



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

TyöntekijäTiistai

8.4.2025 klo 13-16

Merkityksellinen
työntekijäkokemus ja
keitä meillä oikein on
töissä?



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Aikataulu

- **Työpajan avaus – Mika Kylänen**
- **Merkityksellinen työntekijäkokemus ja miksi työntekijäprofilointia tarvitaan? - Kirsi Tanner**
- **Työpaja - Kirsi Tanner, Mika Kylänen ja Mika Boedeker**
- **Mitä nyt tiedämme alan työntekijöistä - Mika Boedeker ja Kirsi Tanner**
- **Loppusanat ja seuraavat askeleet – Mika Kylänen ja Mika Boedeker**



Merkitseellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan avaus - Mika Kylänen

- Yhteydet, osallistujat
- MERIT-kehittämishjelma
- EURA21-seurantietojen keruu



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

MERIT-ohjelma

- Lisätään vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alan veto- ja pitovoimaa kehittämällä merkityksellistä työntekijäkokemusta ja johtamisosaamista erityisesti alalla työskentelevien Y- ja Z-sukupolvien tarpeisiin.
- Hanke toimii valtakunnallisesti ja sitä toteuttavat LAB (pää toteuttaja), TAMK ja Lapin AMK – mukana on kymmeniä yrityksiä ympäri maan.

Toimenpiteet



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**Tunnistamme
kehittämistä
tarpeet**

**Tietoa
yrityksistä
ja
tilannekuva**

**Vahvistamme
johtamis-
osaamista**

**Esihenkilö-
valmennuk-
set**

**Työntekijät
mukana**

**Työntekijä-
kokemusta
kehittävät
verkko-
työpajat**

**Kohti
toimintamalleja
ja työkaluja**

**Sähköinen
opas ja
moni-
kanavainen
tulosten
levitys**



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Merkityksellinen työntekijäkokemus ja miksi työntekijäprofilointia tarvitaan?

- Kirsi Tanner



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Merkityksellisen työn kokemus

Työn merkityksellisyyden kokemus tarkoittaa sitä, missä määrin työntekijä kokee työnsä yleensä **merkityksellisenä, arvokkaana ja kannattavana.**

- Experienced meaningfulness of the work. The degree to which to which the employee experiences the job as one which is generally meaningful, valuable, and worthwhile.

Hackman & Oldham 1975 <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2018.00363/full>



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työntekijäkokemus

- Työntekijäkokemus (EX, employee experience) muodostuu siitä, mitä työntekijä **kokee, havaitsee ja tuntee** työnsä aikana siitä hetkestä lähtien, kun hän hakee työpaikkaa aina siihen asti, kun hän jättää työnantajan.
- Työntekijäkokemus muodostuu työntekijän ajatuksista ja tunteista työtään, työympäristöään, toimintatapoja ja työnantajaansa kohtaan.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työntekijäkokemus

- Jotta työntekijät voivat työskennellä mielekkäästi, heidän on myös tunnettava **yhteyttä työtovereihinsa ja tunnettava työnantajansa tukea**. Tämä **emotionaalinen yhteys** saa työntekijät pysymään mukana, uskomaan yrityksen tehtävään ja tekemään parhaansa aina tilaisuuden tullen.
- Työnantajan tulisi suunnitella kokemus, joka osoittaa välittämistä työntekijöistä heidän työnsä kontekstissa. Tämä työntekijäkeskeinen lähestymistapa sopii paremmin nykyaikaiseen työpaikkaan ja mahdollistaa työntekijöiden voimaannuttamisen ja sitoutumisen.
- Työntekijät ovat organisaation sisäisiä asiakkaita, joten organisaation on ymmärrettävä heidän tarpeensa, odotuksensa ja haastensa.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työntekijäprofiilit

- Työntekijäprofiili on tietyn työntekijäsegmentin **puolikuvitteellinen** profiili, jossa kerrotaan yksityiskohtaisesti heidän ominaisuuksistaan, asenteistaan, toiveistaan ja tarpeistaan.
- Työntekijäprofiili perustuu lisäksi tutkimukseen ja todellisiin tietoihin nykyisistä työntekijöistä.



Miksi työntekijäprofiilointia tarvitaan?

- Ne auttavat organisaatiota suunnittelemaan ihmiskeskeistä kokemusta, joka tukee, sitouttaa ja pitää työntekijöitä.
- Ne ohjaavat työtiimien työtä ja varmistavat, että rakennetaan ja tarjotaan työpaikalla kokemuksia, jotka on suunnattu erilaisille **työntekijätyypeille**.
- Henkilökohtainen lähestymistapa auttaa työntekijöitä tuntemaan itsensä arvostetuiksi, nähdyksi ja kuulluksi ja lopulta olemaan tuottavampia.
- Työntekijäprofiilien luominen on hyödyllistä HR-ammattilaisille, koska niiden avulla voidaan optimoida ja mukauttaa työntekijäkokemusta koko työntekijän elinkaaren ajan.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpaja

- Kirsi Tanner, Mika Kylänen ja Mika Boedeker



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan kulku (työdiat myös työpajassa saatavilla)

Siirry sinulle ilmoitettuun Breakout-huoneeseen. Työskentelyaika 40 min.

Mieti ensin itseksesi

- Mitkä neljä adjektiivia voisivat kuvata itseäsi (tai miten työkaverisi kuvailisivat sinua) työssä ja työyhteisössä?
- Mikä sinua työssä motivoi?
- Mikä sinulle on työssä merkityksellistä?
- Millaisia erilaisia työntekijätyyppejä tunnistat omassa työyhteisössäsi?

Keskustelkaa sitten ryhmänä erilaisista työntekijätyypeistä vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla oman kokemuksenne perusteella.

Valitkaa vähintään kaksi erilaista työntekijätyyppiä, joita lähdette kuvaamaan annetulla työntekijäprofiili-kanvalla (voi myös listata kanvan numeroinnin mukaan profiiliin liittyviä tietoja).

