



TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
EESTI MEREAKADEEMIA
Meremajanduse Keskus

Gabriele Pihl

**TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU UURING TALLINNA
RESTORANIDE ÜLO, PEGASUS JA RATASKAEVU 16
NÄITEL**

Lõputöö

Peaeriala elamusteenuste juhtimine

Juhendaja: MBS, Olev Tõru

Kuressaare 2021

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele,
olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Gabriele Pihl

.....

24.05.2021

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 182665SDVR

Üliõpilase e-posti aadress: gabriele.pihl@gmail.com

Juhendaja; MBSsc, Olev Tõru:

Töö vastab lõputööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: PhD, Jana Raadik Cottrell

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

Sisukord

Joonised.....	5
Annotatsioon.....	6
Sissejuhatus.....	7
1 TÖÖRAHULOLU OLEMUS JA SELLE OLULISUS TEENUSEID OSUTAVAS ETTEVÖTTES	9
1.1 Töörahulolu ning selle olulisus ettevõttele.....	9
1.2 Töörahulolu teooriad	11
1.3 Töörahulolu uurimismeetodid	13
2 TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU UURINGU METOODIKA JA MÜÜGITULEMUSTE VAHELINE SEOS.....	16
2.1 Restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 ülevaade	16
2.2 Uuringu eesmärk ja meetodika	17
2.3 Töörahulolu uuringu tulemused restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16... 18	
3 TÖÖRAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS JA ETTEPANEKUD.....	20
3.1 Uuringu tulemused	20
3.2 Järeldused töörahulolu uuringust ja autoripoolsed ettepanekud	38
KOKKUVÕTE	40
VÕÕRKEELNE LÜHIKOKKUVÕTE	42
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	45
Lisa 1. Töörahulolu uuringu küsimustik.....	48
Lisa 2. Töötajate töörahulolu hinnangud	55
Lisa 3. Töötajate ettepanekud töötingimuste rahulolule	58
Lisa 4. Töötajate ettepanekud juhtimise rahulolule	59
Lisa 5. Töötajate ettepanekud kaasamise kohta	60
Lisa 6. Töötajate ettepanekud töötasu kohta.....	61
Lisa 7. Töötajate ettepanekud informatsiooni kättesaadavuse kohta.....	62
Lisa 8 Töötajate kommentaarid kollektiivi rahulolu kohta.....	63
Lisa 9. Töötajate ettepanekud suhete kohta	64
Lisa 10. Töötajate ettepanekud tagasiside kohta.....	65
Lisa 11. Töötajate ettepanekud motiveerimise kohta	66

Lisa 12. Töötajate ettepanekud arenguvõimaluste kohta	67
Lisa 13. Töötajate ettepanekud saavutusvajaduste kohta	68
Lisa 14. Töötajate ettepanekud restoranitöö paremaks korraldamiseks (üldine maine)	69
Lisa 15. Töötajate müügitulemused	70
Lisa 16. Lihtlitsents	71

Joonised

Joonis 1. Restoranide töötajate hinnangud kokku.....	22
Joonis 2. Töötajate rahulolu töötingimuste kohta.....	24
Joonis 3. Töötajate rahulolu juhtimise kohta.....	25
Joonis 4. Töötajate rahulolu kaasamise kohta.....	26
Joonis 5. Töötajate rahulolu töötasu kohta.....	27
Joonis 6. Töötajate rahulolu informatsiooni kättesaadavuse kohta.....	29
Joonis 7. Töötajate rahulolu kollektiivi kohta.....	30
Joonis 8. Töötajate rahulolu suhete kohta.....	31
Joonis 9. Töötajate rahulolu tagasiside kohta.....	32
Joonis 10. Töötajate rahulolu motiveerimise kohta.....	33
Joonis 11. Töötajate rahulolu arenguvõimaluste kohta.....	34
Joonis 12. Töötajate rahulolu saavutusvajaduse kohta.....	36
Joonis 13. Töötajate rahulolu üldise maine kohta.....	37

Annotatsioon

Käesolev teema osutus valituks, kuna Covid-19 pandeemiast tulenevalt on mitmed tootlustusasutused töötajate töötasu vähendanud ning sellega seoses on ka töötajate rahulolu muutunud. Restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 juhatuse soov on välja selgitada, milline on hetke töötajate töörahuolu ja motivatsioon ettevõtte siseselt. Antud uuring annab restoranide juhatusele teadmise, milline on töörahuolu ettevõttes ning millised on peamised probleemsed kohad, mis vajaksid tähelepanu.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada töötajate töörahuolu ja motiveeritus ettevõttes ning leida võimalusi selle tõstmiseks.

Uurimusmeetodina kasutatakse kvantitatiivset uuringu meetodit. Andmete kogumiseks koostas töö autor veebipõhise ankeetküsimustiku, mis viidi läbi Google Forms portaalis. Ankeetküsimustiku koostamisel lähtuti Herzbergi kahe faktori teooriast ning eeskujuks võeti ka Carol Stopkin 2019 aasta uurimustöö metoodika „Tööga rahulolu Läänemaa lasteaedade näitel“.

Analüüsis selgus, et restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajad on oma töökohaga üldiselt rahul. Töötajate üldine hinnang töörahuolule aritmeetilise keskmise järgi on 3,77, standardhälve 0,48 ning kõige sagedasem hinnang väidetele kokku ehk mood on 5 ($M=5$), mis tähendab, et töötaja nõustub väitega täielikult. Sellest saab järeldada, et töötajad on töökoha ja selle tingimustega rahul. Töötajate rahulolematuse oli kõige suurem töötasu suuruse osas, mille keskmine hinnang aritmeetilise keskmise järgi oli 2,76, standardhälve 1,30 ning mood 2 ehk töötaja ei nõustu väitega „Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega“ ($M=2$).

Võtmesõnad: töörahuolu, motivatsioon, töötajate juhtimine, töörahuolu mõjutavad tegurid, tootlustus ettevõtte

Sissejuhatus

Käesolev töö uurib Tallinna restoraniketi restorane ÜLO, Rataskaevu 16 ja PEGASUS töötajate rahulolu ja motiveeritavust ettevõttes. Covid-19 pandeemiast tulenevalt on üle eesti mitmed toidlustusasutused töötajate töötasu vähendanud. Restoranid ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajate töötasu on samuti kärbitud. Seetõttu soovib restoranide juhtkond teada saada, milline on töötajate hetke rahulolu ettevõttes ning vajadusel läbi uuringu tulemuste välja toodud parendusettepanekute tõsta töörahulolu ettevõtte siseselt.

Selleks, et restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 juhatus saaks tõsta töötajate töörahulolu organisatsioonis on vaja teada, milline on rahulolu töötajate seas ning seda peab otse töötajatelt küsima. Restoranide töötajad vastasid anonüümsele veebipõhisele ankeetküsimustikule, kus iga vastaja sai teemaploki lõpus lisada oma kommentaarid. Kui on teada, mille osas on kõige suurem rahulolematuse, saavad restoranide tegevjuhid teha järgnevaid otsuseid rahulolu tõstmiseks. Müügitulemused on töös välja toodud 2020 aasta juuni-augustikuu kohta (Lisa 15).

Lõputöö uurimisprobleemiks on puudulik ülevaade töötajate töörahulolust restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada töötajate töörahulolu ja motiveeritus ettevõttes ning leida võimalusi selle tõstmiseks.

Eesmärgi saavutamiseks on töö autor püstitanud järgnevad uurimusülesanded:

1. Teoreetiline ülevaade töörahulolust;
2. Anda ülevaade töörahuolu uuringu meetodidest;
3. Läbi viia töörahulolu uuring;
4. Analüüsida uuringu tulemusi;
5. Analüüsist lähtuvalt parendusettepanekute koostamine.

Eesmärgi saavutamiseks kasutab töö autor kvantitatiivset uurimusmeetodit, mille käigus viiakse läbi töörahulolu küsitlus ankeetküsimustiku näol restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16. Restoran Väike Rataskaevu 16 ei osale uuringus. Küsimuste koostamisel lähtutakse Herzbergi kahe faktori teooriast.

Lõputöö esimeses pooles antakse teoreetiline ülevaade töörahalolu olemusest ja selle olulisusest. Lisaks tuuakse välja töörahalolu teooriad ning millised on peamised uurimusmeetodid.

Teises peatükis tutvustatakse restorane ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 ning tuuakse välja milline on uuringu eesmärk ja meetodika. Antakse ülevaade töötajate töörahalolu uuringust. Kolmas peatükk annab põhjaliku ülevaade Tallinna restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajate seas läbiviidud töörahalolu uuringu tulemustest ning peamised probleemsed kohad. Lisaks tuuakse välja ka uuringu tulemuste põhjal tehtud järeldused ning parendusettepanekud.

Antud uurimustöö on väga oluline restoranide tegevjuhtidele, kuna juhatusel puudub ülevaade töötajate rahulolust ettevõtte siseselt. Selleks, et juhtkond saaks tõsta töörahalolu ja motivatsiooni on neil vaja teada, milline on töötajate hetke rahulolu ettevõttes ning millised kohad vajaksid tähelepanu.

Töö autor tänab koostöö ja panuse eest lõputöö juhendajat Olev Tõru. Lisaks tänab töö autor restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 tegevjuhte uuringu läbiviimise võimaldamise eest.

1 TÖÖRAHULOLU OLEMUS JA SELLE OLULISUS

TEENUSEID OSUTAVAS ETTEVÖTTES

Esimeses peatükis toob töö autor välja, miks töörahulolu on oluline, mis seda mõjutavad ning selgitatakse selle olemust. Tuuakse välja kaks peamist töörahulolu teooriat. Lisaks tuuakse välja erinevad töörahulolu uurimusmeetodid.

1.1 Töörahulolu ning selle olulisus ettevõttele

Töörahulolu uuringute kohta leidub internetist mitmesuguseid lähenemisi mõiste selgitamiseks, kuna sellele ei ole otseselt olemas kindlat definitsiooni. Paul E. Spectra (1997) selgitab, et tööga rahulolu on see, kuidas inimesed suhtuvad oma töösse ja oma töö erinevatesse aspektidesse ehk asjaolu, kuivõrd inimestele oma töö meeldib või ei meeldi. Organisatsiooniuringutes on, aga enim kasutatud tööga rahulolu Locke (1976) määratlust, kes kirjeldab tööga rahulolu kui „Meeldivat või positiivset emotsionaalset seisundit, mis tuleneb töö või töökogemuse hindamisest“. Ang Bhoj Bguyen (2003) sõnab, et paljud varasemad uuringuid on püüdnud selgitada töötaja rahulolu tööga sõltuvalt inimese isikuomadustest ja töö enda omadustest. Muutujad nagu vanus, sugu, haridus, perekonnaseis, töötunnid ja töötasu on nendes varasemates uuringutes silmapaistvalt olulised. Inimese rahulolu taset võivad mõjutada mitmesugused tegurid. Mõned neist teguritest hõlmavad töötasu ja hüvitiste taset, edutamissüsteemi tajutavat õiglust ettevõttes, töötingimuste, juhtimis- ja sotsiaalsete suhete kvaliteeti ja tööd ennast. Mida õnnelikumad inimesed on oma töö piires, seda rahulolevamad nad ka on. Tööga rahulolu hõlmab keerukat arvu muutujaid, tingimusi, tundeid ja käitumuslike kalduvusi (Singh, Dr. Jain, 2013).

Võib öelda, et tööga rahulolu on ülemaailmne kontseptsioon, mis koosneb erinevatest tahkudest. Kõige tüüpilisem kategoriseerimine arvestab tööga rahulolu viit tahku: palk, edutamised, töökaaslased, järelevalve ja töö ise (Judge, Klinger, 2008). Locke (1976) lisab veel mõned tahud: tunnustamine, töötingimused ning ettevõtte ja juhtimine. Lisaks on teadlaste jaoks tavaline, et tööga rahulolu eraldatakse sisemisteks ja välisteks elementideks, kusjuures töötasu ja edutamist peetakse välisteks teguriteks ning töökaaslased, juhendamist ja tööd ennast sisemisteks teguriteks.

Tööga rahulolu tahke arvesse võttes on ilmne muutuja selles, et üldine tööga rahulolu koosneb spetsiifilisematest rahuldustest erinevates valdkondades. Sama selgelt on tööga rahulolu ka varjatud muutuja, sest tõenäoliselt põhjustab inimeste üldine suhtumine oma töösse konkreetsete rahulduste positiivset korrelatsiooni. Seega ei usu, et tööga rahulolu mõõdud on arenenud sundides kirjandusse valesid dihhotoomiaid (Judge, Klinger, 2008).

Luthans (2011: 141) on välja toonud viis kõige olulisemat faktorit, mis mõjutavad tööga rahulolu ning need on järgnevad:

- Töö ise – Kuivõrd palju pakub töö ise huvitavaid ülesandeid, väljakutseid, võimalusi õppida ning võtta vastutust tehtud töö eest;
- Palk – Saadava rahalise tasu suurus ja aste, mis on õiglane ning peetakse teiste töötajate suhtes võrdseks;
- Karjäärilise edasi liikumine/ Edutamise võimalused – Organisatsioonis edasiliikumise võimalused;
- Juhtimine – Juhendaja võimalused pakkuda tehnilist abi ja käitumusliku tuge. Töötaja jaoks on üheks oluliseks kohaks, et juht teda märkaks ja hooliks, annab tagasisidet tehtud töö kohta;
- Töömeeskond, kaastöötajad – Läbisaamine töökaaslastega on töötaja jaoks väga oluline. Kokkuhoidev ning abistav meeskond tagab kõrgema töörahulolu.

Ülaltoodud on vaid mõned näited sellest, kuidas on töörahulolu mõistet üritatud lahti seletada. Tööga rahulolu on lihtsalt see, kuidas inimesed suhtuvad oma töösse ja töö eri aspektidesse. See on see, kuivõrd inimestele oma töö meeldib - rahulolu või ei meeldi - rahulolematus (Spector, 1997).

Tööga rahulolu kinnitab töötajate tulemuslikkust. Organisatsiooni üks olulisemaid eesmärke on töötajate tulemuste maksimeerimine. Seda tehes vajab organisatsioon tulemuslikkuse ja tootlikkuse suurendamiseks motiveeritud töötajaid, kes on rahulolevad ja psühholoogiliselt tasakaalustatud. Töötajate rahulolu, tulemuslikkus ja hoidmine on alati olnud töötajate juhtimisel väga olulised küsimused inimressursside juhtimise valdkonnas. Organisatsioonid, kes suudavad motiveerida töötajaid ning luua hoidvaid töökeskkondi, siis nendel on paremad võimalused ettevõttega edu saavutamiseks (Dugguh, 2014).

Erinevate töörahulolu teooria meetoditega välja tulnud mitmetega, kuid antud töös toob töö autor välja kaks peamist teooriat, milleks on Frederick Herzbergi kahe faktori teooria ja Abraham Maslowi vajadustepüramiid.

1.2 Töörahulolu teooriad

Maslow vajadustepüramiid

1954. aastal avaldas Maslow esmakordselt motivatsiooni ja isiksuse teooria, mis tutvustas tema teooriat selle kohta, kuidas inimesed rahuldavad oma töö raames erinevaid isiklikke vajadusi. Humanitaarpsühholoogi tähelepanekute põhjal postuleeris ta, et on olemas üldine vajaduste tunnustamise ja rahuldamise muster, mida inimesed järgivad üldjoontes samas järjestuses. Ta esitas teooria ka selle kohta, et inimene ei saa hierarhias järgmist kõrgemat vajadust ära tunda ega taotleda seda enne, kui tema või tema praegu tunnustatud vajadus on sisuliselt või täielikult rahuldatud - seda mõistet nimetatakse ettenägelikkuseks. Seda illustreeritakse sageli püramiidina, kus ellujäämisvajadus on püramiidi alaosas ja eneseteostusvajadus kitsas osas ehk ülaosas (Gawel, 1996).

Abraham Maslow on välja toonud viis peamist vajaduse taset, mis on järgnevad (Gawel, 1996):

1. Bioloogilised ja füsioloogilised vajadused;
2. Turvalisuse vajadus - kaitse elementide eest, turvalisus, kord, seadus, piirid, stabiilsus jne;
3. Kuuluvuse ja armastuse vajadus - tööühm, perekond, kiindumus, suhted jne;
4. Tunnustuse vajadus - enesehinnang, saavutus, meisterlikkus, iseseisvus, staatus, domineerimine, prestiiž, juhtiv vastutus jne;
5. Eneseteostamise vajadused - isikliku potentsiaali realiseerimine, eneseteostus, isikliku kasvu otsimine ja tippkogemused.

Frederick Herzberg – kahe faktori teooria

Frederick Herzbergi kahe faktori teooria käsitleb kahte faktorit, milleks on hügieeni- ja motivatsioonifaktorid (Gawel, 1996).

Hügieenifaktoreid nimetatakse ka hooldusteguriteks ning need koosnevad Maslow vajaduste hierarhias sisalduvatest füsioloogilistest, ohutus- ja armastusvajadustest. Need on tegurid, mis ei ole otseselt seotud tööga, vaid tingimustega, mis ümbritsevad töö tegemist. Need toimivad peamiselt rahulolematuse ära hoidmiseks töötajate seas, kui neid pole kohal, kuid selliste tingimuste olemasolu ei pruugi tingimata tugevat motivatsiooni tekitada. Nende tegurite hulka kuuluvad: ettevõtte poliitika ja haldus, tehniline järelevalve, inimeste vahelised suhted juhendajaga, inimeste vahelised suhted eakaaslaste ja alluvatega, palk, töökindlus, isiklik elu, töötingimused ja staatus. Herzberg nimetas neid hügieenifaktoriteks. Hügieenifaktorid ei ole otsesed motivaatorid, vaid on vajalikud rahulolematuse vältimiseks ja on samal ajal motivatsiooni lähtepunktiks. Kuid nende tingimuste paranemine ei loo motivatsiooni (Dartey-Baah, 2011).

