



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

TyöntekijäTiistai

3.6.2025 klo 13-16

”Mitä lupaamme?”

Puhuttelevan työnantaja- ja
työntekijälupauksen
määrittäminen ja muotoilu.



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

**LAB University of
Applied Sciences**



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Ohjelma

- Työpajan avaus – Mika Kylänen
- Taustatietoa työnantaja- ja työntekijälupauksista – Mika Kylänen
- Työpajatyöskentely – Mika Boedeker, Mika Kylänen ja Kirsi Tanner
 - Arvolupausharjoitus pienryhmissä
 - Arvolupauseräilyksen laatiminen pienryhmissä
- Loppusanat ja seuraavat askeleet – Mika Kylänen

Eteneminen tänään

Ohjeellinen aikataulus



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Johdanto aihepiiriin
- Ohjeistus työskentelyyn

30 min intro



- Minä lupaan - harjoitus pienryhmissä (yksin yhdessä)

15-20 min harjoitus



- Työnantajan arvolupaus – harjoitus pienryhmissä (yksin yhdessä)

15-20 min harjoitus



- Esimerkkejä harjoitusten tuloksista
- Seuraavaksi

45 min keskustelua



T
a
u
k
o



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan avaus

- Mika Kylänen

- Yhteydet, osallistujat
- MERIT-kehittämishjelma
- EURA2021-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.



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of
Applied Sciences

Syötä osallistujatietosi EURA2021-järjestelmään:



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Hankekoodi kysyttäessä: S30979



Skannaa tai mene sivustolle:
<https://eura2021.fi/osallistuja>

Suurin osa kohdan 1 tiedoista tulee suoraan kirjautuessasi suomi.fi-tunnuksin, syötä sähköpostiosoite ja puhelinnumero.

Kohdan 2 Aloitushetken tietoihin syötä tämä työpajan järjestämisajankohta.

Kohdan 3 Lopetushetken tietoihin syötä tämä sama päivämäärä.
Lopetuspäivämäärä päivitetään, kun tulee toinen osallistumiskerta hankkeen kehittämistoimenpiteessä.



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Taustatietoa työnantaja- ja työntekijälupauksista