Lopuksi käydään läpi yhteisesti millaisia työntekijätyyppejä syntyi.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työntekijäprofiilin laatiminen

- Valitkaa ryhmässä siis vähintään kaksi työntekijätyyppiä, jonka työntekijäprofiileja kuvaatte oman kokemuksenne perusteella.
- Profiilin avulla hahmotetaan tietyn työntekijäryhmän jäsenten tyypillisiä ominaisuuksia ja luodaan mielikuvituksellinen mutta uskottava ja samastuttava ihmiskuva työntekijästä.
- Jokaiselle ryhmälle annetaan työpajassa oma kanva-pohja ohjeistuksineen.
- Työskentelyaika pienryhmissä 40 min.
 - Itsenäinen n. 10 min.
 - Ryhmätyöskentely n. 30 min.

Profiiliin kirjattavat asiat



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työntekijäsegmentti / työntekijäprofiiliryhmän nimi:

Työntekijäprofiilin nimi:

Sitaatti työntekijältä:

(Mahdollinen kuva)

1. Kuka hän on? (Tietoja esim. Ikä, sukupuoli, perhe-/elämäntilanne, kansalaisuus, paikkakunta...)
2. Kuka hän on työssä (esim. Työtehtävä/rooli; osa-/kokoaikaisuus/tilapäisyys/kausiluonteisuus vai vuokratyöntekijä; toimiala; työkokemus) ja millaista osaamista hänen työtehtävänsä vaatii erityisesti? Missä hän on hyvä työssään?
3. Luonteenpiirteet ja mielenkiinnonkohteet
4. Miten hän suhtautuu työhönsä sekä mitä tarpeita, odotuksia ja toiveita hänellä on työn suhteen? Missä osa-alueissa hän haluaisi kehittyä?
5. Mikä hänelle on työssään motivoivaa ja on merkityksellistä?
6. Mikä häntä työssä turhauttaa?



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työelämässä olevat sukupolvet

Suuret ikäluokat, (baby) boomerit	X-sukupolvi	Y-sukupolvi, milleniaanit	Z-sukupolvi, zoomarit
1946-1964 Yli 61 v.	1965-1979 46-61- vuotiaat	1980-1994 31-45- vuotiaat	1995-2009 16-30- vuotiaat



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Erilaisia ihmistyyppejä esim.

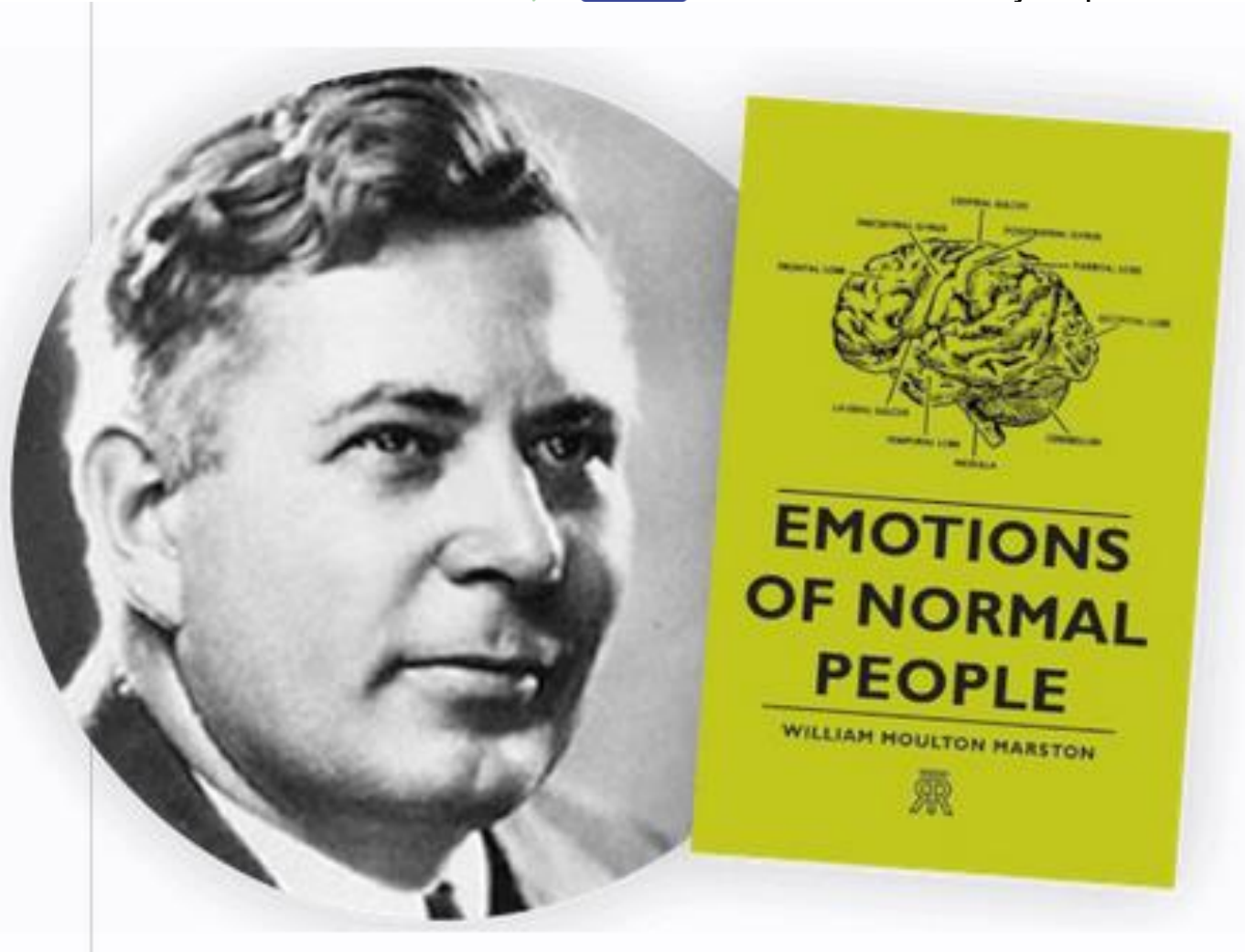


Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

DISC *-käyttösmalli esiteltiin
fysiologisen psykologin **William**
Moulton Marstonin kirjassa
Emotions of Normal People
vuonna 1928.