Herzbergi sõnul on motiveerivad tegurid seotud töökoha sisuga, need on olemuslikud tööle endale. Need hõlmavad füsioloogilist vajadust kasvu ja äratundmise järele. Nende tegurite puudumisel ei muutu töötajad rahulolematuks, kuid, kui need on olemas, tekitab see tugevat motivatsiooni, mille tulemuseks on hea töö. Nende tegurite hulka kuuluvad: tunnustus, edasimineku, töö ise, isiklik kasv, saavutus ja vastutus võimalus. Hügieeni- ja motivatsioonitegurite kombineerimine võib põhjustada mõne stsenaariumi, nimelt (Dartey-Baah, 2011):

1. Kõrge hügieen + kõrge motivatsioon, ideaalne olukord, kus töötajad on väga motiveeritud ja neil on vähe kaebusi;
2. Kõrge hügieen ja madal motivatsioon: töötajatel on vähe kaebusi, kuid nad pole eriti motiveeritud. Seejärel tajutakse tööd palgatšekina.
3. Madal hügieen + kõrge motivatsioon: töötajad on motiveeritud, kuid neil on palju kaebusi. Olukord kus töö on põnev ja väljakutseid pakkuv, kuid palgad ja töötingimused mitte.
4. Madal hügieen + madal motivatsioon: halvem olukord motiveerib töötajaid, kellel on palju kaebusi.

Selle teooria eesmärk oli julgustada juhte mitte olema ühepoolne töötajate motiveerimiseks vajalike tegurite kaalumisel, vaid arvestama peaks pigem kõigi kahe faktori teooriaga, et motiveerida ja rahuldada töötajaid optimaalselt, et neist parimat saada (Dartey-Baah, 2011).

1.3 Töörahalolu uurimismeetodid

Nagu eelnevalt mainitud on erinevaid põhjuseid, miks peaksime muretsema töörahalolu pärast. Tööga rahulolu võib viia töötajate käitumiseni, mis mõjub positiivselt ettevõtte toimimisele. Töörahalolu mõõtmiseks on erinevad autorid tulnud välja mitmete uurimismeetoditega.

Töörahalolu uuringuid viiakse tihti läbi tööanalüüsi, mille käigus korraldatakse mitmeid personaliuuringuid. Tööanalüüsi ehk teisisõnu personaliuuringuid tehakse töötajate rahulolu ja motivatsiooni valdkondades, mis viiakse läbi nii suuliselt, kui ka kirjalikult. Välja toodud uuringud aitavad ära hoida võimaliku rahulolematust töö suhtes ning sellega kaasnevat tööjõu voolavust (Türk 2005: 70-74).

Tööanalüüsi uuringute läbiviimiseks kasutatakse mitmesuguseid meetodeid, milleks on:

- Ankeetküsimustik (*questionnaire*);
- Intervjuu (*interview*);
- Vaatlus (*observation*);
- Funktsionaalne tööanalüüs (*functional job analysis*).

Ankeetküsimustik võimaldab saada olulist infot otse töötajalt, kus töötaja annab täpse ülevaate oma tööülesannetest, tema tehtavast tööst ja millised probleemid on kaasnenud töö tegemisel. Ankeetküsimustiku eeliseks on asjaolu, et selle abil saab koguda suure hulga andmeid kiirelt ja mugavalt. Antud meetod on tõhus, sest see säästab töö uurija aega ja vaeva (Türk 2005: 71). Veel enam, kui ankeetküsimustik on veebipõhine, selliselt on võimalik andmeid kiirelt kontrollida ja analüüsida. Töö autor kasutab uurimustöös samuti veebipõhist ankeetküsimustiku, mis tehti Google Forms'is, uuring oli anonüümne.

Teiseks levinumaks uuringumeetodiks kasutatakse intervjuud. Intervjuu raames saadakse teada infot, mida teised meetodid ei võimalda. Küll, aga on intervjuu pigem kallis ja aeganõudev meetod, mistõttu viiakse see tihti läbi grupiintervjuu, mil korraga vesteldakse mitme töötajaga (Türk 2005: 73).

Tavalist tööga rahulolu mõõdetakse üldiste teaduslike uurimismeetodite, näiteks küsimustiku abil. Mõned kõige sagedamini kasutatavad tehnikad rahulolu mõõtmiseks hõlmavad järgmist (Brikend, 2011):

- Minnesota rahulolu küsimustik - MSQ;
- Tööd kirjeldava indeksi abil - JDI.

Minnesota rahulolu küsimustik on tüüp mida saab rakendada nii individuaalselt, kui ka grupis, kuid see ei arvesta soolisi erinevusi. Minnesota rahulolu küsimustikul on üks lühivorm ja kaks pikka vormi, mis pärinevad aastatest 1967 ja 1977.

Minnesota rahulolu küsimustik 1967. aasta versioon kasutab järgmisi vastusekategoriasid (Brikend, 2011: 82):

- Pole rahul;
- Mõnevõrra rahul;
- Rahul;
- Väga rahul;
- Äärmiselt rahul.

Minnesota rahulolu küsimustik 1977. aasta versioon kasutab järgmisi vastusekategoriasid (Brikend, 2011: 82):

- Väga rahul;
- Rahul;
- Ei rahul ega rahulolematu;
- Rahulolematu;
- Väga rahulolematu.

Tööd kirjeldav indeks (JDI) on üks enim kasutatavatest meetoditest tööga rahulolu mõõtmiseks (Ramayah, Jantan, Tadisina, 2001). See on lihtne ja hõlpsasti rakendatav meetod. Tugevuse ja nõrkuse mõõtmine iga teguri piires on märk, millises väljas parandused ja muutused on vajalikud. See võimaldab hankida teavet kõigi töö peamiste aspektide kohta ja võtab arvesse soolisi erinevusi. Antud küsimustik võeti esmakordselt kasutusele 1969. aastal ja see mõõdab viit peamist tööga rahulolu aspekti kokku üle 70 potentsiaalse ametijuhendiga. Ametikirjelduse ideeks on järgmised tegurid (Brikend, 2011:83):

- Töö olemus;
- Kompensatsioonid ja hüvitised;
- Suhtumine juhendajatesse;
- Suhted töökaaslastega;
- Edutamise võimalused.

Kõiki viite tegurit saavad töötajad hinnata kolme võimaliku võimalusega: 1, mis tähendab, et kirjeldus on asjakohane, 2, mis tähendab, et kirjeldus pole asjakohane, ja 3, mis tähendab, et töötajal pole oma arvamust (Brikend, 2011:83).

Ülaltoodud peatükkides on vaid mõned näited sellest, kuidas on töörahulolu mõistet üritatud lahti seletada. Kokkuvõtvalt saab öelda, et töörahulolu ja motivatsioon on ettevõtte eduloos olulisel kohal. Tööga rahulolu kinnitab töötaja tulemuslikust ja lojaalsust. Seda enam on vajab organisatsioon tulemuslikkuse ja tootlikkuse suurendamiseks motiveeritud töötajaid, kes on töö suhtes rahulolevad. Rahulolev töötaja on püsiv ning ettevõttele jätkusuutlik.

2 TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU UURINGU METOODIKA JA MÜÜGITULEMUSTE VAHELINE SEOS

Teises peatükis antakse ülevaade restoranidest ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16. Tutvustatakse uuringu eesmärki ning metoodikat. Lisaks tutvustatakse restoranide töötajate töörahulolu uuringut, mis viidi läbi veebipõhiselt, Google Forms'is.

2.1 Restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 ülevaade

Restoran ÜLO ülevaade

Veidi vanamoodsa nimega restoran ÜLO asub Põhja-Tallinna linnaosas. Tegu on pigem uue restoraniga, sest ÜLO avati alles 2017 aasta, oktoobri kuus. Vaatamata sellele, et tegu on üsnagi uue restoraniga on ta kiirelt populaarsust kogunud üle linna.

Restorani nime välja mõeldes oli teada, et restoran saab endale eesti pärase nime ning eesmärk oli välja tuua eesti mehe või naise nimi, mida tänapäeva noorte seas enam ei ole kuulda ega näha. Otsiti erinevaid nime valikuid restoranile, kuid ÜLO pakkus enim huvi. ÜLO nime ei ole pandud ühelegi poisslapsele nimeks juba mitmeid aastaid. Seejärel saadi aru, et ÜLO on just see nimi mida on otsitud ja meeldis kõikidele osanikele.

ÜLO on kaasaegne, trendikas taimetoidu restoran, kus saavad kõhu täis ka kala ja lihasööjad. Toidud on kaasaegsed ja trendikad. Menüüst leiab mitmeid suppe, pastarogasi, tacosid, salateid, liha, kala ja magustoitu. Eelroogadest leiab linna parimad bataadifriikartulid kimchiga. Magustoidud on kõik taimsed, kuid maitsetult suurepäraseid. Lisaks lastele on eraldi menüü koostatud, kust leiab pastat, kala ja jäätist.

Facebooki lehelt leiab klientide poolt vaid suurepäraseid kommentaare, kus kiidetakse nii teenindust, kui ka toitu. Atmosfäär restoranis on hubane, stiilne ja kodune. Tekitab kodutunde igale külastajale. Restoranis mahutab suve perioodil 80-85 inimest ning talvel 60-65.

Restoran PEGASUS ülevaade

Restoran PEGASUS töötab juba aastast 1962. Kirjanike Maja Hoone, milles restoran asub on projekteeritud arhitektide August ja Heili Volbergi koostöös Eesti Kirjanike Liidule. Ajaloolise

kohvikus hoones tegutseb täna restoran Pegasus. Veidi retro-hõngulises, ruumikas restoranis pakutakse rahvusvaheliselt tuntuid, kuid menüü on vastavalt hooajale kokku pandud. Tööpäeviti leiab menüüst ka lõunapakkumisi. Menüü peamisteks koostisosadeks on kohalik kvaliteetne tooraine, rõhudes lihtsatele ja puhastele maitsetele. Restoran on kolme korruseline, mis teeb temast kõige suurema ja vanema restorani antud restoraniketis (Tableonline, 28.04.2021). Restoran PEGASUS on antud restoraniketis kõige vanem ja suurem restoran, mis mahutab 100-150 inimest.

Restoran Rataskaevu 16 ülevaade

Restoran Rataskaevu 16 avati aastal 2015 juuni kuus ning sai koheselt üheks kõige populaarseimaks restoraniks Tallinna vanalinnas.

Restorani nime välja mõeldes saadi kokku restorani aadressil Rataskaevu 16. Üsna kiirelt sai selgeks, et kõik normaalsed nimed on juba võetud. Põhimõtteliselt sarnanes olukord garaažibändi esimese suure vastasseisuga, teadsid kuidas restorani nimi ei tohi kõlada. Pärast pikka vaikimist mindi lootusetult laiali ning juba järgmisel hommikul kohtusid restoranid juhid samal aadressil – Rataskaevu 16 ning peale mitmeid kohtumisi hakati märkamatuult restorani kutsuma Rataskaevu 16. Koht kus sai meeldivalt aega veeta hea toidu ja armsate ruumide seltsis. Selliselt saigi restoran omale nime (Rataskaevu16, 28.04.2021).

2.2 Uuringu eesmärk ja metoodika

Uuringu eesmärgiks on välja selgitada töötajate töörahulolu restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16.

Eesmärgi täitmiseks viis töö autor restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajate hulgas veebipõhise rahulolu küsitluse ankeetküsimustiku näol. Ankeetküsimustik on välja toodud Lisas 1.

Ankeetküsimustiku koostamisel lähtuti Herzbergi kahe faktori teooriast ning eeskujuks võeti Carol Stopkin 2019 aasta uurimustöö metoodika „Töoga rahulolu Läänemaa lasteaedade näitel“. Herzbergi kahe faktori teooria eesmärk on suunata juhte arvestama kõikide teguritega, motiveerida ja rahuldada töötajate vajadusi optimaalselt, selleks, et neist parim saada (Dartey-Baah, 2011).

Ankeetküsimustik on jaotatud 12 osaks. Välja tuuakse Herzbergi kahe faktori teooria motivatsiooni - ja hügieenifaktorid. Motivatsioonifaktorite osad on motiveerimine, arenguvõimalused ja saavutusvajadused. Hügieenifaktorite osad on töötingimused, juhtimine, kaasamine, töötasu, informatsiooni kättesaadavus, kollektiiv, suhted, tagasiside ja asutuse üldine maine. Restoranide juhtide soovist lähtudes oli veebipõhine ankeetküsimustik anonüümne. Vastajatele oli ette antud hinnanguskaala, mis kujunes järgnevalt: 5 - nõustun täielikult, 4- nõustun, 3- kumbki, 2- ei nõustu, 1- ei nõustu täielikult. Vastajad said hinnata, kas on antud teguriga rahul või ei ole ning kui oluline välja toodud tegur töötaja jaoks on.

Küsimustiku koostamisel kasutati Likerti 5-palli skaalat, mis on kategoriaalse, mittevõrdleva skaala tüüp, mis määrab ära vastajate nõustumise astme teatud väidetega. Iga konkreetse küsimuse vastust saab analüüsida eraldi või lasta sellel summeerida teiste seotud üksustega, et koostada avalduste rühmale skoor. Seetõttu nimetatakse Likerti skaalaid mõnikord ka summeerivateks skaaladeks (Dane Bertram, 2006).

2.3 Tööraahulolu uuringu tulemused restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16

Tööraahulolu uuring viidi läbi restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16, 2021 aasta aprilli kuus. Uuring oli anonüümne. Väike Rataskaevu 16 ei osalenud antud uuringus.

Uuringu läbiviimiseks võttis töö autor esialgu ühendust restoran ÜLO tegevjuhiga, kellega autor on tööalaselt varasemalt kokku puutunud. Kui restoran ÜLO tegevjuht oli andnud nõusoleku, siis pidasid restoranid ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 tegevjuhid läbirääkimisi tööraahulolu uuringu koostamiseks. Kui töö autor oli nõusoleku saanud kõikidelt osapooltelt, koostati uuringu läbiviimiseks ankeetküsimustik Google Forms'is. Küsimustiku link saadeti välja restoranide tegevjuhtidele, kes omakorda saatsid küsimustiku edasi töötajatele. Töötajad said nädal aega küsimustikule vastamiseks.

Kolme restorani peale oli töötajaid suve perioodil kokku (juuni-august) 45 töötajat, millest küsimustikule vastas 22. ÜLO restoranis oli kokku 15 töötajat ning kokku tuli antud restoranist 7 vastust. Restoranis PEGASUS oli kokku 11 töötajat ning vastajaid oli kokku 9. Rataskaevu 16 oli töötajaid kokku 19 ning vastajaid oli kokku 6. Seega küsimustikule vastas 48,9% töötajatest.

Ankeetküsimustik sai alguse sissejuhatavast osas, kus töö autor selgitas uuringu eesmärgi. Sissejuhatavas osas on selgitatud mitmeks osaks küsimustik on jaotatud ning välja toodi ka hinnanguskaala. Lisaks on sissejuhatavas osas välja toodud autori kontaktandmed juhul, kui vastajal peaks tekkima lisaküsimusi.

Küsimustik koostati Herzbergi kahe faktori teooria põhjal, milleks on motivatsiooni- ja hügieenifaktorid. Küsimustik on jaotatud 12 osaks, milleks on motiveerimine, arenguvõimalused, saavutusvajadused, töötingimused, juhtimine, kaasamine, töötasu, informatsiooni kättesaadavus, kollektiiv, suhted, tagasiside ja asutuse üldine maine. Vastaja sai iga teema lõpus anda enda ettepanekuid. Andmete töötlemiseks kasutas töö autor Google vormingus välja toodud programmi, kus andmed sai üle kanda andetöötlusprogrammi Excel.

3 TÖÖRAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS JA ETTEPANEKUD

Kolmas peatükk annab ülevaate uuringu tulemustest ning töö autor toob välja enda poolset ettepanekud tööra hulolu parendamiseks. Uuring viidi läbi veebipõhiselt restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16, 2021 aasta aprilli kuus.

3.1 Uuringu tulemused

Uuringus osalesid restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajad. Iga teema lõpus sai vastaja lisada oma ettepaneku.

Vastajad said anda erinevatele väidetele hinnanguid 1-5 palli süsteemis, kus 5 tähendas „nõustun täielikult“ ja 1 „ei nõustu täielikult“ (5 - nõustun täielikult, 4- nõustun, 3- kumbki, 2- ei nõustu, 1- ei nõustu täielikult). Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammis Excel, kus saadud tulemuste järgi arvutati välja mood, standardhälve ja aritmeetiline keskmine.

Küsimustik saadeti välja 45 töötajale, millest 22 töötajat vastas küsimustele, seega küsimustikule vastas 48,9% töötajatest.

Restoran PEGASUS on kolme korruselise restoran, mis teeb temast kõige suurem restorani antud restoraniketis, vaatamata sellele olid müügitulemused restoranis PEGASUS väiksemad võrreldes restoranide ÜLO ja Rataskaevu 16 tulemustega (Lisa 15). Töö autor eeldab, et müügitulemusi mõjutas otseselt Covid-19 pandeemiast tulenev turistide puudus, sest restoran asub Tallinna vanalinnas turistide piirkonnas. Seda saab järeldada kassa tulemustest ning töötajate arv restoranis on madalam, kui seda on Rataskaevu 16 ja ÜLO restoranis. Analüüsist lähtuvalt leiab autor, et antud restoranis (PEGASUS) tööra hulolu ja väiksemal müügitulemustel ei ole otsest seost, sest töötajad on töökohaga pigem rahul. Aritmeetilise keskmise väärtuseks kõikidele väidetele oli 4,09, standardhälve oli 0,47 ning mood oli 5 (M=5). Kuna restoran asub turistidele soodsas piirkonnas, raekojaplatsi juures ning restoran ei ole enam eestlaste seas niivõrd populaarne, siis restorani külastatavus oli oluliselt väiksem turistide puudusest. Restorani põhikliendiks on suvekuudel (juuni-august) siiski turist. Covid-19 pandeemiast tulenevalt oli 2020 aasta juuni-augustikuu turistide arv oluliselt väiksem, kui seda on olnud eelnevad aastad. Eestisse sõitjate arv vähenes 96% (Pukk, 2020).