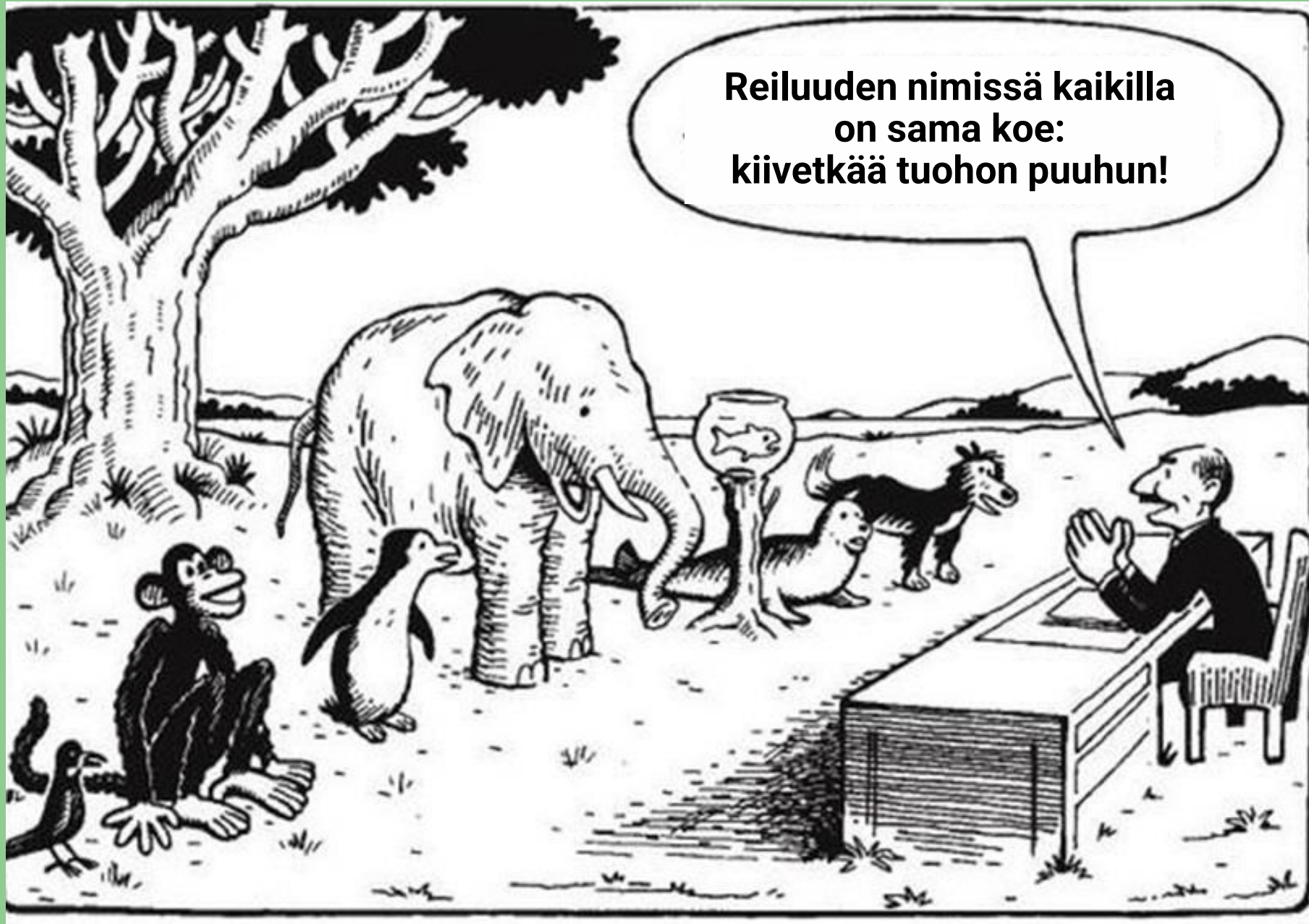
- Mika Kylänen



Miksi arvolupauksia määritellään?

- Kiteyttää pääviestin selkeästi ja vastaa kysymykseen “Miksi?”
- Alleviivaa erityisiä hyötyjä, arvoja ja keinoja erottautua
- Auttaa tekemään päätöksiä
- Sitouttaa ja vahvistaa luottamusta
- Parantaa veto- ja pitovoimaa

Mitä lupaamme? Miten hyvin osaamme vetää oikeista naruista?





Asiakasnäkökulmasta työntekijänäkökulmaan

- Monella yrityksellä on julkilausuttu arvolupaus asiakkaille, mutta ei välttämättä omalle väelle – tänään tarkastelemme työntekijää *asiakkaana*
- Työntekijä, ammattilainen, pääsee sanoittamaan sitä, mitä työntekijä arvostaa ja pitää tärkeänä, mitä kipupisteitä hän kohtaa ja mitä hyötyjä hän työllään tavoittelee
- Samoin tarkastellaan sitä, miten työnantaja *palveluna* voisi vastata näihin

Muutama esimerkki meiltä ja muualta:



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

*Merkityksellisiä mahdollisuuksia, mutkattomassa ilmapiirissä, alan huippujen joukossa. **Sweco Finland***

*No bigger stage for your career | Supporting you in every stage of your life | A stage where we all belong
Live Nation Entertainment*

*"Take care of associates and they will take care of the customers. Giving associates opportunities to grow and succeed is part of the company's DNA." **Marriott International***

Meillä työ ei ole vain työtä – se on mahdollisuus kasvaa, löytää oma juttu ja tehdä yhdessä. Olemme Suomen suurin ravintola-alan työnantaja ja meille – juuri sinä, olet tärkeässä roolissa. NoHolla saat mahdollisuuden tehdä merkityksellistä työtä osana rentoa, monimuotoista ja rohkeasti uudistuvaa työyhteisöä. Meitä yhdistää tekemisen palo, halu kehittyä ja intohimo vieraanvaraisuuteen sekä asiakaskokemukseen.