<https://discprofiili.fi/disc-analyysi/>

***Dominance (hallitseva)**, influence
(**vaikuttava**), steadiness (**vakaa**),
conscientiousness (**analyttinen**)





Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Tuntija, ihmisystävällinen

Vakaa

Huomaavaisuus, sosiaalisuus,
suhteet, uskollisuus,
tasapuolisuus, konfliktien
välttäminen, johdonmukaisuus

Vaikuttava

Inspiroiva, sosiaalisuus,
vakuuttavuus, halua
tunnustusta,
suurpiirteinen, puhelias,
tunteiden vietävissä

**Hidas ja
kärsivällinen
Introvertti**

Analyyttinen

Tarkka,
yksityiskohtainen,
skeptinen,
systemaattinen,
looginen, objektiivinen,
prosessikeskeinen

**Nopea ja
kärsimätön
Ekstrovertti**

Hallitseva

Tulosorientoitunut,
päättäväinen,
vahva, kontrolloiva

Ajatteliija, tehtäväorientaatio



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Vaikuttava
"Haluan sen
hauskalla
tavalla."



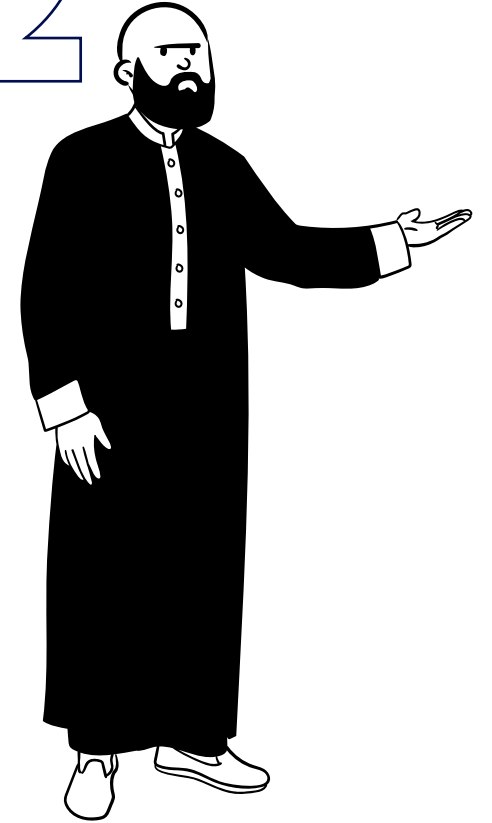
Vakaa
"Haluan
varmuutta."

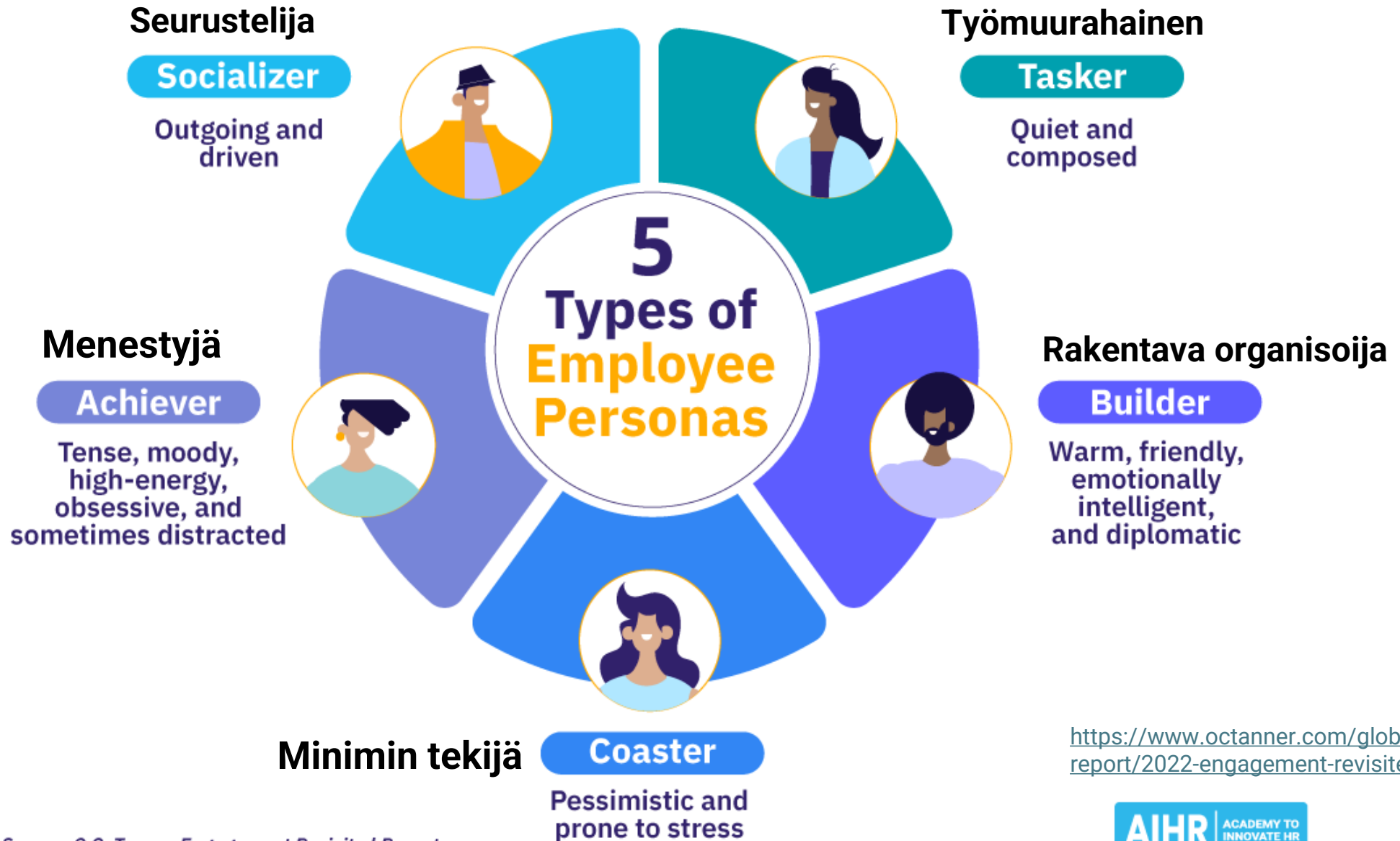


Hallitseva
"Haluan
sen nyt."



