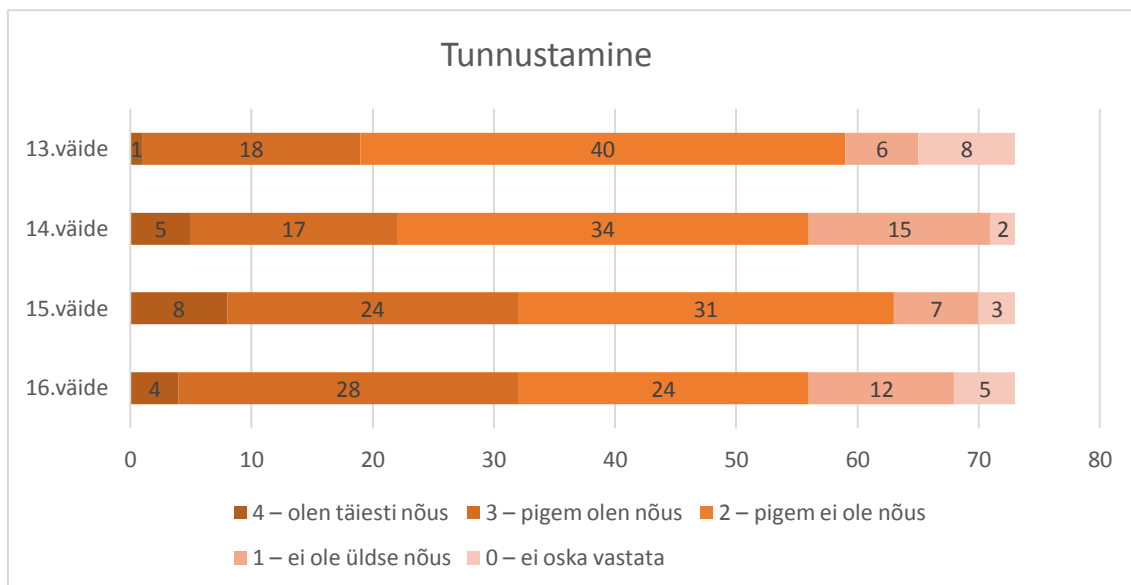
Joonis 3 Ploki „Tasustamine“ näitajad.

Kolmas väidete kategooria on juhtimine. Väidete eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu juhtimisega. Antud valdkond sai üheksast plokist kõige kõrgema hinnangu – 3,0 punkti, mis on ka keskmisest kõrgem hinnang. Kõik väited said keskmisest kõrgema hinnangu – 2,9 punkti; 2,8 punkti; 3,2 punkti ja 3,0. Joonis 4 on välja toodud juhtimise ploki tulemuste näitajad. Tulemustest saab järeldada, et töötajad on oma otseste juhide ja üldiselt juhtimisega väga rahul.



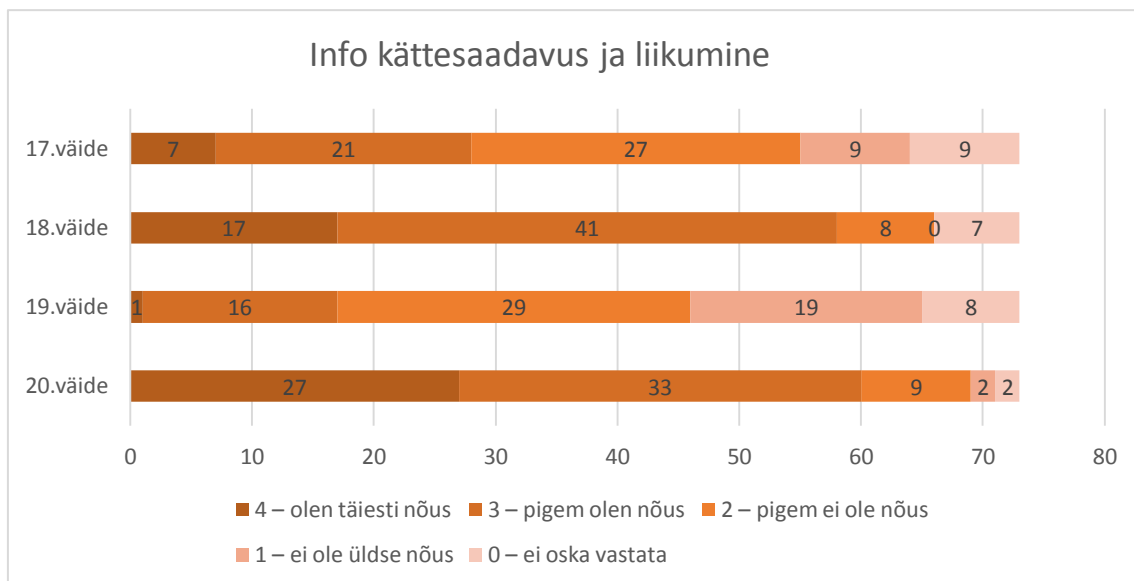
Joonis 4 Ploki „Juhtimine“ näitajad

Neljanda valdkonna küsimused puudutasid tunnustamist. Väidete eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu tunnustamise ja tagasisidega hea töö eest. Ploki „Tunnustamine“ aritmeetiline keskmine näitas, et sellele valdkonna hinnang on 2,2 punkti, mis on alla keskmise hinnangu. Joonis 5 on välja toodud ploki „Tunnustamine“ iga väite näitajad. Väide 13 „Mind tunnustatakse heade töötulemuste eest“ sai hindeks 2,0 punkti. Suurim osakaal ehk 40 töötajat vastasid, et nad pigem ei ole väitega nõus ehk valisid vastusevariandi „2“. Samas 18 töötajat valisid vastusevariandi „3– olen pigem nõus“. 6 töötajat polnud üldse väitega nõus ja 8 ei osanud vastata. Väide 14 „Tunnen, et minu tööd hinnatakse piisavalt“ hinnang on 2,1 punkti. Sarnaselt eelmisele tulemusele vastas enamus vatajaid, et nad pigem ei ole väitega nõus– 34 töötajat. 15 töötajat ei ole väitega üldse nõus. 17 vastajat valisid vastuseks varianti „3– olen pigem nõus“ ja 5 vastajat valisid „4– olen täiesti nõus“. 2 ei osanud vastata. Väide 15 „Saan juhilt tagasisidet minu töö kohta“ sai hindeks 2,4 punkti, mis on neljast väitest kõige kõrgem hinnang. Vaatamata sellele on nende vastanute arv, kes pigem ei saa oma juhilt tagasisidet suurem nendest, kes saavad. Väide „Tunnen, et minu pingutused on piisaval määral tunnustatud,“ sai hindeks 2,2 punkti. 28 töötajat vastas, et nad on väitega pigem nõus. 31 töötajat valisid vastusevarianti „2- pigem ei ole nõus“ Tulemustest võib teha järeldusi, et töötajad tunnevad tunnustamisest puudust ja et nende pingutusi ei väärtustata piisaval määral.