NoHo Partners

Minä työyhteisön jäsenenä |
Minä johdettavana | Minä
suhteessa asiakkaisiin |
Miten johdan itsenäni

Lähitapiola (esim. 4:54 alkaen,
<https://youtu.be/vM3br1-ZiNo?feature=shared>)

”





Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Havainnollistus logiikasta, johon hyödyntämämme työkalu perustuu

Avainkysymykset:

Kuinka osaisimme vetää oikeista
naruista?

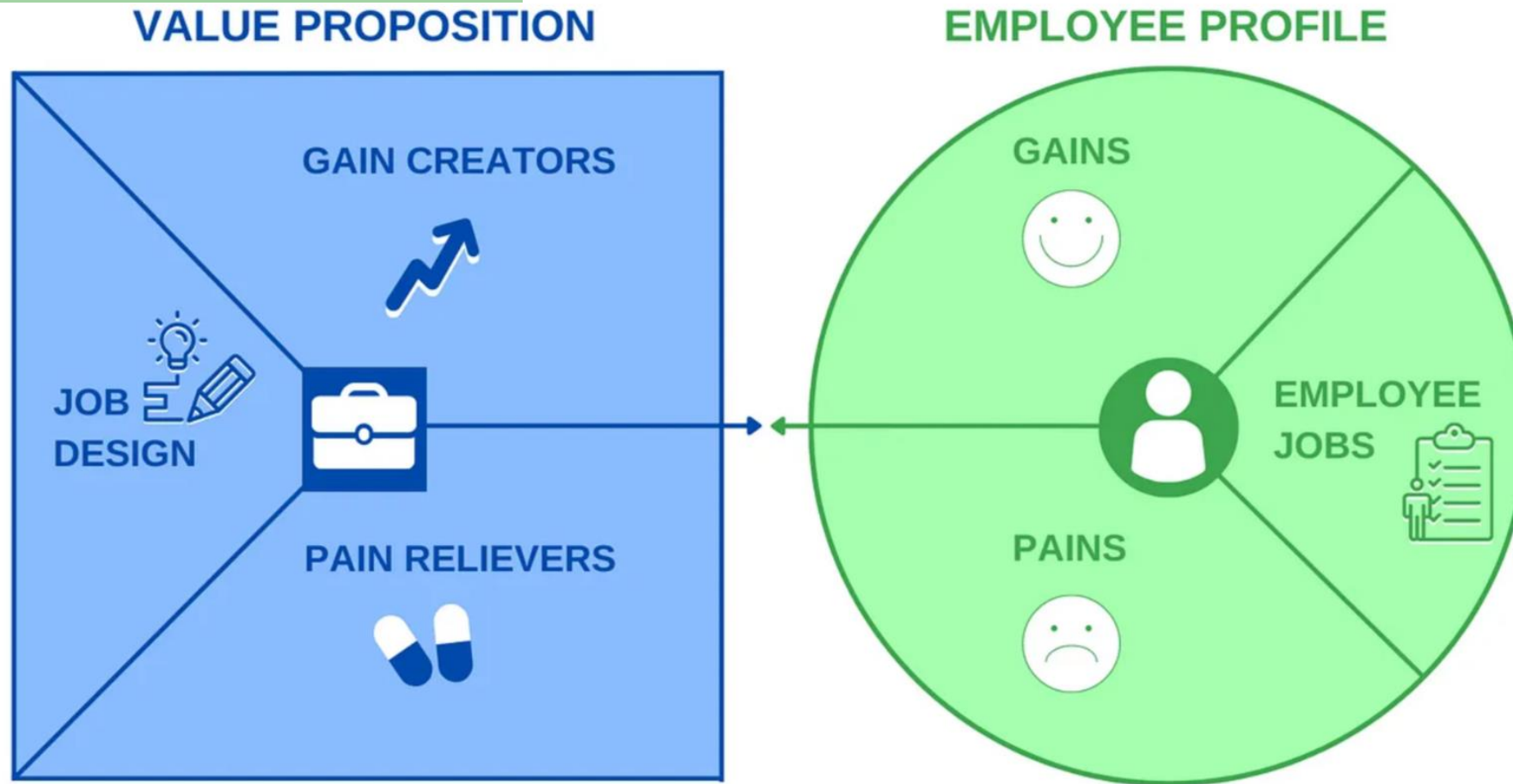
Minkälaisen ilmapiirin ja arvojen
ympärille työnteko ja johtaminen
rakentuvat?