Analyyttinen
"Haluan
faktoja."





<https://www.octanner.com/global-culture-report/2022-engagement-revisited>

Source: O.C. Tanner Engagement Revisited Report



	Seurustelija (socialicer)	Työmuurahainen (tasker)	Rakentaja (builder)	Minimin tekijä (coaster)	Menestyjä (achiever)
	Ulospäinsuuntautunut, itsevarma työttyyli ja positiivinen itsetunto.	Rauhallisempi ja hiljaisempi tyyli, reagoi hyvin palkintoihin, muttei palautteeseen. Omistautunut työlleen.	Lämmin, ystävällinen, emotionaalisesti älykäs ja joustava, voi olla hössö.	Pessimistisempi ja altis stressille.	Itsevarma ja rehellinen, mutta myös voi olla kireä ja mieliala voi vaihdella.
Fokus	Kontaktit	Tehtävät	Kokonaisvaltaisuus, strategia	Joustavuus, epämääräinen fokus	Saavutukset
Työttyyli	Joustamaton, vakuuttava, voi olla agressiivinen	Käsillä olevaan tehtävään keskittyvä	Sitkeä, voi olla turhan tarkka	Vähemmän vuorovaikutusta, käytännöllinen, juuri ajoissa	Itsevarma, rehellinen, suora, voi olla vastahankainen
Itsetunto	Positiivinen	Neutraali	Positiivinen	Negatiivinen	Negatiivinen




Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Esimerkkejä

Onni Ohjelmapalveluopas




Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

<p>Kuva</p> 	<p>1. Kuka hän on?</p> <p>27-vuotias matkailun ohjelmapalvelujen tuottaja Rovaniemeltä. Hänellä on matkailupalvelujen ammattitutkinto REDUsta. Asuu avoliitossa.</p>	<p>2. Kuka hän on työssä?</p> <p>Onni työskentelee safarioppaana paikallisessa matkailuyrityksessä. Työkokemusta on kertynyt erilaisista luontomatkailu- ja ohjelmapalvelutehtävistä jo 15-vuotiaasta lähtien. Tällä hetkellä Onni on freelancer -oppaana, joka suunnittelee ja toteuttaa vaativampia safariohjelmaa. Onni pohtii urapolkuaan tienristeyksessä jatkokouluttautumisen, ulkomaille lähtemisen ja työjohtopuolen tehtävien välillä.</p>
<p>Sitaatti</p> <div data-bbox="206 575 537 811"><p>"Palkka tehdään tunneilla!"</p></div>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet?</p> <p>Onni on viimeisen päälle luontoihminen, joka myös vapaa-ajallaan harrastaa ulkoilua, urheilua ja esiintymistä muun muassa karaoken ja harrastajateatterin parissa. Hän on arjen ongelmanratkaisija, jolla ei mene sormi suuhun kiperässäkään tilanteessa.</p>	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä?</p> <p>Hänelle on innostavaa olla mahdollistamassa ulkomaisille matkailijoille Lappi-elämyksiä. Työ ei viime vuosina ole enää niin sanotusti "koko elämä", vaan omaa vapaa-aikaa Onni on alkanut arvostaa enempi. Hänellä on pelisilmää ja joustavuutta, mutta myös tarkkanäköisyyttä työyhteisön kehittämiseen. Kun töissä ollaan, hän vaatii sekä itseltään että kollegoiltaan korkeaa tekemisen laatua.</p>
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä?</p> <p>Työn ja tehtävien monipuolisuus, kansainvälisyys ja asiakkaat motivoivat häntä. Samalla talvisella työviikolla voi olla sekä pilkkisafarilla, moottorikelkkailussa revontulten alla ja tulistelemassa tunturissa – tai kiskomassa kelkkaa umpihangesta. Mahdollisuus vaikuttaa työpaikan asioihin mutta myös uuden oppiminen ovat hänelle tärkeitä asioita työssään. Hän nauttii tietynlaisesta luottopakin asemastaan työyhteisössään.</p>	<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa?</p> <p>Häntä hiertää arjessa kaikenlainen säätäminen ja se, kun hommat eivät toimi tai ohjeet ovat epäselviä. Häneltä itseltään ei puutu rohkeutta puuttua epäkohtiin ja nostaa kissa pöydälle, jos tarve vaatii. Pomot, jotka lakaisevat asioita maton alle, myötäilevät ongelmatilanteissa eivätkä tartu härkää sarvista, ärsyttävät.</p>	