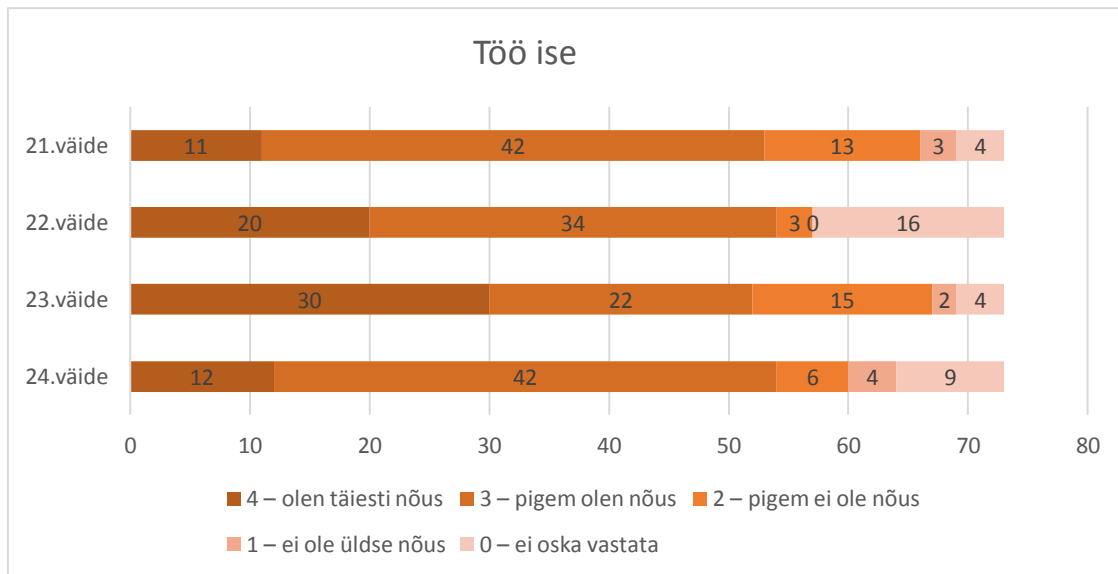
Joonis 5 Ploki „Tunnustamine“ näitajad

Küsimustiku viienda valdkonna väited puudutasid info kättesaadavust ja liikumist. Väidete eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu organisatsioonisisese kommunikatsiooniga. Ploki „Info kättesaadavus ja liikumine“ aritmeetiline keskmine näitas, et töötajate hinnang sellele valdkonnale on 2,5 punkti, mis on keskmisega samaväärne, seega omab positiivset mõju rahulolule. Joonis 6 on välja toodud iga väite näitajad. Väide 17 „Kommunikatsioon ja info liikumine toimuvad organisatsioonis hästi“ sai hinnangu 2,1 punkti, mis tähendab, et suurem osakaal ei ole rahul info liikumisega organisatsioonis. Ainult 7 vastanutest on väitega täiesti nõus ja 21 on pigem nõus. Ülejäänud 36 töötajat valisid negatiivsemaid variante ning 9 ei osanud vastata. Erinevalt eelmisest väitest, sai väide 18 „Ettevõtte eesmärgid on minu jaoks selged“ hinnangu 2,8 punkti, mis on keskmisest kõrgem. Lähtudes tulemusest saab järeldada, et töötajatele on organisatsiooni eesmärgid selged. Väide 19 „Tihti tunnen, et ma ei tea, mis organisatsioonis toimub“ sai hinnangu 1,8 punkti, mida saab määrata kui positiivset tulemust. Suurem vastanute osakaal saab öelda, et teab, mis organisatsioonis toimub. Väide 20 „Minu tööülesanded on mulle selged“ sai hindeks 3,1 punkti. Väide 20 sai neljast väitest kõige kõrgema hinnangu, kokku vastas positiivselt 60 töötajat.



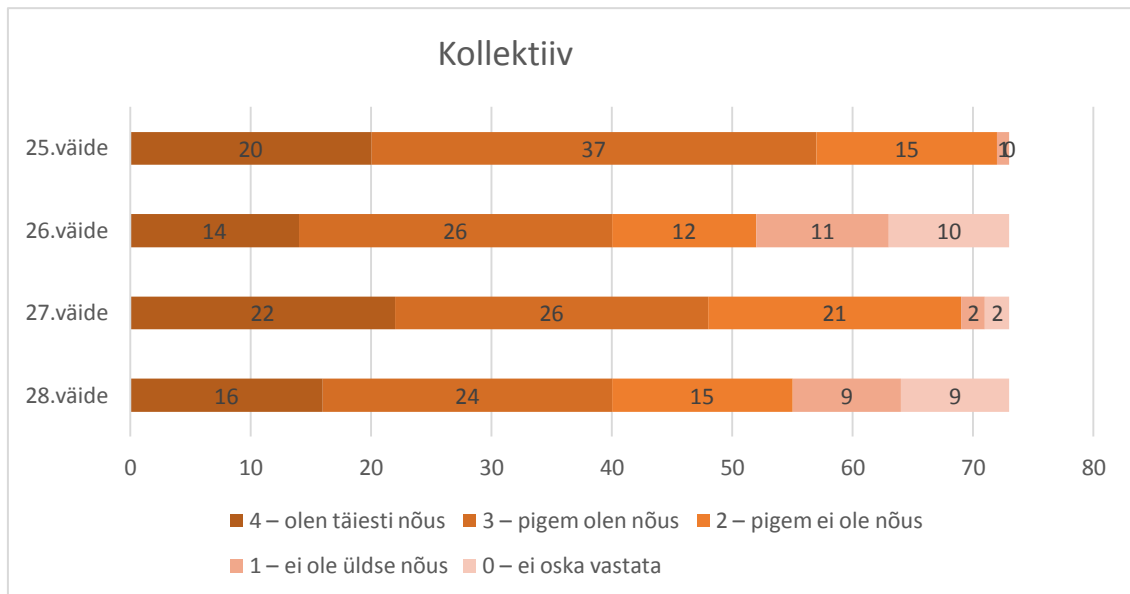
Joonis 6 Ploki „Info kättesaadavus ja liikumine“ näitajad

Kuues kategooria hõlmab küsimusi, mis on seotud tehtava tööga. Ploki „Töö ise“ eesmärk on välja selgitada töötajate rahulolu tehtava tööga. Joonis 7 Ploki „Töö ise“ näitajadon välja toodud töötajate hinnang sellele valdkonnale - 2,5 punkt, mis on keskmisega samaväärne tulemus, seega saab seda hinnangu peeta isitiivseks. Väide 21 sai hinnanguks 2,7 punkti. Väide 21 „Tunnen, et minu töö ei ole mõtetu“ sai head tulemust – ainult 16 töötajat tunnevad, et nende töö on mõtetu. 4 ei osanud vastata ning 53 arvavad, et nende töö ei ole mõtetu. Väide 22 „Minu tööülesanded on huvitavad“ hinnang on 2,8 punkti, mis on keskmisest kõrgem hinanng. 47 töötajat arvavad, et nende tööülesanded on huvitavad. Ainult 18 vastanut pigem ei ole väitega nõus ning 5 ei pea oma tööd huvitavaks. 3 ei osanud vastata. Kõige kõrgema hinnangu sai väide 23 – 2,4 punkti. Väitele „Mulle meeldib minu töö“ vastas positiivselt 35 töötajat. 32 vastajat valisid negatiivsemat varianti ning 6 ei osanud vastata. Väide 24 „Tunnen oma töö üle uhkust“ sai hindeks 2,1 punkti. Kokku 28 vastanut tunnevad oma töö üle uhkust ning 34 ei tunne. 11 ei osanud vastata. Kokkuvõttes on töötajad selle valdkonnaga pigem rahul.