Puhuttelevuus, merkityksellisyys

Työkalu seuraavaan vaiheeseen! "Jatkokurssi"



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla



[The Employee Value Proposition Canvas: A Tool for Human Resource Managers | by Brandon Gordon | Medium](#)



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

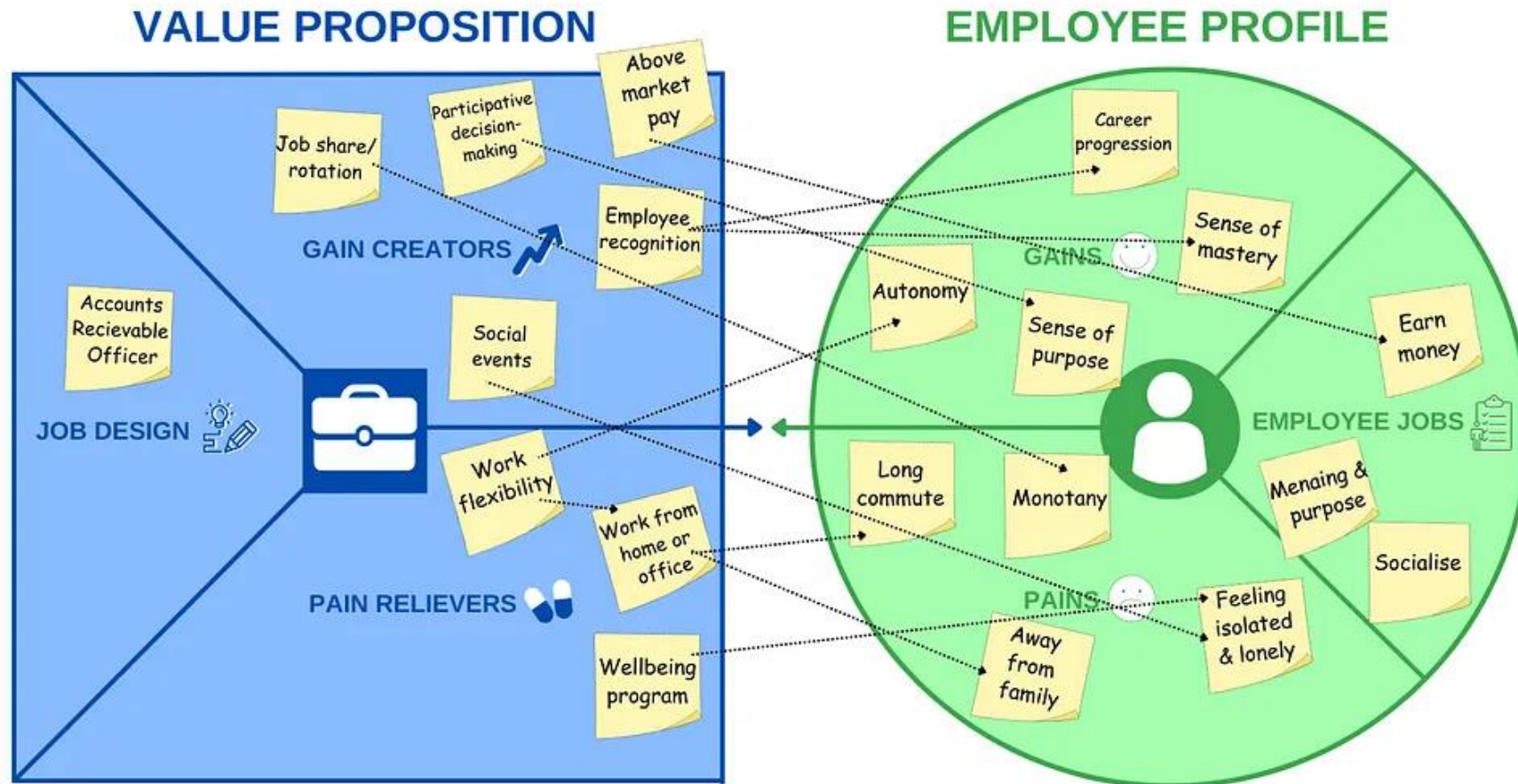
LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Lue lisää! "Jatkokurssi"