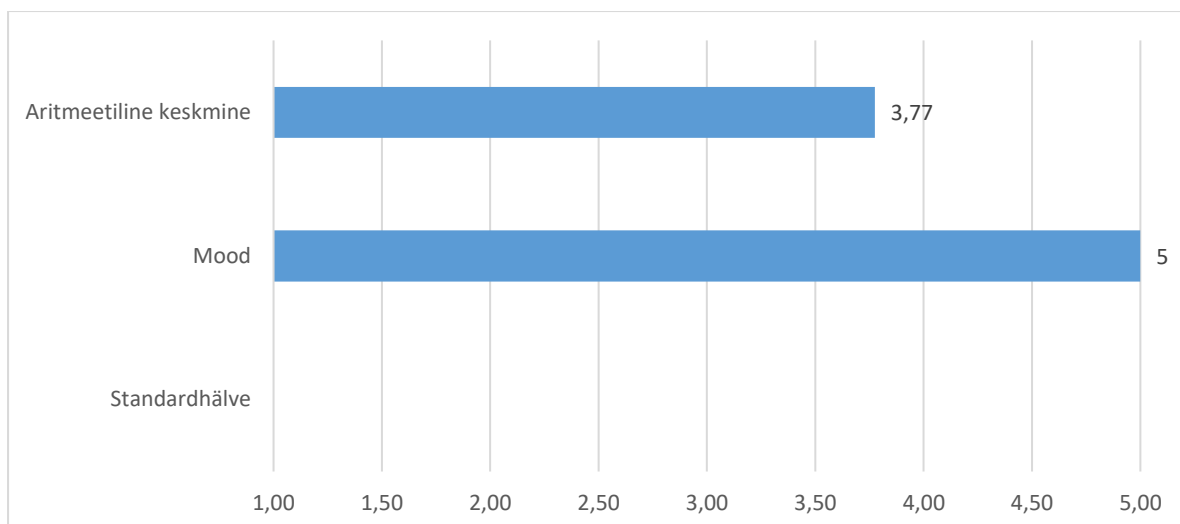
Kõige suurem müügitulemus 2020 aasta suvekuudel (juuni-august) oli restoranis Rataskaevu 16, milleks oli 428 254,55€ (Lisa 15). Töö autor näeb, et kõrgem müügitulemus tuleneb sellest, et klientide külastatavus oli oluliselt suurem, kui restoranis PEGASUS. Seda saab järeldada juba sellest, et töötajate arv restoranis suvekuudel oli suurem, milleks oli 19 töötajat. Restoranis PEGASUS töötas suvekuudel kokku vaid 11 töötajat ning kassa kokku oli vaid 227 703,99€. Rataskaevu 16 töötajad on samuti oma töökoha, kui ka töötingimustega rahul. Aritmeetilise keskmise väärtuseks on 3,98 ning töötajate hinnang kõikidele väidetele on enamasti 5 (M=5). Rataskaevu 16 on kohalike seas armastatud restoran, kuid restorani külastavad ka turistid kõrgete hinnangute tõttu, mis on leitavad leheküljel Tripadvisor (Tripadvisor, 04.28.2021).

Restoran ÜLO on kõikidest restoranidest kõige väiksem, kuid restorani müügitulemus oli restoranist Rataskaevu 16 vaid 21 918,75€ võrra väiksem. Restorani ÜLO kassa, 2020 suvekuudel kokku oli kokku 406 335,80€. Suveperioodil (juuni-august) töötas restoranis 15 töötajat. Kõige kõrgem kassatulemus on töötajal L, kelle kassa kokku oli koguni 51 308,90€. ÜLO on samuti kohalike seas armastatud ning populaarne restoran nii noorte, kui ka vanemate seas. Restorani külastavad ka turistid, kuid peamiseks klientuuriks on siiski kohalik.

Tulemusi analüüsidis jõudis töö autor järelduseni, et restoran PEGASUS madalam müügitulemus on otseselt seotud turistide puudusega. Restoranide ÜLO ja Rataskaevu 16 müügitulemused on pigem head võrreldes restoran PEGASUS tulemustega, küll, aga oluliselt madalamad, kui 2019 aasta suvekuudel, juuni-august (Lisa 15). Kõik restoranid asuvad turistidele soodsas piirkonnas ning arvestades asjaolu, et Covid-19 pandeemiast tulenevalt oli turistide arv oluliselt madalam, kui seda on olnud eelnevad aastad, siis töötajate müügitulemused restoranides võib lugeda piisavalt heaks, välja arvatud restoran PEGASUS müügitulemused. Ühe kuu kohta on restoranide müügitulemused keskmiselt kokku 118 032€.

Statistikaameti andmetel oli turistide arv 2019 aasta juuni-augusti kuus kokku 1 806 904 reisijat ning 2020 aasta juuni-august oli kokku vaid 638 204 reisijat. Seega 1 168 700 reisijat vähem kui 2019 aasta kõrghooajal. Majutatud välituristide arv langes 99% ja Eestisse sõitjate arv 96% (Pukk, 2020).

Töötajate vastuste tulemused on välja toodud Lisas 2.



Joonis 1. Restoranide töötajate hinnangud kokku

Allikas: Autori koostatud

Tulemusi analüüsid selgus, et restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajad on oma töökohaga üldiselt rahul. Restoranide töötajate hinnangud töörahulolu väidetele on pigem kõrged. Aritmeetilise keskmise järgi olid hinnangud kokku 3,77, standardhälve 0,09 ning peamine hinnang väidetele ehk mood kokku oli 5 ($M=5$), millest saab järeldada, et töötajad on oma töökohta ja selle tingimustega rahul (joonis 5). Kõige madalam rahulolu tase töötajate seas oli töötasu suuruse osas väitele „Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega“ (joonis 5). Üldine hinnang restoranide peale kokku on 2 ($M=2$), aritmeetilise keskmise näitaja on 2,75 ning standardhälve on 1,28, millest saab järeldada, et töötajad ei nõustu välja toodud väitega (joonis 5). Küll, aga PEGASUS töötajate peamiseks hinnanguks töötasu suurusele on üllatavalt kõrge, mille mood oli 5 – ehk töötaja täielikult nõustub väitega ($M=5$).

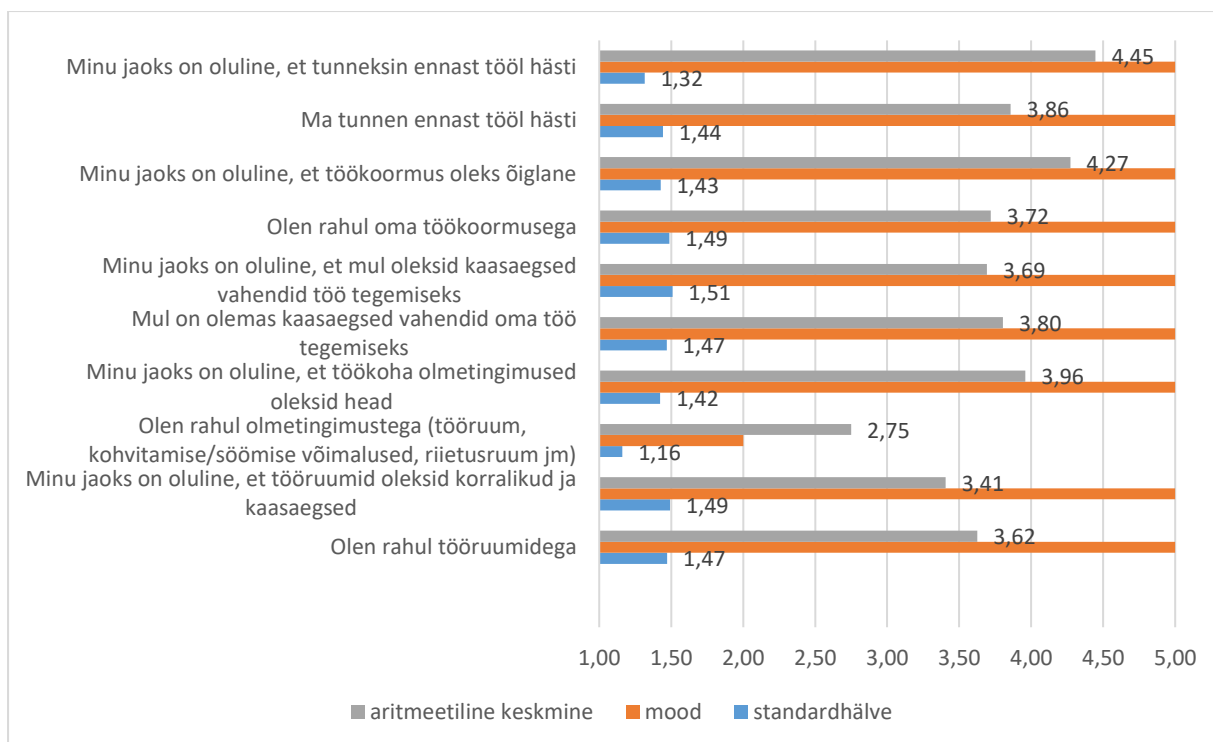
Väitele „Minu jaoks on oluline, et meie restoranis käsitletaks probleeme avalikult“ kujunesid hinnangud erinevalt ($SD=1,41$), mis tähendab, et varieeruvus antud väitele oli kõrge, kuid peamiseks hinnanguks väitele oli siiski 5 ($M=5$) ehk vastaja nõustub väitega täielikult.

Rahulolu töötingimuste kohta

Töötingimuste rahulolu selgitamiseks said vastajad anda hinnanguid väidetele, kui rahul on väitega ning kui oluliseks vastaja peab välja toodud väidet ning said teema lõpus anda ka oma ettepanekud. Hinnanguskaala on 5 - nõustun täielikult, 4- nõustun, 3- kumbki, 2- ei nõustu, 1- ei nõustu täielikult.

Restoranide töötajad on üldiselt töötingimuste väidetega rahul. Aritmeetilise keskmine hinnang töötingimuste väidetele oli 3,75, mood 5 ja standardhälve oli 0,10 (joonis 2). Kõige olulisemateks faktoriteks pidasid töötajad, et töökoha olmetingimused oleksid head (M=5). Lisaks pidasid oluliseks, et neil oleksid kaasaegsed vahendid töö tegemiseks (M=5), et tunneksid end tööl hästi (M=5) ning, et töökoormus oleks õiglane (M=5) ja, et tööruumid oleksid korralikud ja kaasaegsed. Antud väidete kõige sagedasemaks vastuseks oli 5 (M=5). Sellest saab järeldada, et enamus töötajad pidasid oluliseks neid väiteid (joonis 2).

Kõige vähem on restoranide töötajad rahul olmetingimustega (tööruum, kohvitamise/ söömise võimalused), mille keskmine hinnang väitele oli 2,75, standardhälve 1,16 ning mood 2 (joonis 2). Ang Bhox Bguyen (2003) sõnab, et paljud varasemad uuringud on püüdnud selgitada töötaja rahulolu tööga sõltuvalt inimese isikuomadustest ja töö enda omadustest. Muutujad nagu vanus, sugu, haridus, perekonnaseis, töötunnid ja töötasu on nendes varasemates uuringutes silmapaistvalt olulised. Inimese rahulolu taset võivad mõjutada mitmesugused tegurid, nagu kas töötaja tunneb end tööl hästi või kui rahul on töötaja oma töökoormusega.



Joonis 2. Töötajate rahulolu töötingimuste kohta

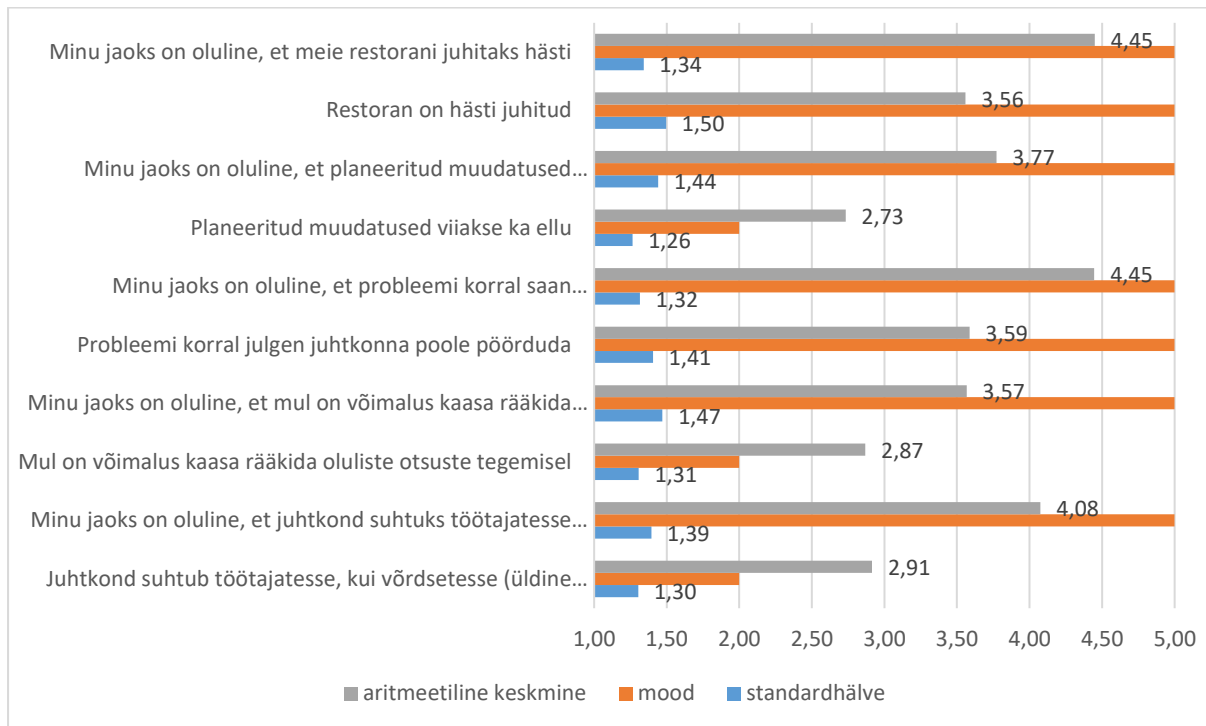
Allikas: autori koostatud

Kõige suurem varieeruvus oli väitele „Olen rahul oma töökoormusega“ ($SD=1,49$) ning kõige vähem ollakse rahul väitega „Olen rahul olmetingimustega (tööruum, kohvitamise/söömise võimalused)“, mille kõige sagedasem hinnang väitele oli 2 ($M=2$), standardhälve oli 1,16 ning aritmeetilise keskmise hinnang oli 2,79. Ülejäänud väidete hinnanguks kujunes 5 ($M=5$), millest saab järeldada, et töötajate üldine rahulolu töötingimustele on kõrge (joonis 2).

Rahulolu juhtimine kohta

Järgnevalt paluti töötajatele hinnata juhtimisega seotud kümme rahulolu väidet. Kõige suurem erinevus hinnangute osas oli väitele „Restoran on hästi juhitud“, mille standardhälve oli 1,50, aritmeetiline keskmine 3,56 ning kõige sagedamini hinnati antud väidet hindegaga 5 - ehk vastaja nõustub antud väitega täielikult (joonis 3). Kõige suurem variatsioon hinnangute seas antud väitele oli restoranis ÜLO ($SD=1,48$) ning Rataskaevu 16 ($SD=1,41$). Restoran PEGASUS variatsioon oli madalam ($SD=1,24$). Restoranide ÜLO sagedasem vastus oli 5 ($M=5$), PEGASUS mood oli 5 ning Rataskaevu 16 sagedasem vastus ehk mood oli 2 (joonis 3).

Tööandja peab kõikidesse töötajatesse suhtuma võrdselt. Inimesed väärivad õiglast ja austavat kohtlemist.



Joonis 3. Töötajate rahulolu juhtimise kohta

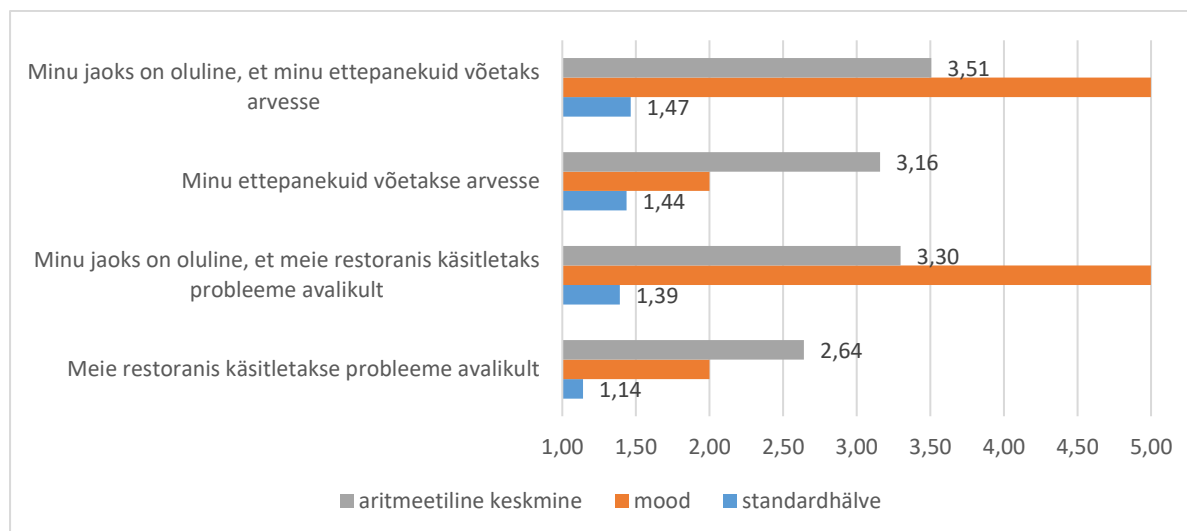
Allikas: Autori koostatud

Juhendaja võimalused pakkuda tehnilist abi ja käitumusliku tuge. Töötaja jaoks on üheks oluliseks kohaks, et juht teda märkaks ja hooliks, annab tagasisidet tehtud töö kohta (Luthans, 2011). Jooniselt 3 on näha, et töötajad peavad oluliseks, et juhtkond suhtub töötajatesse, kui võrdsesse ($M=5$), keskmine hinnang väitele aritmeetilise keskmise järgi oli 4,08 ning töötajad peavad oluliseks, et saavad probleemi korral juhtkonna poole pöörduda ($M=5$) ja, et neil on võimalus kaasa rääkida ($M=5$).

Lisaks oli vastajatel mõningad ettepanekud/ arvamused, mis toodi välja teemaploki lõpus. Restoran PEGASUS töötajad tõid välja asjaolu, et koosolekuid võiks olla rohkem, kuna töötajad tunnevad, et ei ole kursis muudatusega. Töötajad soovivad rohkem olla olukorraga kursis. Restorani ÜLO ja Rataskaevu 16 töötajatel ei olnud anda lisa ettepanekuid.