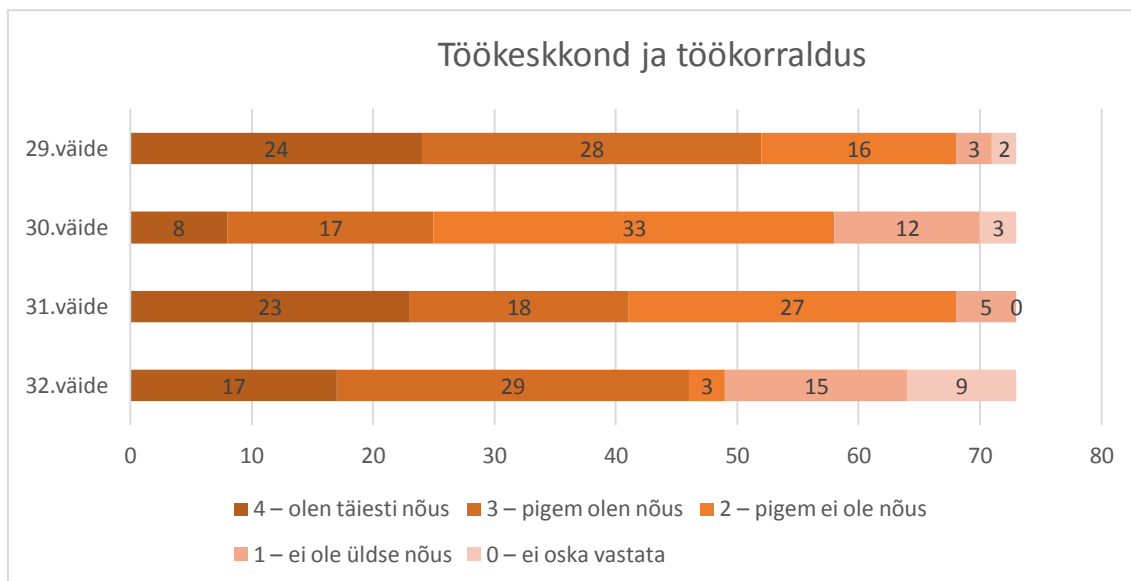
Joonis 7 Ploki „Töö ise“ näitajad

Küsimustiku seitsmenda valdkonna väited puudutasid kollektiivi. Ploki „Töö ise“ eesmärk on välja selgitada töötajate rahulolu kolleegidega. Antud kategooria sai hinnangu 2,7 punkti, mis on keskmisest kõrgem hinnang. Joonis 8 Ploki „Kollektiiv“ näitajadon välja toodud kollektiivi kategooria näitajad. Väide 25 „Mulle meeldivad minu kolleegid“ sai hindeks 3,0 punkti, mis on väga hea tulemus. Ainult 16-le vastanule ei meeldi nende kolleegid. 57 töötajat valisid, et neile meeldivad nende kolleegid. Väide 26 „Ma ei pea tegema rohkem tööd kolleegide ebakompetentsuse/laiskuse tõttu“ sai pigem positiivse tulemuse – kokku valis vastusevariante „4 – olen täiesti nõus“ ja „3 – olen pigem nõus“ 40 vastajat. 10 töötajat ei osanud vastata ning ainult 21 vastajat valisid vastusevariante „2 – pigem ei ole nõus“ ja „1 – ei ole üldse nõus“. Väide 26 sai kokku hinnangu 2,3 punkti, mis on alla keskmise, kuid tulemus on selline pigem vastusevariandi „0 – ei oska vastata“ osakaalu pärast. Väide 27 „Ettevõttes on sõbralik õhkkond“ sai hinnangu 2,9 punkti, mis on keskmisest kõrgem tulemus. Enamus vastanutest ehk 48 inimest arvavad, et töötavad sõbralikkus õhkkonnas. Ainult 21 arvavad, et õhkkond pigem ei ole sõbralik ning 2 ei osanud vastata. Väide 28 „Meeskonnas levib vähe kuulujutte ja seljataga rääkimist“ sai hindeks 2,4 punkti, mis tähendab, et meeskonnas levib pigem vähe kuulujutte ja ei räägita seljataga. 9 ei osanud vastata ning kokku on 24 vastanut, kes ei ole väitega nõus. Kokkuvõttes saab järeldada, et vastanud töötajad on oma kollektiiviga väga rahul.