Veera Vastaanottovirkailija



<p>Kuva</p> 	<p>1. Kuka hän on?</p> <p>29-vuotias restonomikoulutuksen saanut Veera. Hän asuu Pirkkalassa puolisonsa ja pienen lapsensa kanssa.</p>	<p>2. Kuka hän on työssä?</p> <p>Veera toimii kokoaikaisena vakituisena vastaanottovirkailijana tamperelaisessa hotellissa. Hänellä on alan työkokemusta 5 vuotta + opiskelun aikaiset kesätyöt. Työ vaatii mm. iloista, reipasta ja positiivista asennetta, hyviä tiimityöskentelytaitoja, joustavuutta muuttuvissa tilanteissa, sujuvaa suomen ja englannin kielen taitoa, Opera-järjestelmän hallitsemista sekä kykyä työskennellä vaihtelevassa vuorotyössä. Veera on erityisen hyvä asiakaskohtaamisissa ja tiimipelaajana.</p>
<p>Sitaatti</p> <p>"Ain laulain työtäs tee" "Kaikki hyvä mitä annat, palaa takaisin"</p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet?</p> <p>Veera on ulospäinsuuntautunut, ratkaisuja hakeva ja empaattinen tiimin ilopilleri. Veeraa kiinnostaa ihminen elämyksineen. Alan koulutuksen ja työpaikan hän valitsi, koska ala kiinnostaa häntä henkilökohtaisesti.</p>	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä?</p> <p>Veera suhtautuu tunnollisesti ja intohimolla työhönsä, koska kokee sen merkitykselliseksi, motivoivaksi ja omiin vahvuuksiinsa sopivaksi. Hän tekee työtään sydämellään asiakkaita "rakastaen" ja kunnioittaen. Ajoittain Veera on miettinyt jopa alan vaihtamista, mutta toistaiseksi hän on kiinnittynyt nykyiseen alaansa. Työpaikkaa alan sisällä on tullut pohdittua hieman enemmän, mutta tässä nyt ollaan niin kauan kuin tuntuu hyvältä.</p>
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä?</p> <p>Työn kohtalainen itsenäisyys, mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön sekä oman alan ja työpaikan kehittämiseen. Positiivinen palaute. Hyvä työyhteisön ilmapiiri ja yhteenkuuluvuuden tunne, tasapuolinen kohtelu, tiimihenki ja tiimityö. Työpaikan sinänsä linjassa olevat arvot joiden takana voi itsekkin seistä. Se, että työ tukee henkilökohtaista oppimista, kasvua ja kehittymistä myös ihmisenä. Osaamisen arvostaminen ja että pystyy hyödyntämään monipuolisesti taitojaan ja ominaisuuksiaan; toteuttamaan myös sillä tavoin itseään. Se, että saa olla toteuttamassa asiakkaalle tärkeitä hetkiä ja positiivisia fiiliksiä; luomassa myönteistä vaikutusta ympäristöön.</p>	<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa?</p> <p>Veeraa turhauttaa urapolun epäselvyys; esihenkilötehtävätkin hieman kiinnostaisivat. Lisäksi palkka saisi olla korkeampi varsinkin kun työmäärä tuntuu ajoittain liian raskaalta mm. vuorotyön vuoksi. Toki sillä nyt toimeen tulee. Esihenkilötuki jää myös ajoittain turhan laihaksi ja pahimmillaan se näyttyy lähinnä mikromanagerointina. Turhauttavaa on myös, jos esihenkilöpalautte jää vähäiseksi tai se on lähinnä negatiivista. Vaikka pääasiassa asiat ovat tuen ja palautteen osalta kunnossa, palautekulttuuri voisi olla vielä avoimempaa ja kannustavampaa.</p>	



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan kulku

Siirry sinulle ilmoitettuun Breakout-huoneeseen. Työskentelyaika 40 min.

Mieti ensin itseksesi

- Mitkä neljä adjektiivia voisivat kuvata itseäsi (tai miten työkaverisi kuvailisivat sinua) työssä ja työyhteisössä?
- Mikä sinua työssä motivoi?
- Mikä sinulle on työssä merkityksellistä?
- Millaisia erilaisia työntekijätyyppejä tunnistat omassa työyhteisössäsi?

Keskustelkaa sitten ryhmänä erilaisista työntekijätyypeistä vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla oman kokemuksenne perusteella.

Valitkaa vähintään kaksi erilaista työntekijätyyppiä, joita lähдете kuvaamaan annetulla työntekijäprofiili-kanvalla (voi myös listata kanvan numeroinnin mukaan profiiliin liittyviä tietoja).

Lopuksi käydään läpi yhteisesti millaisia työntekijätyyppejä syntyi.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan tulokset

Kaisla Kahvilatyöntekijä



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

<p>Kuva</p>	<p>1. Kuka hän on?</p> <ul style="list-style-type: none">- 20 vuotias, naispuolinen henkilö, joka opiskelee yliopistossa humanistiksi- Aktiivinen harrastuksissaan ja sosiaalisissa piireissään- Ulospäinsuuntautunut, iloinen nuori neito- Kielitaitoinen ja kiinnostunut matkailusta	<p>2. Kuka hän on työssä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Työskentelee asiakaspalvelussa tarjoilijan tehtävissä kahvila ympäristössä- Tekee osa-aikaisesti töitä opiskelujensa ohella
<p>Sitaatti</p> <p>"Elämä on elämistä varten" "Ensin hovit, sitten työt"</p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet?</p> <ul style="list-style-type: none">- Luonteeltaan ulospäinsuuntautunut, sosiaalinen, iloinen ja pirteä joka luo hyvän perustan asiakaspalvelutyölleen- Tärkeää oma vapaa-aika, harrastukset ja sosiaaliset suhteet	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Läpikulkumatkalla: tämänhetkinen työpaikka on väliaikainen ja tiedostaa ettei työskentele välttämättä alalla pitkään- Kerää rahaa jatkosuunnitelmia varten
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Rahan lisäksi häntä motivoi mahdollisuudet vaikuttaa työaikoihinsa ja tehdä tunteja hänelle sopivassa määrin- Yhteisöllinen työympäristö motivoi ja yhdessä tekeminen työpaikalla on tärkeää.- Työpaikassa tärkeää on hauska ja kepeä työympäristö		<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa?</p> <ul style="list-style-type: none">- Ylityöt ja yllättävät muutokset työuoroihin- Ei pysty suunnittelemaan pitkälle aikataulujaan ja sitoutumaan välttämättä niin paljon kuin työnantaja toivoisi- Jämähäneet käytännöt ja säännöt, "Näin on aina tehty" asenteet.

May Kokkiharjoittelija



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

<p>Nimi ja kuva May</p>	<p>1. Kuka hän on?</p> <ul style="list-style-type: none">- 42 vuotias, 3 lapsen äiti Thaimaasta lähtöisin.- Muuttanut Suomeen 10 vuotta sitten ja ollut suurimman osan kotiäitinä.- Viettänyt aikaa muiden paikallisten maahanmuuttajien kanssa ja puhunut pääsääntöisesti thaita- Nyt opiskelee kokiksi ja haluaa oppia suomen kieltä	<p>2. Kuka hän on työssä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Tekee toista harjoitteluaan ravintolan keittiössä- Halukas oppimaan uutta ja ottaa harjoittelunsa vakavasti- Tunnollinen ja haluaa tehdä parhaansa työssään
<p>Sitaatti</p> <p>"Kova työ palkitaan"</p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet?</p> <ul style="list-style-type: none">- Hieman ujo ja arka, epävarma kielitaidostaan- Kiinnostunut ruuasta- Joustava ja tiimipelaaja, aina valmis tekemään extraa	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Pitää harjoittelupaikkaa tärkeänä ja tekee tehtävänsä kuin olisi kokoaikainen työntekijä yrityksessä- Työt tehdään huolella ja tarkkuudella- Haluaa näyttää, että on paikkansa ansainnut ja toivoo saavansa vakituisen työn valmistuttuaan
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä?</p> <ul style="list-style-type: none">- Status työyhteisössä ja saavuttaa rooli yrityksessä, olla osa työyhteisöä- Mahdollisuus saada vakaa työsuhde ja varma toimeentulo- Saada onnistumisen kokemuksia ja arvostusta työstään	<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa?</p> <ul style="list-style-type: none">- Turhauttaa kulttuurilliset erot ja se, että harjoittelupaikalla on vaikeaa sopeutua joukkoon- Paikallisen kielen vähäinen taito- Ei aina ymmärrä kahvipöytä keskusteluita ja joutuu pinnistelemaan keskusteluiden ymmärtämisessä. Ei kehtaa kysyä aina mitä tarkoitetaan.	