Rahulolu kaasamine kohta

Järgnevalt said vastajad hinnata kaasamist organisatsioonis. Väiteid oli antud osas vaid neli. Üldine hinnang kaasamisele oli 2 – ehk töötaja ei nõustu väitega ($M=2$). Keskmise hinnangu oli kokku 3,15 ning standardhälve oli 0,13 (joonis 4).



Joonis 4. Töötajate rahulolu kaasamise kohta

Allikas: Autori koostatud

Kõige enam varieerusid hinnangud väitele „Minu jaoks on oluline, et minu ettepanekuid võetaks arvesse“, mille standardhälve oli 1,47 ning mood oli 5 ($M=5$). Lisaks pidasid töötajad oluliseks, et probleeme käsitletakse avalikult ($M=5$). Lisaks on jooniselt 4 on näha, et töötajate peamised hinnangud väidetele „Minu ettepanekuid võetakse arvesse“ ja „Meie restoranis käsitletakse probleeme avalikult“ oli 2 ($M=2$), sellest saab järeldada, et töötajate arvamusi ei võeta alati arvesse ning töötajate hinnangul võiks probleeme käsitleda avalikult (joonis 4).

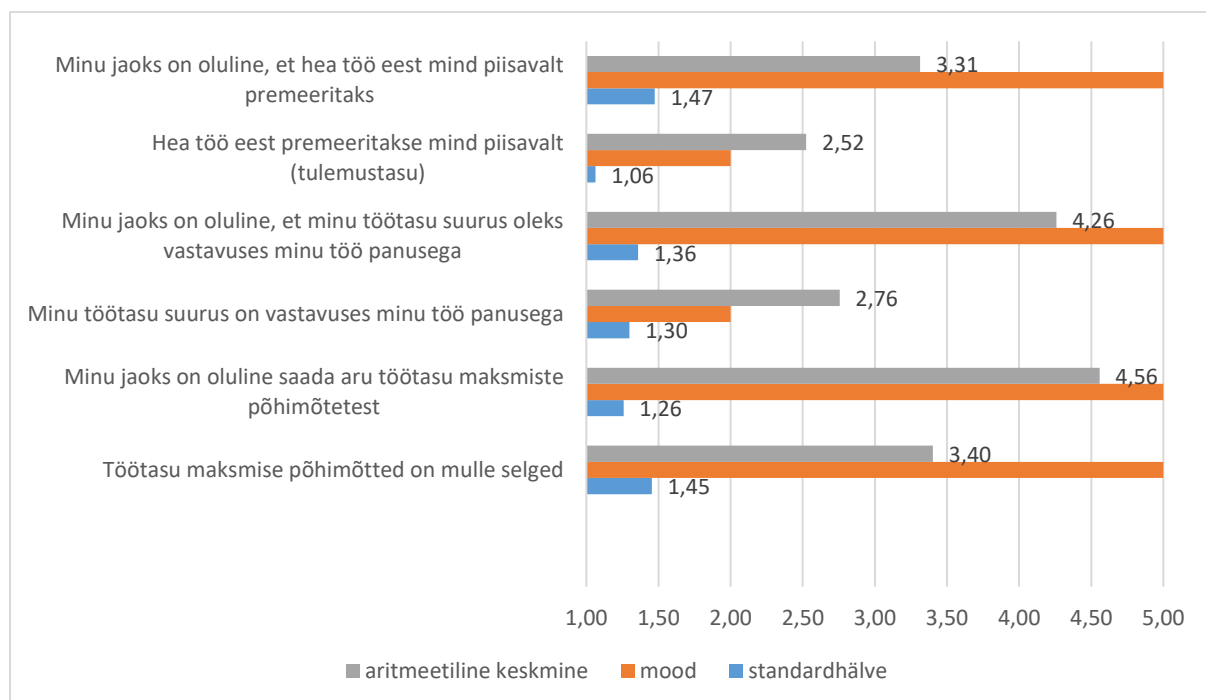
Rahulolu töötasu kohta

Töötajate töötasu rahulolu selgitamiseks said vastajad anda hinnangu kuuetele väitele. Töötasu valdkonna väidete keskmine hinnang oli 3,47, standardhälve 0,14 ning mood 5 (joonis 5). Sellest saab järeldada, et töötajad on töötasu väidetega pigem rahul.

Peamisteks murekohtadeks on töötasu suurus ning preemiad. Töötajate kõige sagedasem koguhinnang väitele „Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega“ oli 2 ($M=2$) ning

aritmeetilise keskmise hinnang väitele kokku oli 2,76 (joonis 5). Kuigi kokkuvõttes tulemus on justkui kõrge aritmeetilise keskmise järgi, milleks oli 2,76, siis selle taseme toob üles restoran PEGASUS töötajate kõrged hinnangud väitele, kus peamisteks hinnanguteks kujunes 5 (M=5). Sellest saame järeldada, et töötajad pigem ei ole oma töötasu suurusega rahul. Restoranide ÜLO ja Rataskaevu 16 peamine hinnang antud väitele oli 2 – ehk ei nõustu antud väitega (M=2), samal ajal restoran PEGASUSE töötajad olid rahul töötasu suurusega, hinnang väitele kokku oli 5 – ehk töötaja nõustub täielikult väitega (M=5). Kõige suurem varieeruvus antud väitele oli restoranis PEGASUS, kus standardhälbeks kujuneks 1,34. Rataskaevu 16 varieeruvus antud väitele oli 0,68 ning restoran ÜLO hälbeks kujunes 1,30.

Töötasu suurus peab olema nii töötaja kui ka kaastöötajate suhtes õiglane. Õiglane töötasu aitab saavutada kõrgemat rahulolu tunnet. (Luthans, 2011:141). Samuti on toonud ka Ang Bhox Bguyen (2003) välja, et muutujad nagu vanus, sugu, haridus, perekonnaseis, kui ka töötasu on olulised faktorid töörahulolu kujundamisel.



Joonis 5. Töötajate rahulolu töötasu kohta

Allikas: Autori koostatud

Restoran PEGASUS töötajad on oma töötasu suurusega ilmselt rohkem rahul, kuna nende jootraha on tõenäoliselt suurem, kui restoranides ÜLO ja Rataskaevu 16. Üldjuhul turistid

jätavad rohkem jootraha hea teeninduse ja toidu eest, kui kohalik. Turist hindab elamust teisti, tema jaoks on restorani minek reisi ajal juba omakorda elamus, mida ei anna võrrelda sellega, kui kohalik restorani külastab. Lisaks mõjutab ilmselt asjaolu, et töötajaid antud restoranis on vähem, seega töötunde ühe töötaja kohta on juba rohkem, mis tähendab, et töötasu suurus on suurem. Töötasu on tunnitasu põhine. Kuid täpsemalt võiksid restoranide juhid välja selgitada, millest tuleneb selline erinevus ning lahendada antud mure ka restoranides ÜLO ja Rataskaevu 16, selliseks, et ka nende töötajad oleksid töötasu suurusega rahul.

Töötasu valdkonna teiste väidetega ollakse rahul, mille kõige sagedasem hinnang väidetele on 5 (M=5), välja arvatud, siis töötasu suuruse hinnang ning preemiad tehtud töö eest (joonis 5).

Kokkuvõttes võiksid restoranide tegevjuhid vaadata üle töötajate töötasu suurused tehtud töö eest ning lisada preemiad, kuna need kaks on kõige suuremad murekohad töötajate silmis. Arvestades, et preemiad, tunnustamine ja ka töötasu mängivad suurt rolli töötaja töörahulolus ja töötaja motiveerimisel.

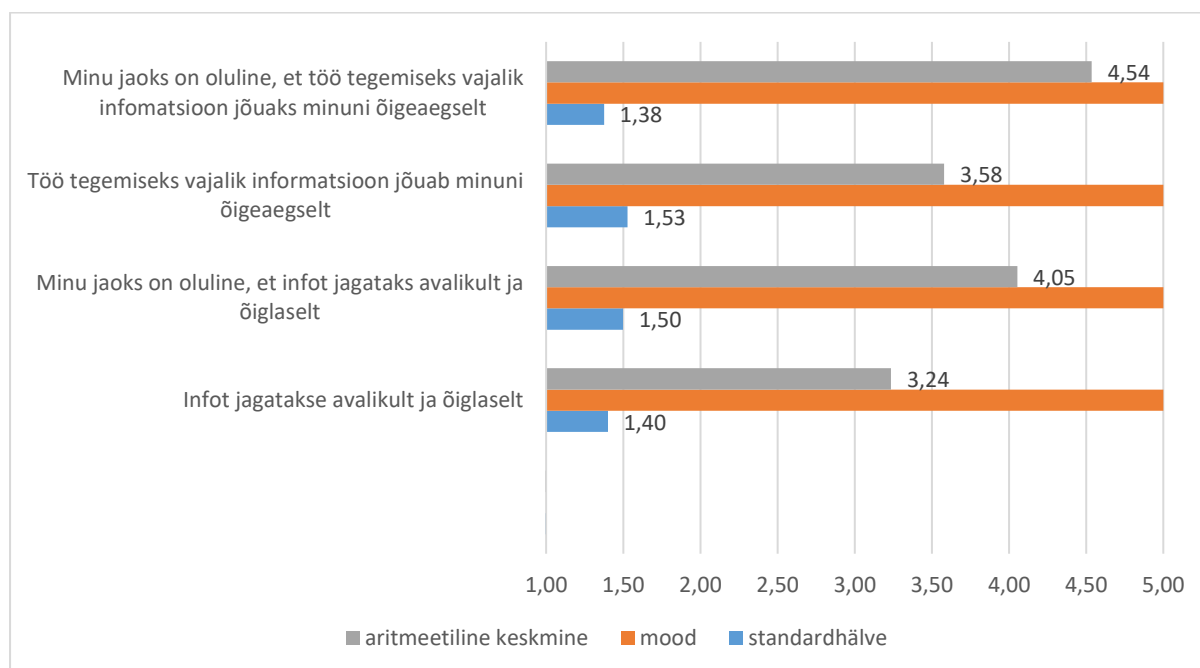
Töötajad said ka valdkonna lõpus lisada oma ettepanekud/ arvamused teema kohta. Välja on toodud, et jootraha ei tohiks olla osa töötasust ning madala tunnipalga põhjendamine sellega, et jootraha on hea. Antud kommentaari toodud välja kahel korral. Samal ajal ollakse mõistvad, et antud olukorras ehk koroona ajal on palgad madalamad ning usuvad, et palgad naasevad tagasi samale tasemel nagu oli enne koroonat nii kiiresti kui võimalik.

Rahulolu informatsiooni kättesaadavuse kohta

Järgnevalt said restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajad anda hinnangud informatsiooni kättesaadavuse valdkonnale. Töötajate üldine hinnang informatsiooni kättesaadavusele keskmiselt oli 3,85, standardhälve 0,06 ning mood oli 5 (joonis 6). Sellest saab järeldada, et töötajad on rahul informatsiooni kättesaadavusega.

Restoranide töötajad peavad oluliseks, et töö tegemiseks vajalik informatsioon jõuaks nendeni õigeaegselt, antud väite kõige sagedasemaks hinnanguks oli 5 ning teiseks oluliseks kohaks peavad, infot jagataks avalikult ja õiglaselt, mille peamiseks hinnanguks kujunes samuti 5 – ehk töötaja nõustub antud väitega (joonis 6). Kõige kõrgem hinnang aritmeetilise keskmise järgi oli väitele „Minu jaoks on oluline, et töö tegemiseks vajalik infomatsioon jõuaks minuni“, aritmeetilise keskmise näitaja oli 4,54. Kõige suurem varieeruvus oli väitele „Töö tegemiseks

vajalik informatsioon jõuab minuni õigeaegselt“, mille hälbeks kujunes 1,53 ning mood oli 5 (joonis 6).



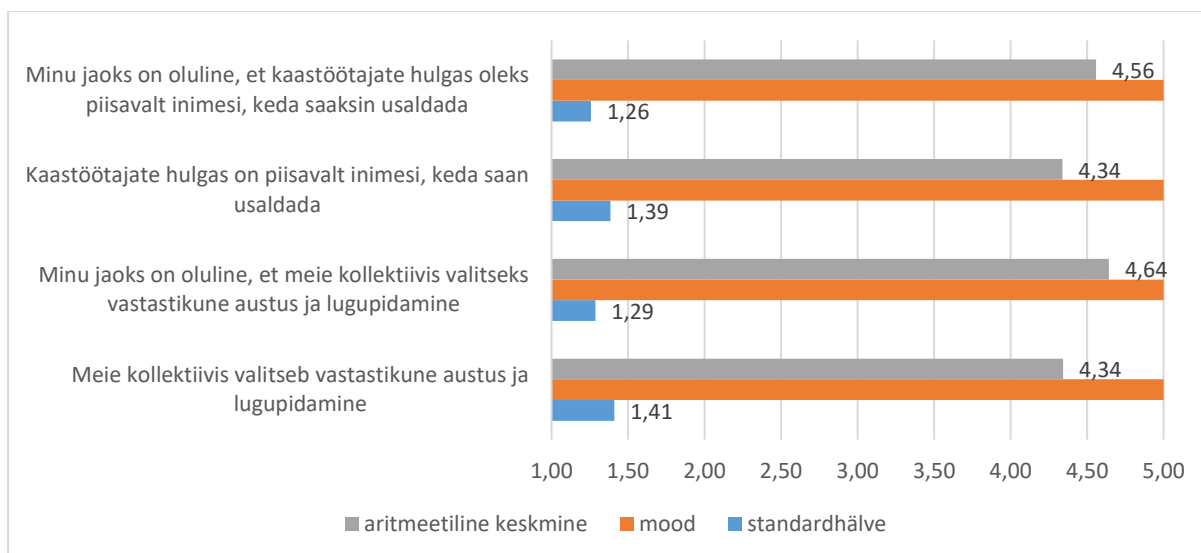
Joonis 6. Töötajate rahulolu informatsiooni kättesaadavuse kohta

Allikas: Autori koostatud

Töötajad on toonud ettepanekutes ka välja, et koosolekud võiksid olla vähemalt kord kuus, kus informatsiooni jagatakse ning informatsioon võiks liikuda ka mujal, kui ainult Facebookis. Lisaks on välja toodud, et pigem on probleem selles, et töötajad ei jaga omavahel informatsiooni, kui selles, et juhtkond ei edasta informatsiooni neile.

Rahulolu kollektiivi kohta

Järgnevas peatükis said vastajad anda hinnanguid neljale väitele. Töötajate keskmine hinnang kollektiivi kohta oli 4,47, standardhälve oli 0,06 ning mood 5 (joonis 7).



Joonis 7. Töötajate rahulolu kollektiivi kohta

Allikas: Autori koostatud

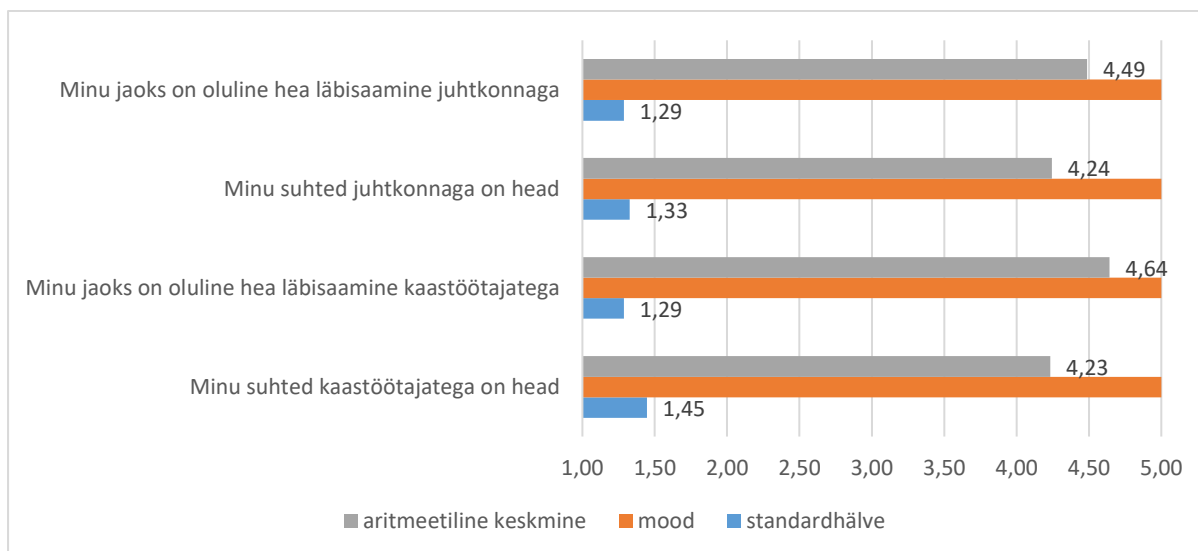
Kõige suurem varieeruvus oli hinnangutele „Meie kollektiivis valitseb vastastikune austus ja lugupidamine“ (SD=1,41) ja „Kaastöötajate hulgas on piisavalt inimesi, keda saan usaldada“ (SD=1,39).

Analüüsist lähtuvalt saab järeldada, et töötajad on üheselt rahul oma kollektiiviga, usaldus ja austus töökaaslaste suhtes on pigem kõrge. Luthans (2011) on välja toonud, et läbisaamine töökaaslastega on töötaja jaoks oluline. Ühtehoidev meeskond tagab kõrgema töörahulolu. Ka Timothy A. Judge (2008) on välja toonud viis töörahulolu tahku, milleks on: palk, edutamised, järelevalve kui ka töökaaslased.

Ettepanekutes on töötajad enamasti kirjeldanud, et kollektiiv on suurepärase. Vaid üks töötaja on välja toonud, et restoranis PEGASUS on köögi ja klienditeenindajatega suhtlus halvem, välja on toodud, et köök, kas ei taha või ei soovi luua saalitöötajatega ühtset tiimi ning see loob palju pingeid.

Rahulolu suhte kohta

Taaskord said vastajad hinnata nelja väidet. Töötajate keskmine hinnang suhete kohta oli 4,40 ja standardhälve oli 0,06 (joonis 8). Töötajate kõige sagedasemad hinnanguks väidetele oli 5 – ehk töötaja nõustub väitega täielikult (M=5) (joonis 8).