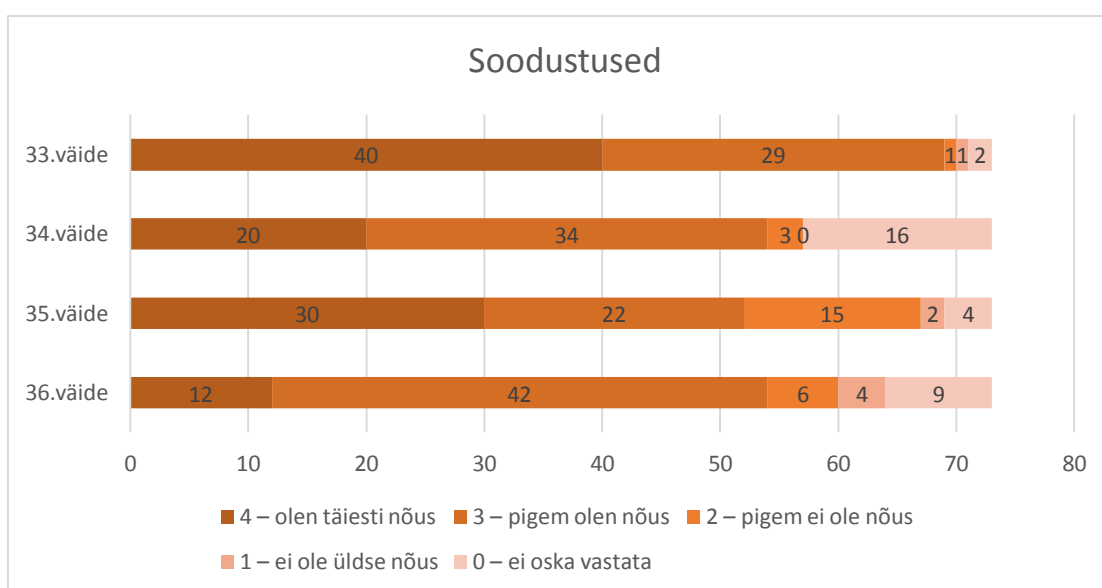
Joonis 8 Ploki „Kollektiiv“ näitajad

Järgmine plokk hõlmas töökeskkonna ja töökorraldusega seotud küsimusi. Ploki „Töökeskkond ja töökorraldus“ eesmärk on välja selgitada töötajate rahulolu reeglite ja protseduuridega. Töökeskkonna ja töökorralduse ploki aritmeetiline keskmine on 2,6 punkti, mis on keskmisest kõrgem hinnang. Joonis 9 Ploki „Töökeskkond ja töökorraldus“ näitajadon välja toodud kategooria näitajad. Väide 29 „Ettevõttes on hea töökeskkond ja töötingimused“ sai väga hea tulemuse – 2,9 punkti. Vastanud töötajad on töökeskkonna ja töötingimustega rahul. Ainult 19 vastanut pole väitega nõus. 2 ei osanud vastata. Väide 30 „Reeglite ja protseduuride paljususteevad töö tegemise keeruliseks“ sai hindeks 2,2 punkti. Vaatamata sellele, et suurem osa ehk 55 vastanut valisid vastusevariante 1 ja 2, mis tähendab, et nad ei ole väitega nõus, on ka need 25 töötajat, kes arvavad, et reeglite ja protseduuride paljususteevad töö tegemise keeruliseks. Väide 31 „Minu töökoormus ei ole liiga suur“ sai hinnangu 2,8 punkti, mis tähendab, et töötajad on oma töökoormusega pigem rahul. 41 vastajat valisid vastusevariante „4– olen täiesti nõus“ ja „3– olen pigem nõus“ ning 32 vastajat valisid „2– pigem ei ole nõus“ ja „1– ei ole üldse nõus“. Väide 32 „Mul ei ole palju pabertööd“ sai hindeks 2,4 punkti. Enamus vastajaid valisid vastusevariante „3– olen pigem nõus“ ja „4– olen täiesti nõus“ – kokku 46 vastajat. 9 ei osanud vastata ja 18 ei ole väitega nõus. Kokkuvõttes on töötajad töökeskkonna ja töökorraldusega rahul.



Joonis 9 Ploki „Töökeskkond ja töökorraldus“ näitajad

Viimane plokk „Soodustused” hõlmas soodustustega seotud küsimusi. Ploki „Soodustused” eesmärk on välja selgitada töötajate rahulolu soodustustega. Antud kategooria sai aritmeetilise keskmise 2,9 punkti, mis tähendab, et töötajad on pakutavate soodustustega väga rahul. Kõik neli väidet said keskmisest kõrgema hinnangu. Väide 33 „Olen rahul tööandja poolt pakutavate soodustuste ja hüvedega“ sai hindeks 3,4 punkti; väide 34 „Soodustused ja hüved, mida pakub ettevõtte on head,“ sai hindeks 2,6 punkti; väide 35 „Pakutavad soodustused on kõigil töötajatel õiglasel,“ sai hindeks 3,0 punkti ning väide 36 „Meil on kõik soodustused, mis meil peaksid olema“ sai hindeks 2,6 punkti. Joonis 10 on välja toodud soodustuste ploki tulemuste näitajad.



Joonis 10 Ploki „Soodustused“ näitajad

Analüüsid käesoleva uuringu tulemusi Herzbergi kahe teguri teooria kohaselt saab öelda, et organisatsioonis on rohkem rahuldatud hügieenilised faktorid nagu soodustused, töötingimused ja suhted – need tegurid said keskmisest kõrgemaid hinnanguid. Vaatamata sellele, et kolm hügieeniist faktorit neljast said kõrgemaid hinnanguid on kõige olulisemad töörahulolu tegurid rahuldamata. Palgafaktor, mis oli küsimustikus tasustamise kategooria all sai kõige väiksema hinnangu –2,0 punkti. Samuti said keskmisest väiksema hinnangu sellised motivaatorid nagu tunnustamine (2,2) ja areng (2,2). Tulemustest selgus, et kollektiiv, juhtimine ja töökeskkond ei ole rahulolematuse põhjuseks – kõik need valdkonnad said keskmisest kõrgema hinnangu.

Küsimustikus olid väited tagasiside ja ülesande olulisuse kohta. Hackman ja Oldham töö karakteristikute mudeli kontekstis saab öelda, et pigem on rahuldatud mõlemad tööomadused.

3.2 Järeldused ja ettepanekud

Töörahulolu välja selgitamiseks Tallinn Viimsi SPA's viis autor läbi kirjaliku ankeetküsitluse töötajate seas. Valimi moodustasid 100 töötajat, kellest vastas 73.

Esimene uurimisküsimus oli: milline on töötajate töörahulolu Tallinn Viimsi SPA's? Uuringu tulemustest selgus, et töötajad on üldiselt oma tööga rahul. Töötajate töörahulolu osutus pigem heaks – aritmeetiline keskmine on 2,5 punkti.

Teine uurimisküsimus oli: milliste töörahulolu teguritega (valdkondadega) on töötajad rohkem ja vähem rahul? Uuringu tulemustest selgus, et kõige rohkem on töötajad rahul juhtimisega ning vähem tasustamisega. Juhtimise plokis kõrgeima hinnangu said väited „Mulle meeldib minu otsene juht“ (3,2) ja „Ettevõtte väärtustab töötajaid ja on nendest huvitatud“ (3,0), seega saab järeldada, et töötajad tunnevad, et nendest hoolitakse ning juhtimisega ollakse väga rahul. Lisaks sellele, selgus uuringust, et töötajad on samuti väga rahul pakutavate soodustustega. Plokk „Soodustused“ sai hinnangu 2,9 punkti, seega saab järeldada, et ettevõttes ollakse soodustustega väga rahul ning peetakse neid headeks. Pakutavad soodustused on antud organisatsioonis üks olulisemaid motivaatoreid ja rahulolu tegureid. Kollektiiviga seotud väiteid hinnati uuringus samuti keskmisest kõrgemaks (2,7), mis eeldab, et kolleegidevahelised suhted on organisatsioonis head. Kõige kõrgema hinnangu said väited „Mulle meeldivad minu kollegid“ (3,0) ja „Ettevõttes

on sõbralik õhkkond“ (2,9). Uuringu tulemustest saab järeldada, et kollektiiv ja suhted, nagu soodustusedki, on üks olulisemaid rahulolu tegureid antud organisatsioonis.