Minttu Maakari




Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

	<p>1 Kuka hän on ? 31 v restonomi, perheellinen, asuu rivitalossa, harrastaa kieliä ja ratsastusta</p>	<p>2. Kuka hän on työssä? vastaanottovirkailija, koulutustaustaltaan merkonomi ja myöhemmin koulutautunut restonomiksi työn ohessa.</p>
<p>Sitaatti <i>Hymy ei maksa mitään :9</i></p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet? Positiivinen, sosiaalinen, osaa eläytyä tilanteisiin, helposti lähestyttävä</p>	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä? Motivoitunut kehittämään osaamistaan palvelualalla ja on kiinnostunut oppimaan uusia taitoja. Reipas ja avoin suhtautuminen uusiin asioihin. Hakee myös muita uravaihtoehtoja , haluaa edetä urallaan.</p>
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä? Asiakkuudet motivoivat, haluaa auttaa asiakkaita saavuttamaan positiivisen kokemuksen palvelusta . On empaattinen asiakkaita kohtaan. Ymmärtää yrityksen strategian ja haluaa viedä sitä käytäntöön.</p>	<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa? Kiire töissä, koska on pulaa työntekijöistä. Vuorotyö aiheuttaa haasteita aikataulujen yhteensovittamiselle perheen kanssa</p>	

Veera Vastavalmistunut



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

<p>Nimi ja kuva</p> 	<p>1. Kuka hän on? 20 v ensimmäinen työpaikka koulun jälkeen. Sinkku.</p>	<p>2. Kuka hän on työssä? koreografi ammatiltaan ja työllistää itsensä tällä hetkellä itsensä lavamanagerina. Hommaan kuuluu johtaa tapahtuman organisointia, yhteistyö eri toimijoiden kesken; valaistus, puvustus, tekniikka; ääni, artistit. Lupa-asiat; viranomaisyhteistyö. Viestintä</p>
<p>Sitaatti</p> <p><i>Muutokset luo mahdollisuuksia</i></p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet? Luonteeltaan sopeutuva, sosiaalinen, helposti innostuva. Hakee uusia kokemuksia ja elämyksiä. tanssi harrastuksena ja harrastajateatteri</p>	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä? Innostunut oppimaan uutta, sosiaalisuus auttaa työssä, koska uskaltaa kysellä ja ihmetellä asioita. Osa piirtää raamit toimintaan eli organisoida työtään ja luoda aikatauluja, jotka on pidettävä.</p>
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä? Ihmisten kohtaaminen, merkitykselliset kokemukset onnistumisista. Saa toteuttaa itseään ja tapahtuman palikoiden kasaan saattaminen</p>		<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa? Pätkätyö, epävarmuus työtilanteista, tiedon kulun haasteet.</p>



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla



Mitä nyt tiedämme alan työntekijöistä?

- **Mika Boedeker: MERIT-kehittämishojelman tutkimustuloksia**
- **Kirsi Tanner: Baronan työelämä tutkimus ja Deloitten Y- ja Z-sukupolvi tutkimus**

(2024 Gen Z and Millenium Survey)

MERIT-kyselyn tuloksia



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Toteuttajana LAB yhteistyössä TAMKin ja Lapin AMK:n kanssa
- Sähköinen kysely (Webropol) helmikuuussa 2025

- Vastaajamäärä:
 - 100 henkilöä
 - työntekijöitä 64 %

- Ikäjakauma:
 - 18-30 vuotta: 12 %
 - 31-40 vuotta: 27 %
 - 41-50 vuotta: 26 %
 - 51-60 vuotta: 26 %
 - 61- vuotta: 9 %

- Koulutustausta:
 - Alan koulutuksen suorittaneita: 70 %
 - Muu koulutustausta: 30 %

MERIT-kyselyn tuloksia



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Moni vastaaja kokee työnsä **merkitykselliseksi**, **työyhteisönsä hyväksi** ja saa **tyydytystä osaamisensa hyödyntämisestä**. Kuitenkin **johtaminen**, **työkuormitus** ja **palkkaus** nousevat suurimmiksi haasteiksi.
- Asteikolla 0-10 vastaajat kokevat työnsä **merkityksellisesti keskimäärin arvolla 7,7**.

Vahvuudet:

- Työn merkityksellisyys
- Hyvä työyhteisö
- Monipuolinen osaamisen hyödyntäminen

Haasteet:

- Selkeämmät urapolut ja esihenkilötuen vahvistaminen.
- Palkkatason ja työsuhteturvan parantaminen.
- Työmäärän hallinnan kehittäminen erityisesti sesonkialoilla.
- Avoimen ja kannustavan palautekulttuurin luominen.

MERIT-kyselyn tuloksia



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

1. Tyytyväiset ja sitoutuneet

- Moni vastaaja kokee alan vastaavan odotuksiaan.
- He pitävät työstään ja kokevat sen **merkitykselliseksi, motivoivaksi tai omiin vahvuuksiinsa sopivaksi**.
- Jotkut mainitsivat myös, että ala tarjoaa **hyvät etenemismahdollisuudet ja vakaan työllistymisen**.

2. Sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia

- Osa vastaajista on **pääosin tyytyväisiä**, mutta he ovat kohdanneet haasteita, kuten **työmäärän kuormittavuuden, palkkatason tai urakehityksen rajallisuuden**.
- Joillekin alalla työskentely on vastannut odotuksia, mutta **työolosuhteet eivät ole niin hyvät kuin he alun perin ajattelivat**.
- Näissä tapauksissa vastaajat **saattavat punnita uravaihtoehtojaan**, mutta eivät ole vielä päättäneet vaihtaa alaa.

3. Pettäneet ja alanvaihtoa harkitsevat

- Osa vastaajista kokee, että heidän alansa ei ole vastannut odotuksiaan.
- Yleisimpiä pettymyksen syitä ovat **työn kuormittavuus, matala palkka, huonot työehdot tai uramahdollisuuksien puute**.
- Jotkut harkitsevat alan vaihtoa joko lisäkoulutuksen tai kokonaan uuden uran kautta.


4. Epävarmat ja vielä pohtivat tulevaisuuttaan

- Muutammat vastaajat eivät ole täysin varmoja, kuinka he suhtautuvat valintaansa tällä hetkellä.
- He saattavat **odottaa lisää työkokemusta** ennen lopullisen päätöksen tekemistä.

Veera Vastaanottovirkailija (MERIT-kyselyn keskivertovastaaja; lähinnä kohdat 4-6)



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

<p>Kuva</p> 	<p>1. Kuka hän on?</p> <p>29-vuotias restonomikoulutuksen saanut Veera. Hän asuu Pirkkalassa puolisonsa ja pienen lapsensa kanssa.</p>	<p>2. Kuka hän on työssä?</p> <p>Veera toimii kokoaikaisena vakituisena vastaanottovirkailijana tamperelaisessa hotellissa. Hänellä on alan työkokemusta 5 vuotta + opiskelun aikaiset kesätyöt. Työ vaatii mm. iloista, reipasta ja positiivista asennetta, hyviä tiimityöskentelytaitoja, joustavuutta muuttuvissa tilanteissa, sujuvaa suomen ja englannin kielen taitoa, Opera-järjestelmän hallitsemista sekä kykyä työskennellä vaihtelevassa vuorotyössä. Veera on erityisen hyvä asiakaskohtaamisissa ja tiimipelaajana.</p>
<p>Sitaatti</p> <p>"Ain laulain työtäs tee" "Kaikki hyvä mitä annat, palaa takaisin"</p>	<p>3. Luonne ja mielenkiinnonkohteet?</p> <p>Veera on ulospäinsuuntautunut, ratkaisuja hakeva ja empaattinen tiimin ilopilleri. Veeraa kiinnostaa ihminen elämyksineen. Alan koulutuksen ja työpaikan hän valitsi, koska ala kiinnostaa häntä henkilökohtaisesti.</p>	<p>4. Miten hän suhtautuu työhönsä?</p> <p>Veera suhtautuu tunnollisesti ja intohimolla työhönsä, koska kokee sen merkitykselliseksi, motivoivaksi ja omiin vahvuuksiinsa sopivaksi. Hän tekee työtään sydämellään asiakkaita "rakastaen" ja kunnioittaen. Ajoittain Veera on miettinyt jopa alan vaihtamista, mutta toistaiseksi hän on kiinnittynyt nykyiseen alaansa. Työpaikkaa alan sisällä on tullut pohdittua hieman enemmän, mutta tässä nyt ollaan niin kauan kuin tuntuu hyvältä.</p>
<p>5. Mikä häntä motivoi ja on hänelle työssä merkityksellistä?</p> <p>Työn kohtalainen itsenäisyys, mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön sekä oman alan ja työpaikan kehittämiseen. Positiivinen palaute. Hyvä työyhteisön ilmapiiri ja yhteenkuuluvuuden tunne, tasapuolinen kohtelu, tiimihenki ja tiimityö. Työpaikan sinänsä linjassa olevat arvot joiden takana voi itsekkin seistä. Se, että työ tukee henkilökohtaista oppimista, kasvua ja kehittymistä myös ihmisenä. Osaamisen arvostaminen ja että pystyy hyödyntämään monipuolisesti taitojaan ja ominaisuuksiaan; toteuttamaan myös sillä tavoin itseään. Se, että saa olla toteuttamassa asiakkaalle tärkeitä hetkiä ja positiivisia fiiliksiä; luomassa myönteistä vaikutusta ympäristöön.</p>	<p>6. Mikä häntä työssä turhauttaa?</p> <p>Veeraa turhauttaa urapolun epäselvyys; esihenkilötehtävätkin hieman kiinnostaisivat. Lisäksi palkka saisi olla korkeampi varsinkin kun työmäärä tuntuu ajoittain liian raskaalta mm. vuorotyön vuoksi. Toki sillä nyt toimeen tulee. Esihenkilötuki jää myös ajoittain turhan laihaksi ja pahimmillaan se näyttyy lähinnä mikromanagerointina. Turhauttavaa on myös, jos esihenkilöpalautte jää vähäiseksi tai se on lähinnä negatiivista. Vaikka pääasiassa asiat ovat tuen ja palautteen osalta kunnossa, palautekulttuuri voisi olla vielä avoimempaa ja kannustavampaa.</p>	



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Millä alalla työskennellään?

Matkailualojen työllisistä eri aloilla työskentelee

52% ravitsemistoiminnassa,

23% liikentessä,

12% kulttuuri-, urheilu- ja virkistyspalveluissa ja

11% matkailutoiminnassa

(Tilastokeskus 2025 ja Matkailutilinpito 4/2024)



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Baronan työelämä tutkimus 2025

- Kohderyhmä 18-67-vuotiaat työelämässä olevat suomalaiset
- Vastaajamäärä 2008
- Tiedonkeruu 25.22.-10.12.2024 Norstanin internetpaneelissa
- Raportti <https://barona.fi/tyoelaman-tutkimus>



Euroopan unionin
osarahoittama

 Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

 LAB University of
Applied Sciences



Työpaikan vaihtoajatukset alalla

15% Vaihtanut työpaikkaa viimeisen vuoden aikana matkailu-, majoitus- ja ravintola-alalla

38% Harkitsee alan vaihtoa

Tärkeimmät syyt työpaikan vaihtamiselle **työtehtävien sisältö** (73%), palkka (57%) ja **työn merkityksellisyys** (43%).