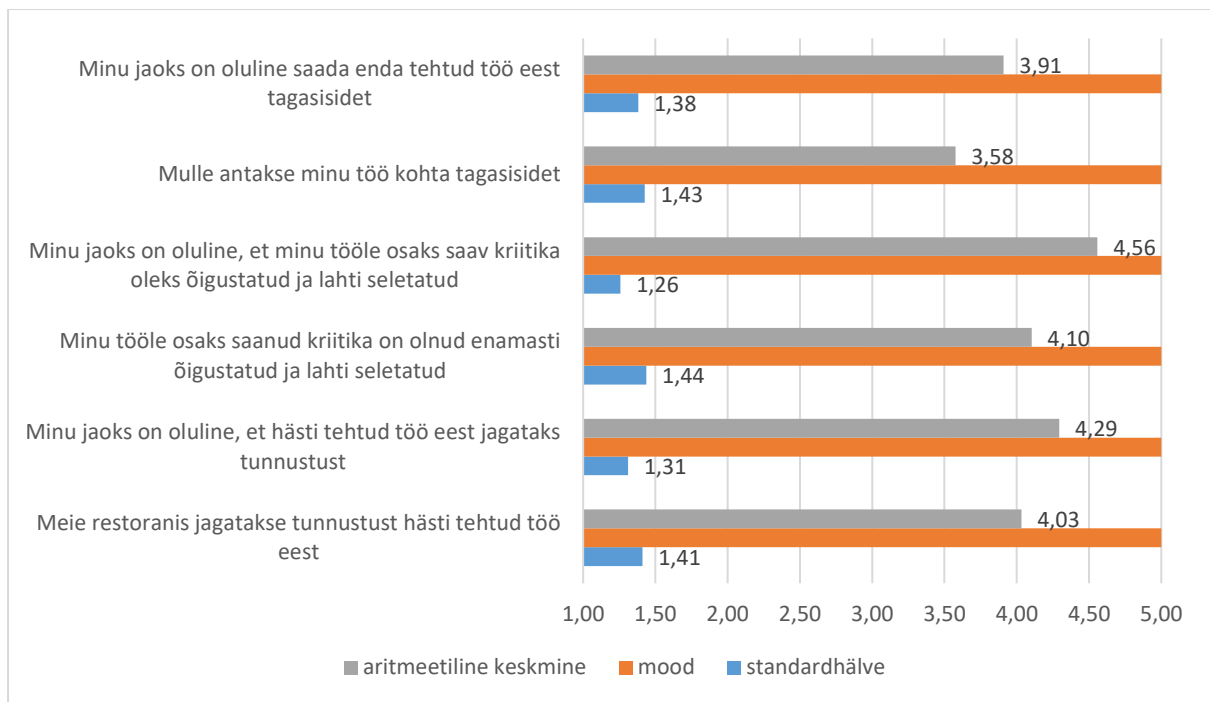
Joonis 8. Töötajate rahulolu suhete kohta

Allikas: Autori koostatud

Kõige suurem hinnangute varieeruvus oli väitele „Minu suhted kaastöötajatega on head“ (SD=1,45), väitele kõige sagedasem hinnang ehk mood oli 5 (joonis 8). Analüüsist lähtuvalt saab järeldada, et töötajate suhted kaastöötajate - ja juhtkonnaga on väga head. Keskmine hinnang aritmeetilise keskmise järgi väidetele kokku on pigem kõrge, milleks on 4,30. Töötajad toonud oma ettepanekutes välja samuti, et suhted töökaaslastega ja juhtkonnaga on head.

Rahulolu tagasiside kohta

Töötajad said anda hinnangud antud peatükis kuuele väitele, mille keskmiseks rahulolu hinnanguks kujuneks 4,08, standardhälbeks kujunes 0,06 ning mood 5 (joonis 9). Töötajate rahulolu väidetele on väga hea, kõikide väidete kõige sagedasemaks hinnanguks kujuneks 5 (M=5).



Joonis 9. Töötajate rahulolu tagasiside kohta

Allikas: Autori koostatud

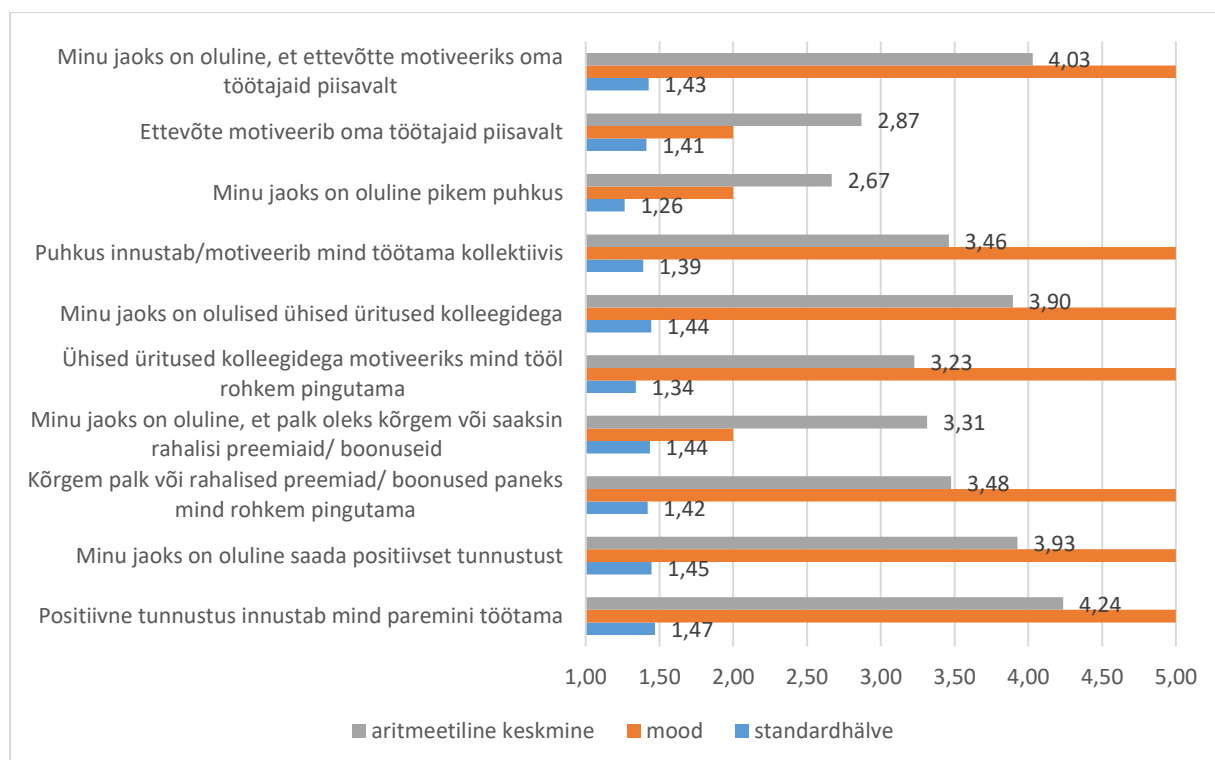
Kõige suurem erinevus oli väitele „Minu tööle osaks saanud kriitika on olnud enamasti õigustatud ja lahti seletatud“, mille standardhälbeks kujunes 1,44, keskmine hinnang 4,10 ning mood 5 (joonis 9). Kõige olulisemaks aritmeetilise keskmise järgi peeti väidet „Minu jaoks on oluline, et minu tööle osaks saav kriitika oleks õigustatud ja lahti seletatud“, mille keskmine hinnang oli 4,56. Samuti oli antud väite varieeruvus kõige madalam, mille hälbeks oli 1,26 ehk enamik töötajaid andsid väitele hinnangu üheselt, mille mood oli 5 (joonis 9).

Kõige olulisemaks pidasid töötajad asjaolu, et hästi tehtud töö eest jagataks tunnust, keskmine hinnang väitele 4,29 (joonis 9).

Töötajate ettepanekuid lugedes leiab, et töötajad saavad piisavat tagasisidet tehtud töö eest ning on selle osas rahul. Analüüsist lähtudes saab järeldada samuti, et töötajate rahulolu tagasisidele on väga hea.

Rahulolu motiveerimise kohta

Motiveerimise peatükis said vastajad hinnata kümnet väidet ning lisaks said lisada oma ettepanekuid, mis neid motiveerib või motiveeriks. Motiveerimisega seotud väidete hinnangute aritmeetiline keskmine oli 3,51, mood 5 ja standardhälve 0,05 (joonis 10). Analüüsist lähtudes saab järeldada, et töötajate rahulolu motiveerimisele on samuti väga hea.



Joonis 10. Töötajate rahulolu motiveerimise kohta

Allikas: Autori koostatud

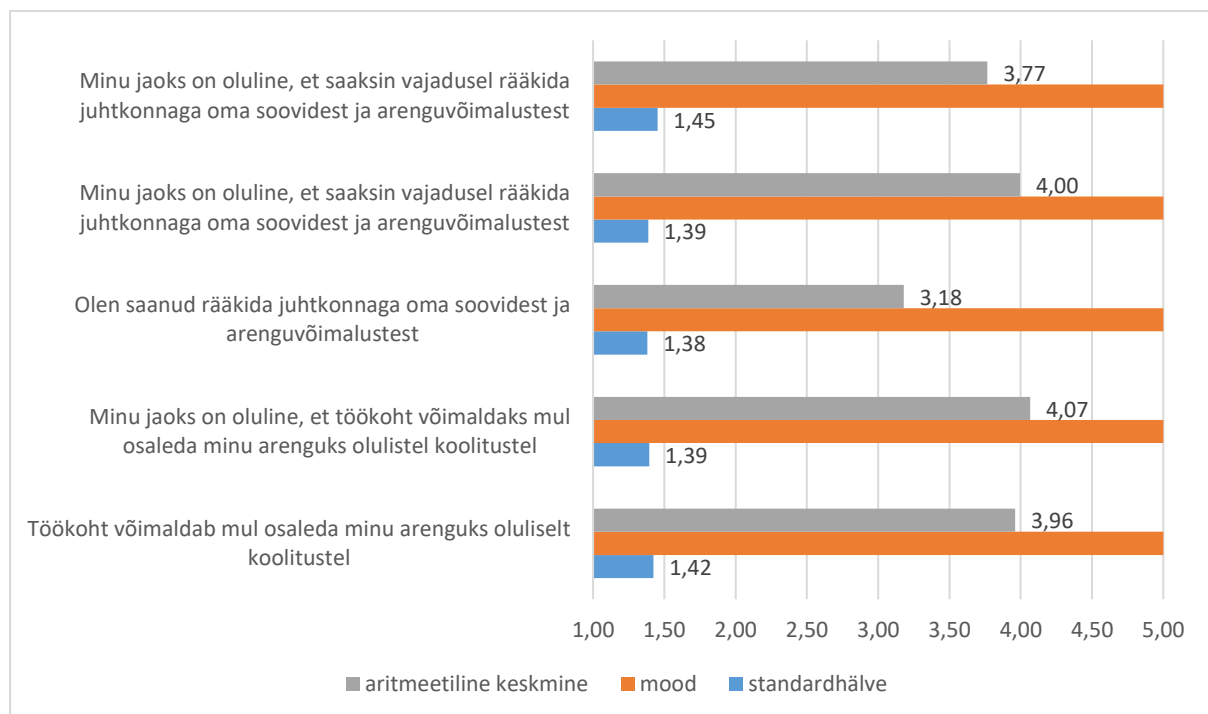
Vaid kolmel juhul on töötajate sagedasemaks hinnanguks 2 (joonis 10). Analüüsist lähtudes töötajad ei pea niivõrd oluliseks puhkuse saamist ($M=2$), kuid samas on nõustuvad täielikult väitega, et puhkus motiveerib neid töötama kollektiivis, mille mood on 5 ning antud väitel „Minu jaoks on oluline pikem puhkus“ oli kõige madalama varieeruvusega ($SD=1,26$) (joonis 10). Sellest saab järeldada, et töötajad ei pea niivõrd oluliseks saada pikemat puhkust, vaid piisab ka lühemast puhkusest. See võib tuleneda hetkel sellest, et töökoormus on oluliselt vähenenud, kliente on vähem ning töötunde on vähem.

Aritmeetilise keskmise järgi pidasid töötajad kõige olulisemaks väidet „Positiivne tunnustus innustab mind paremini töötama“, mille keskmine hinnang aritmeetilise keskmise järgi oli 4,24 ning mood on 5, antud väitel oli kõige kõrgem vastuste varieeruvus, standardhälve 1,46 (joonis 10). Sellest saab järeldada, et töötajad peavad oluliseks saada positiivset tunnustust tehtud töö eest.

Töötajad said teema lõpus tuua välja ka oma ideed motiveerimise kohta. Toodi välja samuti, et suureks motivaatoriks oleks parem töötasu, toodi välja, et võiks saada sporditoetust ning toodi välja, et eneseareng oleks suureks motivaatoriks.

Rahulolu arenguvõimaluste kohta

Arenguvõimaluste osas said vastajad anda hinnanguid viiele väitele. Arenguvõimalustega seotud keskmine hinnang väidetele oli 3,79, standardhälve oli 0,02 ning mood oli 5 (joonis 11). Sellest saab taaskord järeldada, et töötajate rahulolu arenguvõimalustele on väga hea (M=5).



Joonis 11. Töötajate rahulolu arenguvõimaluste kohta

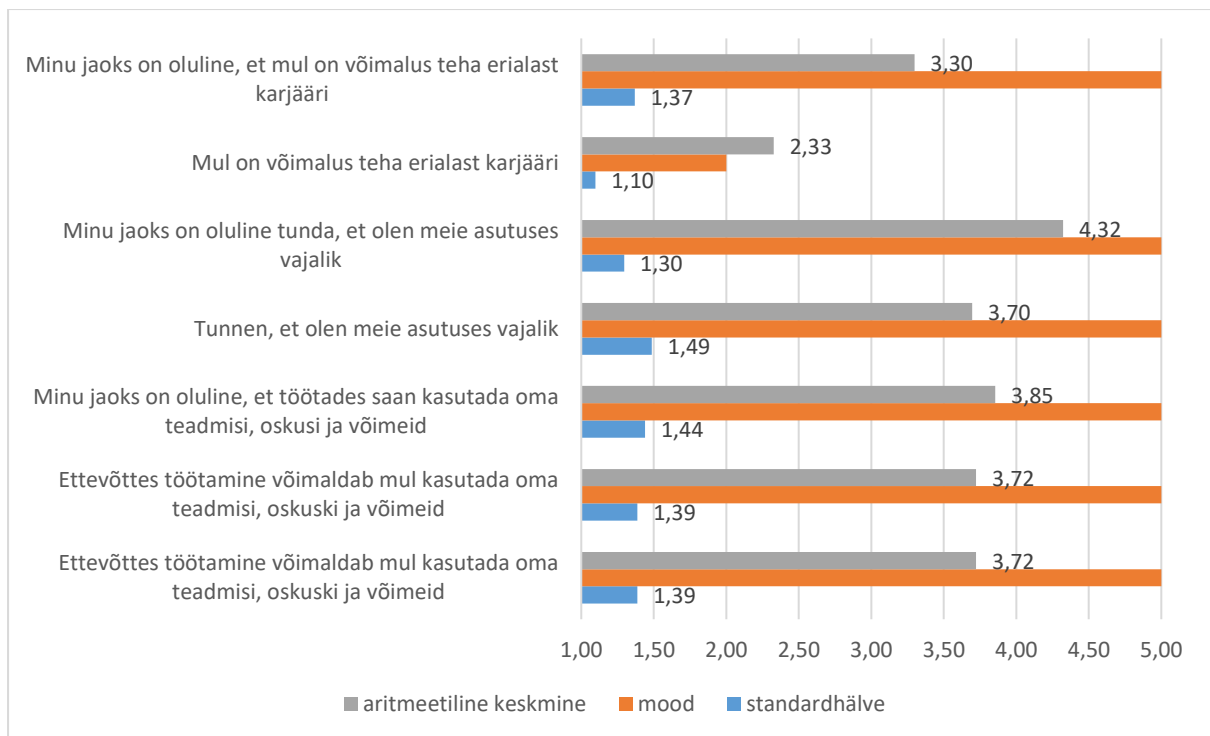
Allikas: Autori koostatud

Kõige suurem erisus hinnangute osas on väitele „Minu jaoks on oluline, et saaksin vajadusel rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest“, mille standardhälve on kõige kõrgem (SD=1,45). Töötajad peavad oluliseks ka asjaolu, et töökoht võimaldaks neil osaleda nende arenguks olulistel koolitusel, keskmiseks hinnanguks oli 4,07 ning mood 5 (joonis 11).

Analüüsist lähtudes saab järeldada, et töötajate rahulolu arenguvõimalustele on väga hea, töökoht võimaldab osaleda neile olulistel koolitusel. Samuti on töötajad välja toonud ettepanekutes, et töökoht on vägagi orienteeritud töötajate koolitamisel ning on avatud alati uutele koolitustele, kui töötaja peaks andma teada oma soovist. Herzberg on välja toonud peamised tegurid, mis mõjutavad töörahulolu. Nende hulka kuuluvad: saavutus, töö ise, kui ka tunnustus, edasimineku, isikliku kasvu ja vastutuse võimalus (Dartey-Baah, 2011). Samuti on Luthans (2011) toonud välja, et edasiareng on inimeste jaoks oluline faktor tööelus. Töötaja peab tundma ja teadma, et tal on võimalus edasiarenguks.

Rahulolu saavutusvajaduste kohta

Saavutusvajaduste teemaplokis oli kokku seitse väidet, millele töötajad said anda hinnanguid. Saavutusvajaduste seotud väidete keskmine hinnang kokku oli 3,56, mood 5 ning standardhälve oli 0,11 (joonis 12).