Uuringus osalejad hindavad keskmisest kõrgemalt ka töökeskkonda ja töökorraldust (2,6). Vastanute arvamusel on ettevõttes hea töökeskkond ja töötingimused (2,6). Paljud töötajad (41) arvavad, et nad ei ole tööga ülekoormatud. Ülekoormatud võivad olla need töötajad, kelle osakonnas teatud ajal esineb tööjõu puudus. Samuti ei arvata, et organisatsioonis esineb palju reegleid ja protseduure, mis teeksid töö tegemise keeruliseks. Üldiselt saab järeldada, et töötajad on töökeskkonnaga täiesti rahul.

Kategooria, mida töötajad hindasid keskmisega samaväärselt on „Töö ise“. Üldiselt ollakse tehtava tööga rahul. Enamus töötajaid (54) arvavad, et nende töö on huvitav ning enamusele ka meeldib nende töö (52). Tähelepanekuna võib välja tuua, et vaatamata üldisele rahulolule tehtava tööga, väide „Tunnen uhkust oma töö üle“ sai hindeks 2,1 punkti.

Viimane kategooria, mida personal hindas keskmisega samaväärselt on info liikumine ja kättesaadavus (2,5). Tähelepanekuna võib välja tuua, et väide „Info liikumine toimub organisatsioonis hästi“ sai hindeks 2,1 punkti, mis on keskmisest madalam tulemus. Vaatamata sellele, et vastanute töötajate arvates ei toimu info liikumine organisatsioonis nii hästi nagu võiks, on enamusele oma tööülesanded selged (3,1). Väide „Tihti tunnen, et ma ei tea, mis organisatsioonis toimub“ sai hindeks 1,8 punkti, mis tähendab, et enamus vastajaid ei ole väitega nõus. See omakorda tähendab, et väide sai hindeks hea tulemuse, sest mida rohkem organisatsioonist teatakse seda rohkem tuntakse ennast selle osana.

Valdkonnad, mida personal hindas keskmisest madalamalt on tasustamine, edutamisevõimalused ja tunnustamine. Kõige madalama hinnanguga osutus plokk „Tasustamine“ tervikuna. Mitte ükski väide polnud hinnatud keskmisest kõrgemaks. Tulemustest võib järeldada, et töötajad ei ole oma töötasuga absoluutselt rahul. Käesoleva töö teooria kohaselt on töötasu väga oluline motivaator ja rahulolu tegur. Tulemustest selgus, et enamus vastanutest ei tunne töötasu kontekstis ennast hinnatuna (1,9) ning ei ole oma palgaga rahul ehk arvavad, et neile ei maksta õiglast tasu (1,9). Töötasu tõstmine on ettevõtte jaoks raske meede, sest tuleb arvestada majanduslikku olukorda. Samas, on palk ainult üks tasusüsteemi komponentidest ning ettevõtte pakub oma töötajatele väga häid soodutusi, millega on töötajad täiesti rahul.

Tasustamisest kõrgema hinnangu said kategooriad „Edutamis-ja arenguvõimalused“ ja „Tunnustamine“ – mõlemad said hindeks 2,2 punkti. Edutamis-ja arenguvõimaluste puhul sai kõige väiksema hinnangu väide „Organisatsioon korraldab töötajatele piisavalt täiendkoolitusi“ (1,8). Selline hinnang tähendab, et töötajad tunnevad koolitustest puudust. Väide „Minu töökohal on väike edutamise võimalus“ sai hindeks 2,3 punkti, kuid vaatamata sellele sai väide „Olen oma edutamisevõimalustega rahul“ keskmise hinde ehk 2,5 punkti. Tunnustamise puhul said kõige väiksema hinnangu väited, mis on seotud töötulemuste tunnustamisega, mis tähendab, et töötajad tunnevad puudust nende töötulemuste hindamises ning nende arvates ei väärtusta juhtkond nende edusamme. Kuna tunnustamine on üks olulisemaid töörahulolu tegureid ning ka kuulub taustüsteemi mitterahaliste komponentide alla, tuleks juhtkonnal pöörata rohkem tähelepanu selle tööelu valdkonna rahuldamisel.

Tuginedes uuringutulemustele annab autor vastuse kolmandale uurimisküsimusele: kuidas on võimalik tõsta töörahulolu töötajate seas? Samuti teeb autor juhtkonnale parendusettepanekuid. Selleks, et tõsta töötajate seas rahulolu tunnustamisega võiks juhtkond juurutada arenguestluste süsteem. Arenguestluste võiks läbi viia iga poole aasta või kvartali tagant osakonna juht. Hetkel arenguestluste organisatsioonis läbi ei viida, mille pärast ei pruugi tublid töötajad oma headest töötulemustest teada ega tunne ennast hinnatuna ning samuti ei pruugi juhtkond töötaja vajadustest ja probleemidest teada. Kuna ettevõttes esineb tööjõu puudust, arvestades pidevaid kulusid väljaõppele, oleks olemasolevate töötajate tunnustamine ja väärtustamine ka väga vajalik.

Organisatsioonil on arenguruumi ka töötajate edutamise-ja arenguvõimaluste valdkonnas. Ettepanek oleks esiteks korraldada töötajate jaoks koolitusi, millest uuringu tulemuste järgi tunnevad nemad puudust. Kuna ettevõttes on erinevate valdkondade töötajaid ning nendele korraldatavad koolitused on erineva sisuga, võiksid osakonna juhid analüüsida nõrgemaid kohti. Näiteks, võiks klienditeenindajatele korraldada klienditeeninduse koolitusi. Teiseks oleks kasulik juurutada majasisese edutamise võimaluse ehk vabanevale kohale võiks esialgu oma maja töötaja kandideerida, seega võiks edutamisevõimalusi ettevõttes suurendada.

Tuginedes info kättesaadavuse ja liikumise tulemustele, tuleks arendada info liikumise süsteem, et kõik töötajad saaksid piisaval määral vajalikku informatsiooni.

Kõige suurem rahulolematuse tegur on töötajate saadav palk. Vaatamata sellele, et ettevõtte pakub oma töötajatele häid soodustusi, avaldab töötasu tegur kõige rohkem töörahulolematust. Juhtkond võiks sellele pöörata rohkem tähelepanu ning võimalusel tõsta palka, kuna teooria kohaselt on palk väga tõhus motivaator. Autori arvates on väike palk ka voolavuse kõige olulisem põhjus.

Kokkuvõttes võib uuringu tulemuste järgi järeldada, et töötajad on oma tööga pigem rahul, kuid juhatusel on arenguruumi selle parendamisel.

KOKKUVÕTE

Töötajate töörahulolu on organisatsiooni jaoks väga oluline aspekt, sest suurel määral oleneb sellest organisatsiooni edukus. Klienditeeninduses on töötajate töörahulolu eriti oluline, sest madala töörahuloluga ja vähe motiveeritud töötajate klienditeenindus on madalama kvaliteediga. Rahulolev personal aitab organisatsioonil saavutada häid tulemusi, täita püstitatud eesmärke ja suurendada efektiivsust, mis omakorda tugevdab organisatsiooni positsiooni turul.