TYÖPAIKAN VAIHTAMISEN SYYT	Matkailu-, majoitus- ja ravintola-ala
Palkka	57%
Työtehtävän sisältö	73%
Ura- ja etenemismahdollisuudet	27%
Yleinen työ- ja johtamiskulttuuri	30%
Esihenkilötyö ja lähijohtaminen	32%
Työhyvinvoinnin tukeminen	35%
Joustavat työskentelymahdollisuudet	24%
Työn merkityksellisyys	43%
Työpaikan sijainti	24%
Työkaverit ja -yhteisö	22%
Monimuotoisuuden toteutuminen	5%
Joku muu, mikä?	11%





Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Toimialan vaihtoajatukset

9% Vaihtanut toimialaa vuoden aikana

58% Uskoo työuransa aikana vielä vaihtavansa toimialaa

Tärkeimmät syyt toimialan vaihtamiselle
oma jaksaminen (67%), palkka (54%), ura- ja etenemismahdollisuudet (46%), työn merkityksellisyys (42%) ja motivaatio (42%)

TOIMIALAN VAIHTAMISEN SYYT	Matkailu-, majoitus- ja ravintola-ala
Palkka	54%
Oma jaksaminen	67%
Motivaatio	42%
Ura- ja etenemismahdollisuudet	46%
Työn merkityksellisyys	42%
Työn ja vapaa-ajan tasapaino	28%
Työpaikan sijainti	14%
Alan monimuotoisuus	14%
Ystävien/tuttavien suositukset	4%
Joku muu syy, mikä?	9%



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**Alalla yli kolmasosa (38%) ei voi hyvin ja
omat henkilökohtaiset voimavarat työelämässä tällä
hetkellä hyvät ovat vain 58%:lla.**



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Osaamistarpeet

- Eniten alalla kaivataan johtamistaitoja (35%), kieliosaamista (32%) ja digitaitoja (28%).
- 71% on valmis työskentelemään kansainvälisessä ympäristössä tai tiimissä.

MILLAISTA OSAAMISTA KAIPAA TYÖELÄMÄSSÄÄN LISÄÄ	Matkailu-, majoitus- ja ravintola-ala
Ammatillinen (ns. substanssi-)osaaminen	23%
Tekoälyn hyödyntämiseen liittyvät taidot	15%
Digitaidot	28%
Kieliosaaminen	32%
Johtamistaidot	35%
Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	18%
Työajan/aikataulujen hallinta	20%
En osaa sanoa, millaista osaamista tarvitsen	15%
Jotain muuta, mitä?	0%
En mitään	5%



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Nuoret työntekijät

Z-sukupolvi (16-30-vuotiaat, gen Z -> GZ)

Y-sukupolvi, milenniaalit (31-45-vuotiaat -> GY)



Deloitte tutkimus: 2024 Gen Z and Millennial Survey

- Vastaaajia 22800
- 44 eri maata

Keskeisiä tuloksia

- **Tarkoituksen tunne** vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja hyvinvointiin (ZG 86%, YG 89%).
- Tehtävät ja työnantaja, jotka ei vastaa heidän **arvojaan**, halutaan hylätä (GZ 50%, GY 44%).
- Yrityksen yhteiskuntavastuu on tärkeää (75% molemmilla) ja esim. ilmastonmuutos huolestuttaa molempia (ZG 62% ja YG 59%)

Raportti <https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/content/genz-millennialsurvey.html%E2%80%8B%E2%80%8B>



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Vain puolet arvioi oman **mielenterveyden** hyväksi tai erittäin hyväksi molemmissa ryhmissä (GZ 51% ja GY 56%).
- Jatkuvasta stressistä kärsii enemmänkuin joka kolmas (GZ 40% ja GY 35%).
- **Omaan työhönsä voi vaikuttaa** esim. työkuormaan; palveluihin asiakkaalle; oppimiseen ja kehittämiseen; diversiteettiin, tasa-arvoon ja inklusioon; sosiaaliseen vaikuttavuuteen; ja ympäristövaikutuksiin (GZ 61%, GY 58%).

Raportti <https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/content/genz-millennialsurvey.html%E2%80%8B%E2%80%8B>



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Deloitten tutkimus 2024

Mikä huolestuttaa?	
Milenniaalit (GY)	Zoomerit (GZ)
Elinkustannukset 40%	Elinkustannukset 34%
Ilmastonmuutos 23%	Työttömyys 21%
Rikollisuus/oma turvallisuus 19%	Ilmastonmuutos 20%
Terveystenhoito ja sairauksien ehkäisy 19%	Oman sukupolven mielenterveys 19%
Työttömyys 19%	Rikollisuus/ oma turvallisuus 17%



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpaikan valinnan tärkeimmät kriteerit	
Milleniaalit (GY)	Zoomerit (GZ)
Hyvä työn ja vapaa-ajan tasapaino 25%	Hyvä työn ja vapaa-ajan tasapaino 31%
Oppimis- ja kehittymismahdollisuudet 19%	Oppimis- ja kehittymismahdollisuudet 22%
Palkka ja tal. edut 19%	Palkka ja tal. edut 20%
Joustavat työajat ja /tai lyhennetty työviikko 19%	Joustavat työajat ja /tai lyhennetty työviikko 19%
Positiivinen työkuultuuri 19%	Positiivinen työkuultuuri 20%
Työssä etenemismahdollisuudet 18%	Työssä etenemismahdollisuudet 19%
Työn merkityksellisyyden kokemus 17%	Työn merkityksellisyyden kokemus 21%



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Loppusanat ja seuraavat askeleet

- Loppusanat: Mika Kylänen
- EURA2021-seurantietojen keruu
- Palautekysely
- Seuraava työpaja: Mika Boedeker



www.merkityksellinentyo.fi



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Seuraava työpaja

Ti 6.5. klo 13–16 Tunteita työstä – työstä tunteita.
Työntekijäkokemuksen ymmärrys erityisesti tunteiden näkökulmasta.

Ilmoittautuminen

<https://www.lyyti.fi/reg/MERITverkkotyopaja2>