Joonis 12. Töötajate rahulolu saavutusvajaduse kohta

Allikas: Autori koostatud

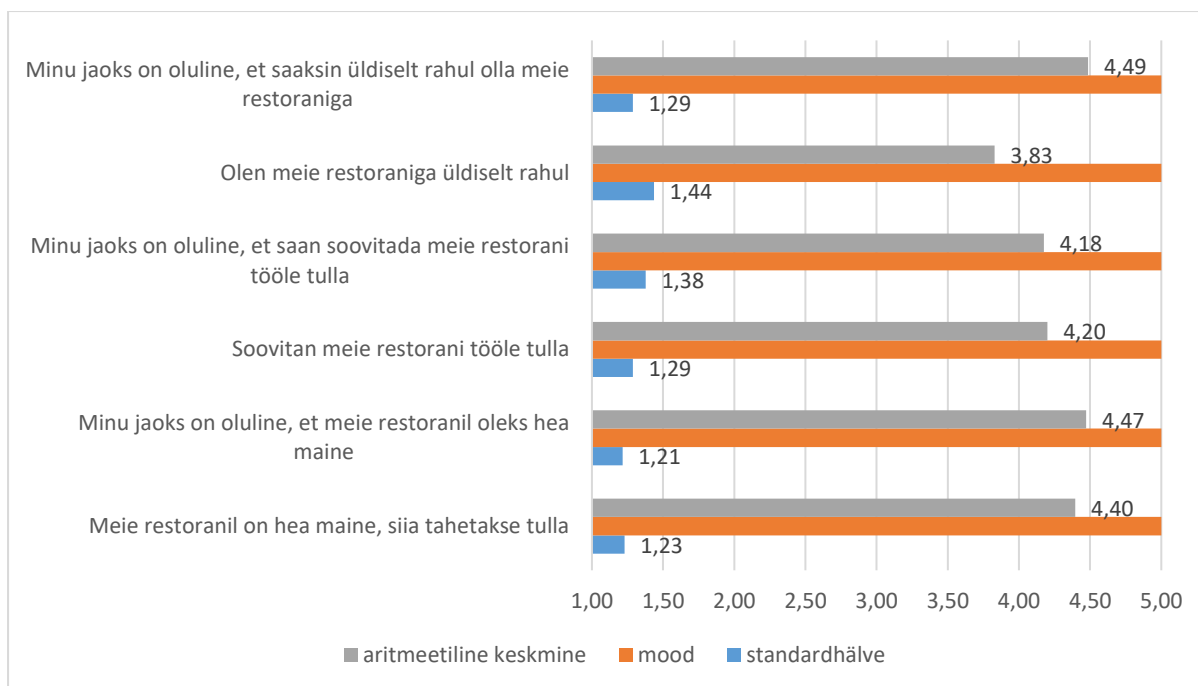
Töötajate üldine hinnang saavutusvajadustele on 5 ($M=5$). Kõige madalaimad hinnangud olid väitele „Mul on võimalus teha erialast karjääri“. Aritmeetilise keskmise hinnang antud väitele oli kokku 2,33, mood 2 ning antud väitel oli kõige madalal standardhälve, milleks oli 1,10 (joonis 12).

Aritmeetilise keskmise järgi oli kõige kõrgemad hinnangud väidele " Minu jaoks on oluline tunda, et olen meie asutuses vajalik“, mille keskmine hinnang oli 4,32 ehk kõige sagedasem hinnang väitele oli 5 ning seda näitab ka mood, mille tulemuseks on samuti 5 (joonis 12).

Andmeid analüüsid saab järeldada, et töötajate rahulolu saavutusvajadusele on pigem kõrge ($M=5$).

Rahulolu üldine maine kohta

Üldise maine teemaplokis said vastajad hinnata kuut erinevat väidet. Kõikide väidete keskmiseks hinnanguks oli 4,26, mood 5 ning standardhälve 0,08 (joonis 13).



Joonis 13. Töötajate rahulolu üldise maine kohta

Allikas: Autori koostatud

Töötajate jaoks on oluline, et nende restoranil oleks hea maine. Antud väite standardhälve oli kõige madalam ($SD=1,21$) ning aritmeetilise keskmise hinnang oli 4,47. Antud väide on kõige kõrgema hinnanguga aritmeetilise keskmise järgi ning mood on 5 – ehk vastaja nõustub väitega täielikult (joonis 13).

Kõige kõrgem varieeruvus oli väitele „Olen meie restoraniga üldiselt rahul“, mille standardhälve oli 1,44, mood 5 ning aritmeetiline keskmine oli 3,83 (joonis 13). Kõige suurem erisus hinnangute osas väitele oli restoranis ÜLO, kus standardhälve oli 1,35. Restoran PEGASUS on kõige madalam standardhälve antud väitele, milleks oli 0,94 ($M=5$) ning Rataskaevu 16 standardhälve oli 1,5.

Lisaks said vastajad anda oma ettepanekud restoranitöö paremaks korraldamiseks. Ettepanekutes anti teada, et palk võiks olla kõrgem ning restorani lahtiolekul võiks siiski saada hilisõhtuti taksoga koju minna võiks saada sporditoetust. Lisaks soovivad töötajad olla kursis muudatustega (informatsiooniga).

3.2 Järeldused töörahulolu uuringust ja autoripoolsed ettepanekud

Restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajate seas läbi viidud töörahulolu uuringust selgus, et töötajad on oma töökoha ja selle tingimustega pigem rahul. Seda saab järeldada sellest, et töötajate üldine hinnang väidetele kokku aritmeetilise keskmise järgi oli 3,77, mood 5 ning standardhälve oli 0,09.

Töötajate kõrge rahulolu hinnang oli töötingimustes (M=5), juhtimine (M=5), töötasu osas (M=5), informatsiooni kättesaadavuses (M=5), kollektiivi osas (M=5), suhete osas (M=5), tagasiside osas (M=5), motiveerimise osas (M=5), arenguvõimaluste osas (M=5), saavutusvajaduste osas (M=5) ja üldise maine osas (M=5). Ainsana sai madalama hinnangu kaasamise osa, mille hinnangud kokku oli 2 (M=2). Sellest saab taaskord järeldada, et töötajad on kõikide teguritega väga rahul, seega on nad ka töökohaga rahul.

Küll, aga oli töötajate madal rahulolu töötasu suuruse osas (M=2) ning tulemustasu suuruse hinnang oli samuti madala hinnanguga väide (M=2). Töötasu suurusega ei olnud rahul restoran ÜLO töötajad ja Rataskaevu 16 töötajad, mõlema restorani peamiseks hinnanguks ehk mood oli 2 (M=2). Restoran PEGASUS töötajad on, aga oma töötasu suurusega rahul, peamiseks hinnanguks kujunes 5 (M=5) ehk töötaja nõustub täielikult välja toodud väitega „Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega“. Juhtkond võiks omavahel kokku saada ning arutada läbi töötasu suuruse, preemiad ning millest võib tulla erisus, et PEGASUS töötajad on töötasu suurusega rahul.

Selleks, et tõsta töörahulolu ettevõttes võiksid restorani töötajad töötajate ettepanekuid arvesse võtta. Töö autor toob välja paar ettepanekut. Ettepanekute koostamisel lähtus töö autor analüüsist tulenevate hinnangutega kui ka töötajate ettepanekutega.

Ettepanekud töörahulolu parendamiseks:

1. Vaadata üle töökoha olmetingimused (tööruum, kohvitamise/ söömise võimalused) – töötajatel võiks olla koht, kus ta saab teha oma lõunapausi laua taga süües ja istudes. Lõunapaus on selleks loodud, et töötaja saaks oma välja teenitud pausi, mis on talle ettenähtud;
2. Arvestada töötajate ettepanekutega, kuulata neid ja suhtuda töötajatesse kui võrdsetesse;

3. Vaadata üle töötasu suurused, arvestades, et vaid restoran PEGASUS töötajad on oma töötasu suurusega rahul. Hoida töötajaid kursis töötasu planeeritud muudatustega;
4. Teha kord kuus koosolekuid, et informatsioon ning eesolevad muudatused oleksid ka töötajale teada. Teadmatus tekitab rahulolematust;
5. Anda töötajatele tagasisidet tehtud töö eest. Positiivne tagasiside motiveerib töötajat, kuid kindlasti tasub anda ka negatiivset tagasisidet selleks, et töötaja saaks teada oma puudused ning vajadusel neid parandada;
6. Premeerida või tunnustada rohkem töötajaid, et töötaja tunneks, et on oluline osa ettevõttest. Premeerimine ei pea olema vaid rahaline, tihti piisab ka lihtsast suulisest tunnustusest.

Analüüsist lähtudes saab väita, et töötajad oma töökoha ja selle tingimustega väga rahul, kuid restoranide juhid võiksid töötajaid kindlasti kuulata, arvestada nendega, neid hoida muudatustega kursis ning seeläbi tõsta töötajate töörahulolu ja motivatsioon kõrgel tasemel. Töörahulolu uuring annab hea ülevaate restoranide tegevjuhtidele töötajate rahulolust ning mida peaks muutma. Lisaks saavad lugeda ka töötajate ettepanekuid.

KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada töötajate töörahulolu restoranides ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16. Lõputöö uurimusprobleemiks oli puudulik ülevaade töörahulolust ja töötajate motiveeritus restoranides.

Töörahulolu välja selgitamiseks koostas töö autor veebipõhise ankeetküsimustiku Google Forms'is. Kolme restorani peale oli töötajaid suve perioodil kokku (juuni-august) 45 töötajat, millest küsimustikule vastas 22. Küsimustik koostati Herzbergi kahe faktori teooria põhjal ning eeskujuks võeti Carol Stopkin 2019 aasta uurimustöö metoodika „Tööga rahulolu Läänemaa lasteaedade näitel“. Küsimustik on jaotatud 12 osaks, milleks on motiveerimine, arenguvõimalused, saavutusvajadused, töötingimused, juhtimine, kaasamine, töötasu, informatsiooni kättesaadavus, kollektiiv, suhted, tagasiside ja asutuse üldine maine. Vastaja sai iga teema lõpus anda enda ettepanekuid. Uuring viidi läbi restoranide töötajate seas 2021 aasta, märtsi kuus.

Uuringust selgus, et restoranide ÜLO, PEGASUS ja Rataskaevu 16 töötajad on töökohaga üldiselt rahul. Töötajate üldine hinnang kokku aritmeetilise keskmise järgi oli 3,77, mood 5 ning standardhälve oli 0,09. Sellest saab järeldada, et töötajad on töökoha ja selle tingimustega rahul. Kõige madalam rahulolu tase töötajate seas oli töötasu suuruse osas, mille keskmine hinnang väitele „Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega“ oli 2,73 ning mood 2, see tähendab, et töötajad ei nõustu välja toodud väitega. Kuigi kokkuvõttes tulemus on justkui kõrge aritmeetilise keskmise järgi, milleks oli 2,76, siis selle taseme toob üles restoran PEGASUS töötajate kõrged hinnangud väitele, kus peamisteks hinnanguteks kujunes 5 (M=5).

Töötajate hinnangud 12 teemaplokile olid kõik pea ühte moodi. Kõikide kõige sagedasemaks hinnanguks kujunes 5 (M=5), välja arvatud peatükis kaasamine, kus mood oli 2 (M=2). Restoranide ÜLO ja Rataskaevu 16 peamine hinnang antud töötasu suuruse väitele oli 2 – ehk töötaja ei nõustu antud väitega (M=2), samal ajal restoran PEGASUSE töötajad olid rahul töötasu suurusega, sagedasem hinnang väitele oli 5 – ehk töötaja nõustub väitega täielikult (M=5).

Uuringu tulemuste põhjal selgus, et töötajad on pigem rahul oma töökoha ning seda mõjutavate teguritega. Autor arvab, et sellist uuringut tasuks läbi viia vähemalt kord aastas selleks, et

juhtkond oleks kursis töörahuloluga ning saaksid paremini arvestada töötajate soovidega. Kindlasti tasub töötasu osas olla tähelepanelik, jälgida, kas antud hinnang muutuks paremaks, kui töötasu suurust parandada või lisada juurde näiteks erinevaid boonussüsteeme.

Töö autor toob välja paar ettepanekut. Ettepanekute koostamisel lähtus töö autor analüüsist tulenevate hinnangutega kui ka töötajate ettepanekutega.

Ettepanekud töörahulolu parendamiseks:

1. Vaadata üle töökoha olmetingimused (tööruum, kohvitamise/ söömise võimalused);
2. Arvestada töötajate ettepanekutega, kuulata neid ja suhtuda töötajatesse kuu võrdsetesse;
3. Vaadata üle töötasu suurused. Hoida töötajaid kursis töötasu planeeritud muudatustega;
4. Teha kord kuus koosolekuid, et informatsioon ning eesolevad muudatused oleksid ka töötajale teada;
5. Anda töötajatele tagasisidet tehtud töö eest;
6. Premeerida või tunnustada rohkem töötajaid, et töötaja tunneks, et on oluline osa ettevõttest.

Analüüsi tulemustest saab väita, et töötajad on oma töökoha ning nende tingimustega rahul. Töötajad on piisavalt motiveeritud. Kuid restoranide juhid võiksid töötajaid kindlasti kuulata, neid hoida muudatustega kursis, töötasu teha töötajatele selgeks ning tõsta selle rahulolu. Seeläbi hoiaksid restoranide juhid töötajate rahulolu ja motivatsiooni kõrgel tasemel. Töörahulolu uuring andis hea ülevaate restoranide tegevjuhtidele, mida peaks muutma ning lisaks saavad lugeda ka töötajate ettepanekuid.

VÕÕRKEELNE LÜHIKOKKUVÕTE

EMPLOYEE JOB SATISFACTION SURVEY BASED ON THE EXAMPLES OF TALLINN RESTAURANTS ÜLO, PEGASUS AND RATASKAEVU 16.

Gabriele Pihl

This research investigates the job satisfaction of Tallinn restaurants ÜLO, Rataskaevu 16 and PEGASUS employees in the company. Due to the Covid-19 pandemic, the restaurants have reduced the salaries of their employees. Restaurant management wants to know, what employee satisfaction is in the company right now and improve job satisfaction within the company through a survey.

Arising from the complete lack of an overview, the aim of this final thesis is to determine the job satisfaction and its influencing factors among employees.

The research problem of the dissertation was an incomplete overview of job satisfaction in the restaurants.

In order to achieve this goal, the author has set the following research tasks:

1. Theoretical overview of job satisfaction;
2. To give an overview of the research methods at work;
3. Conduct a job satisfaction survey;
4. Analyze the results of the study;
5. Preparation of improvement proposals based on the analysis.

In order to find out what is job satisfaction in the restaurants, the author of the work has prepared a web-based questionnaire. In addition to the three restaurants, there were a total of 45 employees during the summer period (June-August) of which 22 employees answered the questionnaire. The questionnaire was compiled on the basis of Herzberg's two-factor theory, which is motivation - and hygiene factors. The questionnaire is divided into 12 sections, which are motivation, development opportunities, achievement needs, working conditions, management, involvement, remuneration, access to information, team, relationships, feedback and the overall reputation of the institution. At the end of each topic, the respondent was able

to make his / her own suggestions. The survey was conducted among restaurant employees in April 2021.

The survey revealed that the employees of the restaurants ÜLO, PEGASUS and Rataskaevu 16 are generally satisfied with the job. The overall arithmetic mean of the employees was 3.77, the fashion was 5, and the standard deviation was 0.09. It can be concluded that employees are satisfied with the job and its conditions. The greatest dissatisfaction among employees was with the amount of salary, the average assessment of the statement “My salary corresponds to the contribution of my work” was 2.73 and fashion 2, which means that employees do not agree with the statement. The employees' assessments of the 12 topic blocks were all almost the same.

The most common assessment of all was 5 (M=5), except for inclusion in the topic block, where fashion was 2 (M=2). The main assessment of the salary amount of the restaurants ÜLO and Rataskaevu 16 was 2 - ie they do not agree with this statement (M=2), while the employees of the restaurant PEGASUS were satisfied with the amount of the salary, the most frequent assessment was 5 - ie they completely agree (M=5).

The results of the survey showed that employees are rather satisfied with their job and the factors influencing it. The author thinks that such survey should be conducted at least once a year so that the management is aware of job satisfaction and they have a better overlook on the wishes of employees. It is definitely worth paying attention to the salary, to see if the given assessment would improve if the salary was improved or for example, bonuses were added to the salary.

The author of the work makes a few suggestions. In compiling the proposals, the author of the work was based on the assessments arising from the analysis as well as the suggestions of the employees.

Suggestions for improving job satisfaction:

1. Review the working conditions of the workplace (workspace, coffee / eating facilities);
2. Take into account employees' suggestions, listen to them and treat employees as equal;
3. Review salary levels. Keep employees informed of planned salary changes;
4. Hold monthly meetings so that the employee are aware of the information and upcoming changes;

5. Give employees feedback on the work they have done;
6. Reward or recognize more employees so that the employee feels an important part of the company.