Käesoleva töö eesmärk oli välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu ja rahulolematuse tegurid, et vähendada tööjõu voolavust ning teha juhtkonnale ettepanekuid töötajate töörahulolu parendamiseks.

Uurimismeetodina kasutas autor kvantitatiivset uurimismeetodit – ankeetküsitlust. Andmete kogumiseks kasutati küsimustikku. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Paul E. Spector'i töörahulolu küsimustiku mudelit, mis koosneb 36-st väitest ja on jagatud 9-ks plokiks nelja väite kaupa. Uuring viidi läbi 1.12- 14.12.2019. Küsimustikule vastas 73 töötajat mis moodustab 73% valimist.

Empiirilises uurimuses leiti vastuseid järgmistele küsimustele:

1. Milline on töötajate töörahulolu Tallinn Viimsi SPA`s?
2. Milliste töörahulolu teguritega (valdkondadega) on töötajad enim ja vähim rahul?
3. Kuidas on võimalik tõsta töörahulolu töötajate seas?

Uuringu tulemustest selgus, et Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu erinevate kategooriate lõikes on pigem hea. Kõige kõrgemalt hinnati juhtimist ja pakutavaid soodustusi, kolmandal kohal on kollektiiv, neljandal töökeskkond ja töökorraldus. Info kättesaadavust ja tööd ise hinnati keskmisega samaväärselt, kuid ikka positiivselt.

Uuringust selgusid ka valdkonnad, millega töötajad on vähem rahul. Valdkondi tasustamine, tunnustamine ja edutamisevõimalused hindasid töötajad keskmisest madalamalt – just need tegurid tekitavad organisatsioonis rahulolematust.

Autor pakkus omapoolseid parendusettepanekuid lähtudes uuringu tulemustest:

- juurutada arenguestluste süsteem – arenguestluste võiks läbi viia iga poole aasta või kvartali tagant osakonna juht;
- hoida oma töötajaid ja anda neile esimesena võimalus kandideerida vabanevale kohale
- korraldada töötajate jaoks rohkem koolitusi, aga kuna ettevõttes on erinevate valdkondade töötajaid ning nende koolitamiseks on koolitused erineva sisuga, võiksid osakonna juhid analüüsida nõrgemaid kohti;
- arendada info liikumise süsteem, et kõik töötajad saaksid piisaval määral vajalikku informatsiooni;
- võimalusel tõsta töötajatele palka, et neid motiveerida, suurendada töörahulolu ning vähendada tööjõu voolavust.

On alati oluline mäletada, et töötajad on organisatsiooni süda, neid tuleks hinnata, tunnustada, pakkuda arenguvõimalusi, head töökeskkonda ja konkurentsivõimelist palka. Ainult siis, kui töötajad on oma tööga rahul, saab ettevõtte oma eesmärged saavutada.

Kokkuvõttes hindab autor lõputöö õnnestunuks. Antud bakalaureusetöös püstitatud eesmärk sai täidetud ning uurimisküsimused said vastused.

SUMMARY

EMPLOYEE JOB SATISFACTION SURVEY ON THE EXAMPLE OF TALLINN VIIMSI SPA

Evelina Fedorenko

Employee satisfaction is a very important aspect of an organization because it greatly depends on the success of the organization. In customer service, employee satisfaction is particularly important because low customer satisfaction and low motivation are of lower quality. Satisfied staff helps the organization achieve good results, meet its goals and increase efficiency, which in turn strengthens its position in the market.

The purpose of this work was to find out the factors of job satisfaction and dissatisfaction among Tallinn Viimsi SPA employees in order to reduce the turnover of the workforce and to make proposals to the management to improve the job satisfaction of the employees.

The empirical study found answers to the following questions:

1. What is employee satisfaction at Tallinn Viimsi SPA?
2. With which factors of job satisfaction are the employees most and least satisfied with?
3. How can employee satisfaction be improved?

The author used a quantitative research method - questionnaire as a research method. A questionnaire was used to collect data. The questionnaire was developed using the Paul E. Spector Satisfaction Questionnaire model, which consists of 36 statements and is divided into 9 blocks of four statements. The study was conducted December 1 - December 14, 2019. 73 employees responded to the questionnaire, which represents 73% of the sample.

The results of the survey showed that the satisfaction of Tallinn Viimsi SPA employees by different categories is rather good. Leadership and rewards were the highest, with the team ranked third, the

work environment and work organization ranked fourth. The availability of information and the work itself were rated as average but still positive.

The survey also revealed areas where employees are less satisfied. Areas of remuneration, recognition and promotion opportunities were rated below average by employees - these are factors that cause dissatisfaction in the organization.

Based on the results of the study, the author offered suggestions for improvement:

- implement a system of development interviews— development interviews could be conducted every six months or quarterly by the department head;
- retain their staff and give them the first opportunity to apply for the vacancy;
- provide more training for staff, however because the company has staff from different backgrounds and has different content for training, department heads could analyze weaker points and develop them;
- develop an information flow system so that all employees receive sufficient information;
- if possible, raise wages for employees to motivate them, increase job satisfaction and reduce labor turnover.

It is always important to remember that employees are the heart of the organization and should be valued, recognized, provided with opportunities for development, a good working environment and competitive salaries. Only when employees are satisfied with their work can the company achieve its goals.

The author concludes that the thesis has been successful. The aim of this Bachelor's thesis was fulfilled and the research questions were answered.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Abrudan, D., Conea-Simiuc, I. (2019) How Managers Can Create Happy Working Environment. *Review of International Comparative Management / Revista de Management Comparat International*. Vol. 20 Issue 3, 286-296. Kättesaadav: <http://rmci.ase.ro/no20vol3/06.pdf> 18.11.2019
- Abyad, A. (2018) Project Management, Motivation Theories and Process Management. *Middle East Journal of Business*. Vol. 13 Issue 4, 18-22.
- Adeoye, A.O., Obanewo, F.J. (2019) Impact Of Reward System And Fringe Benefits On Job Satisfaction: Empirical Evidence From Nigeria. *Economics & Management (1802-3975)*. Issue 1, 7-17.
- Ali S. A. M., Said N. A., Yunus N., Fatiany S., Ab Latiff D. S., Munap R. (2014) Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Vol. 129, 15 May 2014, 46-52. Kättesaadav: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814028286#!> 29.11.2019
- Azash S.M.D., Thirupalu N. (2017) Scale For Measuring Job Satisfaction – A Review Of Literature. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*. Volume 5, Issue 3, March 2017 Kättesaadav: <https://eprawisdom.com/jpanel/upload/articles/1059pm14.SMD.Azash%20&%20Dr.N.Thirupalu.pdf> 29.11.2019
- Batool S.S., Parveen N., Batool S.A. (2011) Job Satisfaction Survey (Spector, 1997) and Role Base Performance Scale. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/332738756_Job_Satisfaction_Survey_Spector_1997_and_Role_Base_Performance_Scale_Welbroune 29.11.2019
- Bose, I., Maheshwary, R. (2019) Reward Program, Job Satisfaction & Employee Engagement: An Empirical Study. *Indian Journal of Industrial Relations*. Vol. 55 Issue 1, 86-104.
- Bullinger, H., Menrad, W. (2002) Changes In Remuneration Practice In Production: Success Factors Of Sustainable Remuneration Systems For Innovative Concepts Of Work Organization. *International Journal of Production Research*. Vol. 40 Issue 15, 3955-3971.
- Dardeer M., Tag-Eldeen A., Salem I. (2018) The Influence of Physical Work Environment on Hotel Back-of-the-House Employees' Satisfaction and Productivity: A Case Study on Hilton Hotels. *Review of Tourism Sciences* Vol. 18. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/328403579_The_Influence_of_Physical_Work_Environment_on_Hotel_Back-of-the-

House Employees' Satisfaction and Productivity A Case Study on Hilton Hotels
13.11.2019

- Djoemadi, F. R., Setiawan, M., Noermijati, N., Irawanto, D.W. (2019) The Effect Of Work Satisfaction On Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*. 2019, Vol. 19 Issue 2, 101-111.
- Došenović D. (2016) Employee Reward Systems In Organizations. *Economics Journal*, Vol. 4, No 1, 107-118. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/305423557_Employee_Reward_Systems_in_Organizations 10.11.2019
- Fisher, E. A. (2009) Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies - Administration in Social Work, Vol. 33 (4), 347-367.
- Franco-Santos M., Gomez-Mejia L. R. (2015) Reward Systems. *Wiley Encyclopedia of Management*, Edition: 5th. Kättesaadav: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118785317.weom050102> 8.11.2019
- Ghafoor A. A., Tahir T. (2015) Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan. *European Journal of Business and Management*. Vol.7, No.1. Kättesaadav: <https://pdfs.semanticscholar.org/c0bc/7d73a88339202bd1efa4d9ebfbb05e859501.pdf> 14.10.2019
- Hadi R., Adil A. (2010) Job Characteristics as Predictors of Work Motivation and Job Satisfaction of Bank Employees. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol.36, No.2, 294-299. Kättesaadav: <http://medind.nic.in/jak/t10/i2/jakt10i2p294.pdf> 29.11.2019
- Hoole C., Hotz G. (2016) The Impact Of A Total Reward System Of Work Engagement. *SA Journal of Industrial Psychology* 42(1). https://www.researchgate.net/publication/236111545_Taking_Stock_of_the_Job_Satisfaction_Survey_Its_Validity_and_Reliability_in_a_Different_Time_and_Place 15.11.2019
- Jakovljevic K. Financial or Non-Financial Incentives – the Question is Now. Kättesaadav: <https://www.ximble.com/financial-non-financial-incentives-question-now/> 13.11.2019
- Janićijević, N., Kovačević, P., Petrović, I. (2015) Identifying Organizational Factors Of Job Satisfaction: The Case Of One Serbian Company. *Ekonomski Anali / Economic Annals*. Vol. 60 Issue 205, 73-104.
- Janićijević, N., Nikčević, G., Vasić, V. (2018) The Influence of Organizational culture on job satisfaction. *Ekonomski Anali / Economic Annals*. Vol. 63 Issue 219, 83-114.

- Lamond D., Spector P.E (1999) Taking Stock of the Job Satisfaction Survey: Its Validity and Reliability in a Different Time and Place. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/profile/David_Lamond/publication/236111545_Taking_Stock_of_the_Job_Satisfaction_Survey_Its_VValidity_and_Reliability_in_a_Different_Time_and_Place/links/004635160f7f6c8708000000/Taking-Stock-of-the-Job-Satisfaction-Survey-Its-Validity-and-Reliability-in-a-Different-Time-and-Place 29.11.2019
- Martono, S., Khoiruddin, M., Wulansari, N. A. (2018) Remuneration Reward System As A Driven Factor Of Employee Performance. *International Journal of Business & Society*. Vol. 19, 535-545.
- Omolawal S. A., Bawalla O. G. (2017) Performance And Reward Systems In Organizations. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/329269834_PERFORMANCE_AND_REWARD_SYSTEMS_IN_ORGANIZATIONS 10.11.2019
- Rahman, K., Akhter, W., Khan, Saad U., Nisar, T. (2017) Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Cogent Business & Management*. Vol. 4 Issue 1. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/313459204_Factors_affecting_employee_job_satisfaction_A_comparative_study_of_conventional_and_Islamic_insurance 20.10.2019
- Raziq A., Maulabakhsh R. (2015) Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance* 23.
- Shaaban, M. A. N. (2016) Hotels' Employees Job Satisfaction and Positive Work Environment: A research in Hurghada. *Journal of Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University*, Vol. 10. Kättesaadav: https://pdfs.semanticscholar.org/3a32/5233891a46875b6988f1291282381293445d.pdf?_ga=2.8330290.1894459507.1575233215-525308838.1571953471 21.10.2019
- Spector, P.E (1994) Job Satisfaction Survey. Kättesaadav: shell.cas.usf.edu
- Tallinn Viimsi SPA veebilehekülg. Kättesaadav: <https://www.spatallinn.ee/tule-toole/>

LISAD

Lisa 1. Tallinn Viimsi SPA töötajate töörahulolu käsitleva uuringu küsitlus

Lugupeetud vastaja!

Käesoleva uuringu eesmärk on välja selgitada Tallinn Viimsi SPA töötajate rahulolu ning enim ja vähim mõjutavad rahulolu tegurid. Küsimustik on anonüümne. Uuringust saadud teavet kasutatakse Tallinna Tehnikaülikooli lõputöö koostamisel teemal „Töötajate töörahulolu uuring Tallinn Viimsi SPA näitel“.

Palun hinnake, kuidas Teie olete nõus järgnevate väidetega. Hinnates lähtuge jaotusest: 4- olen täiesti nõus; 3- pigem olen nõus; 2- pigem ei ole nõus; 1- ei ole üldse nõus; 0- ei oska vastata. Tõmmake ring ümber Teie arvates sobivale numbrile.

Aitäh Teile oma kulutatud aja eest!