The results of the analysis show that employees are satisfied with their workplace and their conditions. Employees are sufficiently motivated. However, restaurant managers could certainly listen to employees, keep them informed of any changes, make pay clear to employees and increase their satisfaction towards their salary. This way restaurant managers will keep employee satisfaction and motivation at a high level. The job satisfaction survey gave restaurant managers a good overview of what should be changed for better and they can also read employee suggestions.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

1. Jitendra Kumar Singh & Dr. Mini Jain (2013): “*A study of employees’ job satisfaction and its impact on their performance*”
file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/A_STUDY_OF_EMPLOYEES_JOB_SATISFACTION_AN.pdf, kättesaadav 03.03.2021
2. Paul E. Spector (1997), “*Job Satisfaction, Application, Assessment, Causes, and Consequences*”
https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=nCkXMZjs0XcC&oi=fnd&pg=PP11&dq=causes+of+job+satisfaction&ots=1nlnVniV8Q&sig=MtbNvQQ0ZS3wEfgloWiyPs8wz64&redir_esc=y#v=onepage&q=causes%20of%20job%20satisfaction&f=false,
03.03.2021
3. Gretel Kärblin (2020): „*Töötajate rahulolu- ja motivatsiooniuring rahvusvahelise äritarkvara ettevõtte eesti osakonnas*”
[file:///C:/Users/Gabriele/Downloads/be95aca303194cfefaf510bda2ddf6f6%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Gabriele/Downloads/be95aca303194cfefaf510bda2ddf6f6%20(1).pdf),
kättesaadav 03.03.2021
4. Victor H. Vroom (1964): „*Work and motivation*”
<https://www.scribd.com/document/408299722/WORK-AND-MOTIVATION-Victor-Vroom-pdf>, kättesaadav 04.03.2021
5. Anh Ngoc Nguyen, Jim Taylor and Steve Bradley (2003), “*Relative pay and job satisfaction: some new evidence*”,
https://mpa.ub.uni-muenchen.de/1382/1/MPRA_paper_1382.pdf, kättesaadav
04.03.2020
6. Anh Ngoc Nguyen, Jim Taylor and Steve Bradley (2003), “*Autonomy and job satisfaction: new evidence*”
[file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/Job autonomy and job satisfaction new evidence.pdf](file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/Job%20autonomy%20and%20job%20satisfaction%20new%20evidence.pdf), kättesaadav 04.03.2021
7. Locke, E. A. (1976). „*The nature and causes of job satisfaction*” (lk 1297–1343), kättesaadav
04.03.2021
8. Timothy a. Judge and Ryan Klinger (2008), „*Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work*”,
kättesaadav 04.03.2021

9. Fred Luthans, (2011) “ *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach. 12th ed*“, [file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/fred-luthans-organizational-behavior- -an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf](file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf), kättesaadav 04.03.2021
10. Stephen I. Dugguh, Ph. D, 2Ayaga, Dennis, Ph. D (2014) „*Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations*“
<https://pdfs.semanticscholar.org/bb50/91f61cbd4a024add34d032b4bb0951015de2.pdf>,
kättesaadav 10.03.2021
11. Kwasi Dartey-Baah (2011) „*Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective*“
file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/Application_of_Frederick_Herzbergs_Two_F.pdf,
kättesaadav 10.03.2021
12. Carol Stopkin (2018) „*Tööga rahulolu läänemaa lasteaedade näitel*“, kättesaadav 10.03.2021
13. Joseph E. Gawel (1996) „*Herzber Herzberg's Theor s Theory of Motiv y of Motivation and Maslow' ation and Maslow's Hierarchy of Needs chy of Needs*“
<https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1066&context=pars>, kättesaadav
10.03.2021
14. Kulno Türk (2005) „*Inimressursi juhtimine*“
https://www.researchgate.net/publication/48341997_Inimressursi_juhtimine, kättesaadav
14.03.2021
15. Aziri Brikend (2011) „*Job satisfaction: a literature review*“
<http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>, kättesaadav 14.03.2021
16. Theodosias Tasios, M.S, and Vaitisa Giannouli, Ph.D (2017) „*Job Descriptive Index (JDI): Reliability and validity study in Greece*“
<file:///C:/Users/Gabriele/Downloads/109-Article%20Text-382-1-10-20171029.pdf>,
kättesaadav 14.03.2021
17. T. Ramayah, Muhamad Jantan, Suresh K. Tadisina (2001) „*Job satisfaction: empirical evidence for alternatives to JDI*“
file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/Job_Satisfaction_of_Workers_An_Empirical_Study_in_.pdf,
kättesaadav 14.03.2021
18. Dane Bertram (2006) „*Likert Scales*“
file:///C:/Users/Gabriele/Desktop/Likert_Scales_are_the_meaning_of_life.pdf, kättesaadav
14.03.2021
19. Piret Pukk (2020) „Erakordne aasta paneb turismi- ja transpordisektori proovile“

<https://www.stat.ee/et/uudised/erakordne-aasta-paneb-turismi-ja-transpordisektori-proovile>, kättesaadav 23.04.2021

20. „Rataskaevu 16“

https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274958-d2402460-Reviews-Rataskaevu16-Tallinn_Harju_County.html, kättesaadav 28.04.2021.

21. „Rataskaevu 16

<http://rataskaevu16.ee/>, kättesaadav 28.04.2021

22. „Tableonline“

<https://www.tableonline.fi/ee/tallinn/pegasus/1145>, kättesaadav 28.04.2021

Lisa 1. Tööraahulolu uuringu küsimustik

Lugupeetud vastaja!

Olen TalTech Eesti Mereakadeemia Meremajandus Keskuse tudeng ja palun Teie abi lõputöö koostamisel. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada töötajate hinnangud erinevatele väidele, mis on seotud tööraahulolu mõjutavate teguritega ning koguda töötajate ettepanekuid.

Küsimustikule vastamine võtab maksimaalselt aega 15 minutit.

Küsimustik on anonüümne, nime lisama ei pea, nime asemel palun vali **restoran**, kus töötad. Selliselt saan eristada, millise restorani töötajaga on tegu. Kuna tegu on anonüümse uuringuga, siis avaldage oma arvamusi julgelt.

Küsimused on jagatud 12'ks ala blokiks. Mõnes blokis on väiteid rohkem ning mõnes vähem. Esimene väide toob välja kuivõrd rahul olete välja toodud teguriga ning teine toob välja kui oluline antud tegur Teie jaoks on. Lisaks saate iga teema lõpus lisada oma soovitusi.

Hinnangu skaala: 5 - nõustun täielikult, 4 - nõustun, 3 - kumbki, 2 - ei nõustu, 1 - ei nõustu täielikult

Täiendavate küsimuste korral vastan meeleldi telefoni või meili teel.

Meili: gabriele.pihl@gmail.com

Telefon: 58540999

Head vastamist!

Ette tänades

Gabriele Pihl

Hinnangu skaala: 5 - nõustun täielikult, 4 - nõustun, 3 - kumbki, 2 - ei nõustu, 1 - ei nõustu täielikult

1. TÖÖTINGIMUSED

1. Restorani nimi, kus töötad: ÜLO, PEGASUS, Rataskaevu 16
2. Olen rahul tööruumidega * 1 2 3 4 5
3. Minu jaoks on oluline, et tööruumid oleksid korralikud ja kaasaegsed * 1 2 3 4 5
4. Olen rahul olmetingimustega (tööruum, kohvitamise/söömise võimalused, riietusruum jm) * 1 2 3 4 5
5. Minu jaoks on oluline, et töökoha olmetingimused oleksid head * 1 2 3 4 5
6. Mul on olemas kaasaegsed vahendid oma töö tegemiseks * 1 2 3 4 5
7. Minu jaoks on oluline, et mul oleksid kaasaegsed vahendid töö tegemiseks * 1 2 3 4 5
8. Olen rahul oma töökoormusega * 1 2 3 4 5
9. Minu jaoks on oluline, et töökoormus oleks õiglane * 1 2 3 4 5
10. Ma tunnen ennast tööl hästi * 1 2 3 4 5
11. Minu jaoks on oluline, et tunneksin ennast tööl hästi * 1 2 3 4 5
12. Minu täiendavad mõtted töötingimuste kohta.....

2. JUHTIMINE

13. Juhtkond suhtub töötajatesse, kui võrdsetesse (üldine hoiak, ressursside jagamine jne.)
*1 2 3 4 5
14. Minu jaoks on oluline, et juhtkond suhtuks töötajatesse kui võrdsetesse *1 2 3 4 5
15. Mul on võimalus kaasa rääkida oluliste otsuste tegemisel * 1 2 3 4 5

16. Minu jaoks on oluline, et mul on võimalus kaasa rääkida oluliste otsuste tegemisel *1
2 3 4 5
17. Probleemi korral julgen juhtkonna poole pöörduda * 1 2 3 4 5
18. Minu jaoks on oluline, et probleemi korral saan pöörduda juhtkonna poole *1 2 3 4 5
19. Planeeritud muudatused viiakse ka ellu * 1 2 3 4 5
20. Minu jaoks on oluline, et planeeritud muudatused viiakse ka ellu *1 2 3 4 5
21. Meie restoran on hästi juhitud * 1 2 3 4 5
22. Minu jaoks on oluline, et meie restorani juhitaks hästi *1 2 3 4 5
23. Juhtimise kohta soovin lisada.....

3. KAASAMINE

24. Meie restoranis käsitletakse probleeme avalikult * 1 2 3 4 5
25. Minu jaoks on oluline, et meie restoranis käsitletaks probleeme avalikult *1 2 3 4 5
26. Minu ettepanekuid võetakse arvesse * 1 2 3 4 5
27. Minu jaoks on oluline, et minu ettepanekuid võetaks arvesse *1 2 3 4 5
28. Kaasamise kohta soovin lisada...

4. TÖÖTASU

29. Töötasu maksmise põhimõtted on mulle selged * 1 2 3 4 5
30. Minu jaoks on oluline saada aru töötasu maksmiste põhimõtetest * 1 2 3 4 5
31. Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega * 1 2 3 4 5
32. Minu jaoks on oluline, et minu töötasu suurus oleks vastavuses minu töö panusega *1
2 3 4 5
33. Hea töö eest premeeritakse mind piisavalt (tulemustasu) * 1 2 3 4 5

34. Minu jaoks on oluline, et hea töö eest mind piisavalt premeeritaks *1 2 3 4 5

35. Töötasu kohta soovin lisada.....

5. INFORMATSIOONI KÄTTESAADAVUS

36. Infot jagatakse avalikult ja õiglaselt * 1 2 3 4 5

37. Minu jaoks on oluline, et infot jagataks avalikult ja õiglaselt * 1 2 3 4 5

38. Töö tegemiseks vajalik informatsioon jõuab minuni õigeaegselt * 1 2 3 4 5

39. Minu jaoks on oluline, et töö tegemiseks vajalik informatsioon jõuaks minuni õigeaegselt 1 2 3

40. Informatsiooni kättesaadavuse kohta soovin lisada...

6. KOLLEKTIIV

41. Meie kollektiivis valitseb vastastikune austus ja lugupidamine * 1 2 3 4 5

42. Minu jaoks on oluline, et meie kollektiivis valitseks vastastikune austus ja lugupidamine *1 2 3 4 5

43. Kaastöötajate hulgas on piisavalt inimesi, keda saan usaldada * 1 2 3 4 5

44. Minu jaoks on oluline, et kaastöötajate hulgas oleks piisavalt inimesi, keda saaksin usaldada *1 2 3 4 5

45. Kollektiivi kohta soovin lisada...

7. SUHTED

46. Minu suhted kaastöötajatega on head * 1 2 3 4 5

47. Minu jaoks on oluline hea läbisaamine kaastöötajatega * 1 2 3 4 5

48. Minu suhted juhtkonnaga on head * 1 2 3 4 5

49. Minu jaoks on oluline hea läbisaamine juhtkonnaga * 1 2 3 4 5

50. Suhete kohta soovin lisada...

8. TAGASISIDE

51. Meie restoranis jagatakse tunnustust hästi tehtud töö eest * 1 2 3 4 5

52. Minu jaoks on oluline, et hästi tehtud töö eest jagataks tunnustust * 1 2 3 4 5

53. Minu tööle osaks saanud kriitika on olnud enamasti õigustatud ja lahti seletatud * 1 2 3 4 5

54. Minu jaoks on oluline, et minu tööle osaks saav kriitika oleks õigustatud ja lahti seletatud * 1 2 3 4 5

55. Mulle antakse minu töö kohta tagasisidet * 1 2 3 4 5

56. Minu jaoks on oluline saada enda tehtud töö eest tagasisidet * 1 2 3 4 5

57. Tagasiside kohta soovin lisada...

9.MOTIVEERIMINE

58. Positiivne tunnustus innustab mind paremini töötama * 1 2 3 4 5

59. Minu jaoks on oluline saada positiivset tunnustust * 1 2 3 4 5

60. Kõrgem palk või rahalised preemiad/ boonused paneks mind rohkem pingutama * 1 2 3 4 5

61. Minu jaoks on oluline, et palk oleks kõrgem või saaksin rahalisi preemiaid/ boonuseid * 1 2 3 4 5

62. Ühised üritused kolleegidega motiveeriks mind tööl rohkem pingutama* 1 2 3 4 5

63. Minu jaoks on olulised ühised üritused kolleegidega * 1 2 3 4 5

64. Puhkus innustab/motiveerib mind töötama kollektiivis * 1 2 3 4 5

65. Minu jaoks on oluline pikem puhkus * 1 2 3 4 5

66. Ettevõtte motiveerib oma töötajaid piisavalt * 1 2 3 4 5

67. Ettepanekud töötajate motiveerimiseks või anna lühike ülevaade, mis sind motiveeriks.....

10. ARENGUVÕIMALUSED

68. Töökoht võimaldab mul osaleda minu arenguks oluliselt koolitustel * 1 2 3 4 5

69. Minu jaoks on oluline, et töökoht võimaldaks mul osaleda minu arenguks olulistel koolitustel * 1 2 3 4 5

70. Olen saanud rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest * 1 2 3 4 5

71. Minu jaoks on oluline, et saaksin vajadusel rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest * 1 2 3 4 5

72. Arenguvõimaluste kohta soovin lisada...

11. SAAVUTUSVAJADUS

73. Ettevõttes töötamine võimaldab mul kasutada oma teadmisi, oskusi ja võimeid * 1 2

74. Minu jaoks on oluline, et töötades saan kasutada oma teadmisi, oskusi ja võimeid * 1 2 3 4 5

75. Tunnen, et olen meie asutuses vajalik * 1 2 3 4 5

76. Minu jaoks on oluline tunda, et olen meie asutuses vajalik * 1 2 3 4 5

77. Mul on võimalus teha erialast karjääri * 1 2 3 4 5

78. Minu jaoks on oluline, et mul on võimalus teha erialast karjääri * 1 2 3 4 5

79. Saavutuste kohta soovin lisada...

12. ÜLDINE MAINE

80. Meie restoranil on hea maine, siia tahetakse tulla * 1 2 3 4 5

81. Minu jaoks on oluline, et meie restoranil oleks hea maine * 1 2 3 4 5
82. Soovitan meie restorani tööle tulla * 1 2 3 4 5
83. Minu jaoks on oluline, et saan soovitada meie restorani tööle tulla * 1 2 3 4 5
84. Olen meie restoraniga üldiselt rahul * 1 2 3 4 5
85. Minu jaoks on oluline, et saaksin üldiselt rahul olla meie restoraniga * 1 2 3 4 5
86. Minu ettepanekud restoranitöö paremaks korraldamiseks...

Lisa 2. Töötajate töörahulolu hinnangud

VÄIDE	Standardhälve	Mood	Aritmeetiline keskmine
Olen rahul tööruumidega	1,47	5	3,62
Minu jaoks on oluline, et tööruumid oleksid korralikud ja kaasaegsed	1,49	5	3,41
Olen rahul olmetingimustega (tööruum, kohvitamise/söömise võimalused, riietusruum jm)	1,16	2	2,75
Minu jaoks on oluline, et töökoha olmetingimused oleksid head	1,42	5	3,96
Mul on olemas kaasaegsed vahendid oma töö tegemiseks	1,47	5	3,80
Minu jaoks on oluline, et mul oleksid kaasaegsed vahendid töö tegemiseks	1,51	5	3,69
Olen rahul oma töökoormusega	1,49	5	3,72
Minu jaoks on oluline, et töökoormus oleks õiglane	1,43	5	4,27
Ma tunnen ennast tööl hästi	1,44	5	3,86
Minu jaoks on oluline, et tunneksin ennast tööl hästi	1,32	5	4,45
Juhtkond suhtub töötajatesse, kui võrdsetesse (üldine hoiak, ressursside jagamine jne.)	1,30	2	2,91
Minu jaoks on oluline, et juhtkond suhtuks töötajatesse kui võrdsetesse	1,39	5	4,08
Mul on võimalus kaasa rääkida oluliste otsuste tegemisel	1,31	2	2,87
Minu jaoks on oluline, et mul on võimalus kaasa rääkida oluliste otsuste tegemisel	1,47	5	3,57
Probleemi korral julgen juhtkonna poole pöörduda	1,41	5	3,59
Minu jaoks on oluline, et probleemi korral saan pöörduda juhtkonna poole	1,32	5	4,45
Planeeritud muudatused viiakse ka ellu	1,26	2	2,73
Minu jaoks on oluline, et planeeritud muudatused viiakse ka ellu	1,44	5	3,77
Restoran on hästi juhitud	1,50	5	3,56
Minu jaoks on oluline, et meie restorani juhitaaks hästi	1,34	5	4,45
Meie restoranis käsitletakse probleeme avalikult	1,14	2	2,64
Minu jaoks on oluline, et meie restoranis käsitletakse probleeme avalikult	1,39	5	3,30
Minu ettepanekuid võetakse arvesse	1,44	2	3,16
Minu jaoks on oluline, et minu ettepanekuid võetaks arvesse	1,47	5	3,51
Töötasu maksmise põhimõtted on mulle selged	1,45	5	3,40

Minu jaoks on oluline saada aru töötasu maksmiste põhimõtetest	1,26	5	4,56
Minu töötasu suurus on vastavuses minu töö panusega	1,30	2	2,76
Minu jaoks on oluline, et minu töötasu suurus oleks vastavuses minu töö panusega	1,36	5	4,26
Hea töö eest premeeritakse mind piisavalt (tulemustasu)	1,06	2	2,52
Minu jaoks on oluline, et hea töö eest mind piisavalt premeeritaks	1,47	5	3,31
Infot jagatakse avalikult ja õiglaselt	1,40	5	3,24
Minu jaoks on oluline, et infot jagataks avalikult ja õiglaselt	1,50	5	4,05
Töö tegemiseks vajalik informatsioon jõuab minuni õigeaegselt	1,53	5	3,58
Minu jaoks on oluline, et töö tegemiseks vajalik infomatsioon jõuaks minuni õigeaegselt	1,38	5	4,54
Meie kollektiivis valitseb vastastikune austus ja lugupidamine	1,41	5	4,34
Minu jaoks on oluline, et meie kollektiivis valitseks vastastikune austus ja lugupidamine	1,29	5	4,64
Kaastöötajate hulgas on piisavalt inimesi, keda saan usaldada	1,39	5	4,34
Minu jaoks on oluline, et kaastöötajate hulgas oleks piisavalt inimesi, keda saaksin usaldada	1,26	5	4,56
Minu suhted kaastöötajatega on head	1,45	5	4,23
Minu jaoks on oluline hea läbisaamine kaastöötajatega	1,29	5	4,64
Minu suhted juhtkonnaga on head	1,33	5	4,24
Minu jaoks on oluline hea läbisaamine juhtkonnaga	1,29	5	4,49
Meie restoranis jagatakse tunnustust hästi tehtud töö eest	1,41	5	4,03
Minu jaoks on oluline, et hästi tehtud töö eest jagataks tunnustust	1,31	5	4,29
Minu tööle osaks saanud kriitika on olnud enamasti õigustatud ja lahti seletatud	1,44	5	4,10
Minu jaoks on oluline, et minu tööle osaks saav kriitika oleks õigustatud ja lahti seletatud	1,26	5	4,56
Mulle antakse minu töö kohta tagasisidet	1,43	5	3,58
Minu jaoks on oluline saada enda tehtud töö eest tagasisidet	1,38	5	3,91
Positiivne tunnustus innustab mind paremini töötama	1,47	5	4,24
Minu jaoks on oluline saada positiivset tunnustust	1,45	5	3,93
Kõrgem palk või rahalised preemiad/ boonused paneks mind rohkem pingutama	1,42	5	3,48
Minu jaoks on oluline, et palk oleks kõrgem või saaksin rahalisi preemiaid/ boonusaid	1,44	2	3,31

Ühised üritused kolleegidega motiveeriks mind tööl rohkem pingutama	1,34	5	3,23
Minu jaoks on olulised ühised üritused kolleegidega	1,44	5	3,90
Puhkus innustab/motiveerib mind töötama kollektiivis	1,39	5	3,46
Minu jaoks on oluline pikem puhkus	1,26	2	2,67
Ettevõtte motiveerib oma töötajaid piisavalt	1,41	2	2,87
Minu jaoks on oluline, et ettevõtte motiveeriks oma töötajaid piisavalt	1,43	5	4,03
Töökoht võimaldab mul osaleda minu arenguks oluliselt koolitustel	1,42	5	3,96
Minu jaoks on oluline, et töökoht võimaldaks mul osaleda minu arenguks olulistel koolitustel	1,39	5	4,07
Olen saanud rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest	1,38	5	3,18
Minu jaoks on oluline, et saaksin vajadusel rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest	1,39	5	4,00
Minu jaoks on oluline, et saaksin vajadusel rääkida juhtkonnaga oma soovidest ja arenguvõimalustest	1,45	5	3,77
Ettevõttes töötamine võimaldab mul kasutada oma teadmisi, oskusi ja võimeid	1,39	5	3,72
Ettevõttes töötamine võimaldab mul kasutada oma teadmisi, oskusi ja võimeid	1,39	5	3,72
Minu jaoks on oluline, et töötades saan kasutada oma teadmisi, oskusi ja võimeid	1,44	5	3,85
Tunnen, et olen meie asutuses vajalik	1,49	5	3,70
Minu jaoks on oluline tunda, et olen meie asutuses vajalik	1,30	5	4,32
Mul on võimalus teha erialast karjääri	1,10	2	2,33
Minu jaoks on oluline, et mul on võimalus teha erialast karjääri	1,37	5	3,30
Meie restoranil on hea maine, siia tahetakse tulla	1,23	5	4,40
Minu jaoks on oluline, et meie restoranil oleks hea maine	1,21	5	4,47
Soovitan meie restorani tööle tulla	1,29	5	4,20
Minu jaoks on oluline, et saan soovitada meie restorani tööle tulla	1,38	5	4,18
Olen meie restoraniga üldiselt rahul	1,44	5	3,83
Minu jaoks on oluline, et saaksin üldiselt rahul olla meie restoraniga	1,29	5	4,49

Lisa 3. Töötajate ettepanekud töötingimuste rahulolule

1. Töökoormuse kohta võib-olla see, et mõnikord 12-13 tunnised vahetused on natuke liiga palju. Koroonaga piirangute tõttu polnud seda enam üldse, aga mäletan, et septembris-oktoobris pärast pikkasid päevi oli justkui taastuspäeva vaja ja kui mul on lisaks tööle muid asju ka, siis 12tunnine vahetus mõjub ülekoormusena.
2. Töötajate vetsus võiks õhuvärskendaja olla vms, torude lõhn käib vahel üle pea.
3. Vaja teostada veidi parandustöid tööruumides. Personaliruumides palju liigseid asju millele peaks otsa vaatama ja otsustama kas meil on neid kõike asju vaja. Söömine on toimunud enamjaolt põlve otsas. Ise eelisitan inimese kombel laua taga süüa. Otsust kohta meil selleks ei ole. Igaüks vaatab kus ja kuidas. Hetkel rahulikumat ajal võimalus olnud kolmandal korrusel või kontoris (kui vaba koht olemas)..
4. See töökoormuse küsimus on antud pandeemia olukorras natuke keerulisem vastata, kuid lähtusin oma vastustes koroonaeelsele ajastule.
5. Hea meeskond loob sooja ja toetava töökeskkonna.
6. Eks jooksvalt tekib ikka mingisuguseid asju, mida võiks parandada, et tingimusi mugavamaks muuta, sellega õnneks ka tegeletakse. Üldiselt ei oskagi otseselt millegi üle kurta.
7. Tingimusi saab paljuski ise luua.

Lisa 4. Töötajate ettepanekud juhtimise rahulolule

1. Ollakse väga vastutulelikud.
2. Tihti ei saa ja ei peagi kõik kõiges kaasa rääkima, tänulik oskusliku juhtimise eest!
3. Koosolekuid vms pole, tahaks paremini olukorrast teada. maiteagi võrdsuse kohta äkki siuke väike asi nagu töötajate sünnipäevad, osa töötajaid pole juba teist aastat midagi sünnipäevaks saanud koroonatõttu, samas kasvõi mingi paarpuuvilja ja õlle oleks juba vahva.
4. Praegune situatsioon on meile kõigile keeruline. Kahjuks selline ootel seisund, kus midagi ei kuule on väga frustreriv ja suurendab ebakindlust, mis töö mõistes edasi saab.
5. Rataskaevus on suurepärase tegevjuht, ülejäänud juhtkonnaga suhted kauged.
6. Mulle meeldib, et asjade arutamiseks toimuvad koosolekud jms, mille käigus saame enamasti vastused oma küsimustele ka juhtkonna poolt ning arutada ja kooskõlastada majas toimuvat.
7. Iga restorani käekiri oleneb tema töölistest

Lisa 5. Töötajate ettepanekud kaasamise kohta

1. Kõigil on alati võimalus avaldada oma mõtteid ning omi ideid, mida reaalsuses võetakse ka arvesse.
2. Probleemide avalik arutelu on oluline, kuna enda mõeldud lahendus ei pruugi alati nii hea olla kui me ise arvame. Kellelgi teisel võib olla nt hoopis parem mõte kuidas midagi lahendada.
3. Juhtkonna-meeskonna vahel võiks dialoogi rohkem olla
4. Kuna kollektiiv on suur, siis katsume paljuski jõuda konsensusele, et kõik oleks sobiv erinevatele osapooltele.
5. Seda võiks rohkem teha
6. Kaasamine sõltub olukorrast ja probleemist, kõige osas ei saa avalikult kaasata
7. Kõik oleneb olukorrast, aga üldjuhul on kõikide arvamus alati oluline.

Lisa 6. Töötajate ettepanekud töötasu kohta

1. Võibolla olen ma olnud tööl liiga vähe aega, aga preemiat kui sellist pole ma veel saanud
2. Ettekandjana on vist tip nagu see tulemustasu.
3. Pigem lihtsalt segane olukord koroonaga
4. Täiesti mõistetav, et ei maksta hetkel tulemustasu tingituna olukorrast.
5. Hetkel on keeruline sel teemal arutleda, varem olin väga rahul oma palgaga. Usun, et enamik restoranides on keerulised ajad ja töötasu madal ning see pole kindlasti kuidagi tahtlik meie tööandjate poolt.
6. Kogemus ja töötasu ei ole minu jaoks kooskõlas 100%
7. Töötasu on väike.
8. Minu teenitud tip ei peaks olema tööandja silmis osa palgast
9. Jootraha ei tohiks olla osa palgast ja madala tunnipalga põhjendamine sellega, et teenite ju hästi tippi on vale! Suur probleem, mis on Eesti restomaastikul nii maha vaikitud.
10. Hetkel lihtsalt on nii keerulised ja rasked ajad, et on mingil määral arusaadav tulemustasude ja töötasude puudumine/vähenedmine.
11. Tasust teinekord tähtsam on märkamine. Iga asja eest preemiat oodata poleks ka mõistlik, aga kui see tuleb siis on ju eriti tore.

Lisa 7. Töötajate ettepanekud informatsiooni kättesaadavuse kohta

1. Info liikumine on väga kiire ning jõuab alati õigeaegselt minuni.
2. Pegasuses levib info hästi!
3. Pegasuses on see hästi organiseeritud.
4. Mingi kord kuus vms võiks koosolek olla
5. Mõnikord on halb kui info ei ole sinuni õigeaegselt jõudnud või pead seda ise hakkama uurima kui midagi teada saad. Õnneks on see hetkel olnud pigem harva juhtuv.
6. Jälle, osade teemadega on vaja veel suuremat läbipaistvust. Info tuleb, aga vahel liiga hilja
7. Info liikumise jaoks võiks olla kasutusel peale Facebooki ka muu platvorm.
8. Informatsiooni õigeaegne kättesaadavus teeb kõigi elu pisut lihtsamaks ja mugavamaks ning seetõttu esineb vähem segadust.
9. Pigem on probleem töötajate omavaheline info jagamine, kui juhtkonna poolne puudujääk
10. Ei ole olemas täislikku infoliikumist. Ikka ja alati läheb kuskil miskit kaduma. Sellepärast mulle meeldibki öelda, et "iga lüli loeb".

Lisa 8 Töötajate kommentaarid kollektiivi rahulolu kohta

1. Parim kollektiiv
2. Kollektiiv on väga toetav ning sõbralik
3. Üldjoontes on kollektiiv väga tore
4. Minu meelest on Pegasuses arendav ja kokkuhoidev tiim!
5. Vahva
6. Kahjuks ei taha või soovi köök saaliga ühtset tiimi luua ja see loob palju pingeid. Oleme andnud endast parima aga ühtseks ei saa me vist kunagi (pikalt sama emotsioon).
7. Pegasuse tiimis on väga väga vahvad inimesed :)
8. Kollektiiviga võib Pegasuses väga rahule jääda! Tahaks juba selle ägeda tiimiga koos tööd teha! 😊
9. Parim meeskond!
10. Kollektiiv on Rataskaevus väga väga hea
11. Kollektiiv on meil väga armas ja toetav, lausa lust on selliste inimestega koos töötada, kui kolleegid pole lihtsalt kolleegid, vaid sõbrad.
12. Imelised inimesed
13. Väga tore kollektiiv
14. Kõigis kolmes restos on mega tiimid, kes ongi sõbrad kogu eluks. Kui midagi ussitab, siis tuleb see kiirelt välja.
15. Me kõik oleme üksteise nägu.

Lisa 9. Töötajate ettepanekud suhete kohta

1. Suhted nii juhtkonnaga ja töökaaslastega on väga head
2. Eks mõne kolleegia klapid ikka paremini ja saab end vabamalt tunda kui mõne teisega
3. Tuli juba eelmises küsitluses välja. Olenemata, et minu suhted köögiga on head, siis alati tuleb ikkagi mõelda enne kellele ja kuidas midagi öelda kui mõni murekoht või erisoov vms.
4. Juhtkond on natuke liiga distantseeritud
5. Suhted peavadki olema head, et koostöö kenasti sujuks. Meie majas on sellega lood hästi.
6. Kui su enda suhtumine on hea, siis meie kollektiiv peegeldab seda

Lisa 10. Töötajate ettepanekud tagasiside kohta

1. Õigustamata kriitika on üldiselt natukene murekoht kuigi ma ise ei tunne ennast puudutatuna, rohkem kõrval vaataja arvamus :)
2. Kriitika ning tagasiside on alati mõõdukas ning abi pakub
3. Tagasiside on meil aus ja asjakohane
4. Konstrukttiivne tagasiside on alati teretulnud ja võiks isegi veel rohkem olla.
5. Tagasiside esineb pigem siis, kui miski on läinud väga hästi või vastupidi natuke kehvasti. Selle all pean silmas, et arutatakse läbi mis juhtus ning sellest omakorda õpime kõik. Kellegagi otseselt ei pahandata.

Lisa 11. Töötajate ettepanekud motiveerimise kohta

1. Töökaaslaste ühised koosviibimised ning võistlused motiveerivad väga
2. Motivaatorid on meil tugevad! pigem tahaks lisada, et rohkem raha on alati tore saada, kuid minu praegune palgasumma ei pane mind kindlasti kehvemat tööd tegema
3. Mind motiveerib peale eel mainitu tasakaalu harmooniline tööõhkkond (vähemalt ligilähedane, sest päris ideaalset on väga keeruline saavutada). St tiim sobib ja toimib ühtsena olenemata millises rollis ollakse.
4. Sporditoetus meie tööga oleks näiteks juba super!
5. Mind motiveerib väga külaliste hea emotsioon, kolleegide tunnustus, aga oluline on ka palk
6. Ma ei leia, et meie majas oleks motivatsiooniga erilisi probleeme. Muidugi, suvehooajal kui kogu aeg on kiire-kiire, siis kipub väsimus kiiremini tulema. Üldiselt meil on ikka koos erinevaid tegevusi (väljaspool töökeskkonda), mis meelt lahutavad. Ka ettevõtte enda poolt toimuvad aeg-ajalt koosviibimised, hommikuüliskoolid ja muud enesearengut toetavad kokkusaamised.
7. Võiks olla rohkem ettevõtte poolt pakutavaid hüvesid, näiteks spordikompensatsioon.
8. Sporditoetus oleks mega!! Või lihtsalt kõrgem palk, muidugi meie suve- ja sügispäevad on alati super toredad ja suur kniks ja kraaps selle eest meie juhtkonnale! Müügivõistlused on ka lahedad, sest töötad auhinna nimel. Motiveerib päris palju või vähemalt toob elevust tavapärasesse teenindusse.
9. Meeskonnakoolitused, team-building harjutused, ühised väärtused ja eesmärgid
10. Mind motiveeriks eneseareng. Kuna ühel hetkel selles ametis muutub töö üsna üksluiseks, ehk siis päeva lõpuks on ühed samad mured, siis selle kõrvalt oleks nt tore kui korra või kaks aastas panustatakse Sinusse, et õpiksid nt. midagi uut juurde.

Lisa 12. Töötajate ettepanekud arenguvõimaluste kohta

1. Kui sooviksin sellistel teemadel oma juhtkonnaga arutada ei tekkiks mingeid takistusi.
2. Siiani on olnud väga vastutulelik. Arenguestlust pole ammu olnud aga ega me pole olukorrast sõltuvalt saanud väga ka tööd teha.
3. Juhtkond on arenemisele ja õppimisele orienteeritud
4. Meid jooksvalt ikka koolitatakse ja antakse võimalus osaleda degustatsioonidel, et oma maja tooteid ja muud paremini tundma õppida. Eks alati võiks ju rohkem, kuid sellisel juhul oleks ka rohkem aega vaja, et kõik see koolitamine päevakavva mahutada.

Lisa 13. Töötajate ettepanekud saavutusvajaduste kohta

1. Tore et saan õppida ja töötada samal ajal ning et vahel tullakse vastu ka (kui tööl rahulik ja palju õppida, siis saab varem koju)
2. Toitlustusvaldkonnast lähtuvalt on meil võimalik teha karjääri. Mulle meeldib mida ma Pegasuses teen, aga mu tõeline kirg on kahjuks mujal. Mul on rõõm, et ma saan õppida oma soovitud eriala ja anda ka panus teeninduselamuse pakkumises, sest ma naudin seda.
3. Erialase karjääri all mõtlesin, et see hetkel pole mu eriala, seega ei saa teha erialast karjääri. Kui küsimuse mõte oli, et kas saaks teha meie restoranis toitlustusalast karjääri, siis paneksin hindeks 1.

Lisa 14. Töötajate ettepanekud restoranitöö paremaks korraldamiseks (üldine maine)

1. Ei oskaks midagi töökorralduses muuta, kõik on väga efektiivne.
2. Senikaua kui suudame ennast hoida kui üks pere/ ühtne tiim, siis läheb meil väga hästi.
3. Jagada infot töötajatega praegusel ajal veel rohkemgi kuna iga väiksemgi info on hetkel veelgi olulisema tähtsusega.
4. Enne kui uuesti avame siis oleks hea teha üldkoosolek (mõttetalgud). Kui kellelgi midagi südamel, saame leida lahenduse. Kui kellegi on mõni suurepärane idee mida see aasta teha teisiti on eriti hea mõtte puhul hea see ka ellu viia ja minna suvele vastu veelgi parematena.
5. Praegu kriisiajal on usaldus juhtkonna vastu kindlasti tõrkunud. Enne olin rohkem rahul
6. Kõrgem palk, lahtiolekul võiks saada jälle hilisõhtuti taksoga koju (normaalsuse piirides), ettevõtte võiks pakkuda sporditoetust.
7. Ma ei näe oma mõttetel algust ega lõppu. Ideid on palju.
8. Eelkõige algab kõik inimestest. Kui mul on inimene kellega koos midagi ära teha ja kellel on kirg minuga midagi saavutada, siis küll me ühes kõike paremaks muudame.

Lisa 15. Töötajate müügitulemused

Rataskaevu töötajad	Summa KM'ga
A	26901,26
B	27163,65
C	13880,83
D	22908,3
E	17063,74
F	27343,71
G	15573,05
H	19932,42
I	25623
J	28456,92
K	16220,04
L	26080,85
M	32066,7
N	24019,18
O	20060,1
P	28026,72
Q	25564,64
R	10567,13
S	20802,31
Kokku:	428254,55

ÜLO töötajad	Summa KM'ga
A	96831,73
B	22822,65
C	18612,73
D	10731,52
E	41084,94
F	11624,53
G	12535,09
H	12550,72
I	17486,75
J	42731,59
K	14814,14
L	51308,9
M	14720,49
N	19259,02
O	19221
Kokku:	406335,8

PEGASUS töötajad	Summa KM'ga
A	24169,34
B	24070,74
C	5879,65
D	25999,45
E	26168,47
F	15465,21
G	30614,25
H	16493,63
I	9973,1
J	31584,86
K	17285,29
Kokku	227703,99

Lisa 16. Lihtlitsents

Lisa
rektori 07.04.2020 käskkirjale nr 1-8/17

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina: Gabriele Pihl (*autori nimi*),

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose,
„TÖÖTAJATE TÖÖRAHULOLU UURING TALLINNA RESTORANIDE ÜLO, PEGASUS
JA RATASKAEVU 16 NÄITEL“,
(*lõputöö pealkiri*),

Mille juhendaja on: Olev Tõru, (*juhendaja nimi*)

- 1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli 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.

Kuupäev:
24.05.2021

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingulise tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtajaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.