Parimate soovidega,

Evelina Fedorenko

VÄIDE					
	4 – olen täiesti nõus 3 – pigem olen nõus 2 – pigem ei ole nõus 1 – ei ole üldse nõus 0 – ei oska vastata				
EDUTAMIS- JA ARENGUVÕIMALUSED					
1) Minu töökohal on väike edutamise võimalus	0	1	2	3	4
2) Oma töö hästi tegemisel on mul võimalus edutamiseks	0	1	2	3	4
3) Organisatsioon korraldab töötajatele piisavalt täiendkoolitusi	0	1	2	3	4
4) Olen oma edutamisevõimalustega rahul	0	1	2	3	4
TASUSTAMINE					
5) Minu töö eest makstakse mulle õiglast tasu	0	1	2	3	4
6) Palgatõuse on liiga harva ja/või suurte vahedega	0	1	2	3	4
7) Mõeldes minu saadavale töötasule tunnen ennast hinnatuna	0	1	2	3	4
8) Mul on olemas võimalused palgatõusuks	0	1	2	3	4
JUHTIMINE					
9) Minu otsene juht on oma töös piisavalt kompetentne	0	1	2	3	4
10) Minu otsene juht on minu vastu õiglane	0	1	2	3	4
11) Mulle meeldib minu otsene juht	0	1	2	3	4
12) Ettevõtte väärtustab töötajaid ja on nendest huvitatud	0	1	2	3	4
TUNNUSTAMINE					
13) Mind tunnustatakse heade töötulemuste eest	0	1	2	3	4
14) Tunnen, et minu tööd hinnatakse piisavalt	0	1	2	3	4
15) Saan juhilt tagasisidet minu töö kohta	0	1	2	3	4
16) Tunnen, et minu pingutused on piisaval määral tunnustatud	0	1	2	3	4
INFO KÄTTESAADAVUS JA LIIKUMINE					
17) Kommunikatsioon ja info liikumine toimuvad organisatsioonis hästi	0	1	2	3	4
18) Ettevõtte eesmärgid on minu jaoks selged	0	1	2	3	4
19) Tihti tunnen, et ma ei tea, mis organisatsioonis toimub	0	1	2	3	4
20) Minu tööülesanded on mulle selged	0	1	2	3	4
TÖÖ ISE					
21) Tunnen, et minu töö ei ole mõtetu	0	1	2	3	4
22) Minu tööülesanded on huvitavad	0	1	2	3	4
23) Mulle meeldib minu töö	0	1	2	3	4
24) Tunnen oma töö üle uhkust	0	1	2	3	4

Lisa 1 järg

KOLLEKTIIV

25) Mulle meeldivad minu kolleegid	0	1	2	3	4
26) Ma ei pea tegema rohkem tööd kolleegide ebakompetentsuse/laiskuse tõttu	0	1	2	3	4
27) Ettevõttes on sõbralik õhkkond	0	1	2	3	4
28) Meeskonnas levib vähe kuulujutte ja seljataga rääkimist	0	1	2	3	4
TÖÖKESKKOND JA TÖÖKORRALDUS					
29) Ettevõttes on hea töökeskkond ja töötingimused	0	1	2	3	4
30) Reeglite ja protseduuride paljusus teevad töö tegemise keeruliseks	0	1	2	3	4
31) Minu töökoormus ei ole liiga suur	0	1	2	3	4
32) Mul ei ole palju pabertööd	0	1	2	3	4
SOODUSTUSED					
33) Olen rahul tööandja poolt pakutavate soodustuste ja hüvedega	0	1	2	3	4
34) Soodustused ja hüved, mida pakub ettevõtte on head	0	1	2	3	4
35) Pakutavad soodustused on kõigil töötajatel õiglased	0	1	2	3	4
36) Meil on kõik soodustused, mis meil peaksid olema	0	1	2	3	4

Täna vastamast!

Lisa 2. Küsimustikule vastuste tulemused

EDUTAMIS- JA ARENGUVÕIMALUSED	2,2
1) Minu töökohal on väike edutamise võimalus	2,3
2) Oma töö hästi tegemisel on mul võimalus edutamiseks	2,2
3) Organisatsioon korraldab töötajatele piisavalt täiendkoolitusi	1,8
4) Olen oma edutamisevõimalustega rahul	2,5
TASUSTAMINE	2,0
5) Minu töö eest makstakse mulle õiglast tasu	1,9
6) Palgatõuse on liiga harva ja/või suurte vahedega	2,0
7) Mõeldes minu saadavale töötasule tunnen ennast hinnatuna	1,9
8) Mul on olemas võimalused palgatõusuks	2,3
JUHTIMINE	3,0
9) Minu otsene juht on oma töös piisavalt kompetentne	2,9
10) Minu otsene juht on minu vastu õiglane	2,8
11) Mulle meeldib minu otsene juht	3,2
12) Ettevõtte väärtustab töötajaid ja on nendest huvitatud	3,0
TUNNUSTAMINE	2,2
13) Mind tunnustatakse heade töötulemuste eest	2,0
14) Tunnen, et minu tööd hinnatakse piisavalt	2,1
15) Saan juhilt tagasisidet minu töö kohta	2,4
16) Tunnen, et minu pingutused on piisaval määral tunnustatud	2,2
INFO KÄTTESAADAVUS JA LIIKUMINE	2,5
17) Kommunikatsioon ja info liikumine toimuvad organisatsioonis hästi	2,1
18) Ettevõtte eesmärgid on minu jaoks selged	2,8
19) Tihti tunnen, et ma ei tea, mis organisatsioonis toimub	1,8
20) Minu tööülesanded on mulle selged	3,1
TÖÖ ISE	2,5
21) Tunnen, et minu töö ei ole mõtetu	2,7
22) Minu tööülesanded on huvitavad	2,8
23) Mulle meeldib minu töö	2,4
24) Tunnen oma töö üle uhkust	2,1
KOLLEKTIIV	2,7
25) Mulle meeldivad minu kolleegid	3,0
26) Ma ei pea tegema rohkem tööd kolleegide ebakompetentsuse/laiskuse tõttu	2,3
27) Ettevõttes on sõbralik õhkkond	2,9
28) Meeskonnas levib vähe kuulujutte ja seljataga rääkimist	2,4

Lisa 2 järg

TÖÖKESKKOND JA TÖÖKORRALDUS	2,6
29) Ettevõttes on hea töökeskkond ja töötingimused	2,9
30) Reeglite ja protseduuride paljusus teevad töö tegemise keeruliseks	2,2
31) Minu töökoormus ei ole liiga suur	2,8
32) Mul ei ole palju pabertööd	2,4
SOODUSTUSED	2,9
33) Olen rahul tööandja poolt pakutavate soodustuste ja hüvedega	3,4
34) Soodustused ja hüved, mida pakub ettevõtte on head	2,6
35) Pakutavad soodustused on kõigil töötajatel õiglased	3,0
36) Meil on kõik soodustused, mis meil peaksid olema	2,6

Lisa 3. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Evelina Fedorenko (sünnikuupäev: 18.05.1997)

1. annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Töötajate töörahulolu uuring Tallinn Viimsi SPA näitel,

mille juhendaja on Virve Siirde,

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh TalTechi raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks TalTechi veebikeskkonna kaudu, sealhulgas TalTechi raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.