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla



[The Employee Value Proposition Canvas: A Tool for Human Resource Managers | by Brandon Gordon | Medium](#)



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

ARVOKARTTA JA ARVOLUPAUS		TYÖNTEKIJÄPROFIILI	
<u>Työnantaja, työpaikka ja työyhteisö "ratkaisuna" – työn muotoilu</u> - Kuinka työnantaja tukee ja mahdollistaa työntekijöitä em. tehtävissään - Miten taklataan em. asioita oikealla puolella - Työn muotoilu ja toimintatavat ja työkäytännöt	<u>Työnantajan toimet, hyödyn aikaansaajat</u> - ...eri vaiheissa... - Miten varmistetaan em. asioita oikealla puolella	<u>Työntekijän hyödyt</u> - Mitä tavoittelee ja miksi - "Metsä puiltä" - Merkityksellisiä asioita em. tehtävien motiiveina - Arvostus - Etenemismahdollisuus	<u>Työntekijän tehtävät</u> - Käytännöllisesti - Sosiaalisesti - Emotionaalisesti - <i>Rahan ansaitseminen</i> - <i>Vaikuttamisen mahdollisuudet</i> - <i>Tehdä työtä, jolla on merkitystä</i> - <i>Sosiaaliset suhteet</i> - <i>Osaamisen kehittäminen</i> - <i>Tunne osaamisen/omasta riittävydestä</i> - <i>Itsensä toteuttaminen</i> - <i>Asiakkaiden ilahduttaminen</i>
	<u>Työnantajan toimet, kivun lievittäjät</u> - ...eri vaiheissa... - Miten varmistetaan em. asioita oikealla puolella	<u>Työntekijän kipupisteet</u> - ...eri vaiheissa uraa tai työpäivää... - ...tunteita, harmituksia, hankaloittavia tekijöitä... - <i>Työn ja vapaa-ajan tasapaino</i> - <i>Autonomian puute</i>	

Minä lupaan (15 min):

Suhteessa työhön:

Kirjoita tähän...

...asiakkaisiin:

Kirjoita tähän...

...työyhteisöön:

Kirjoita tähän...

...työnantajan tavoitteisiin:

Kirjoita tähän...

...toimialaan:

Kirjoita tähän...

Kipupisteet, jotka hankaloittavat lupaukseni lunastamista:

Kirjoita tähän...

Tavoitteet, jotka saavat minut lunastamaan lupaukseni

Kirjoita tähän

Minua puhuttelisi työnantajan lupauksena (15 min):

Työnantajana lupaamme:

Kirjoita tähän...

Pohdi ja tuo esille esimerkiksi näitä:

Miksi työtä tehdään, miksi yritys on olemassa?

Mihin tähdätään?

Miten toimitaan, mitä keinoja, työkaluja, ...?

Kenelle, millaiselle tyypille tämä työpaikka sopii?

Mitä tehdään, millaisin tuloksin ja vaikutuksin?

Miten työnantaja voisi lievittää tai poistaa kipupisteitä?

Miten työnantaja voisi tukea tavoitteisiin pääsyäsi?



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Minä lupaan hoitaa oman "ruutuni".

Toteutan kaikkien kaikki toiveet aina.



Jatkamme kuin ennenkin, "Business as usual".

Toimimme työehtosopimuksen mukaan.



Työskentelytavasta

- Työskennellään yksin yhdessä
 - Näkökulma minussa tai valitsemassaan henkilössä matkailu-, ravintola- ja tapahtumalan ammattilaisena (tai työnhakijana, alalle haluavana)
 - Pallottelua pienryhmässä tilanteen mukaan
 - Kahdessa erässä, ensin vasen puoli (työntekijän lupaus), sitten oikea puoli (työnantajan lupaus)



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan kulku

- Ohjeistuksen jälkeen siirryt sinulle ilmoitettuun Breakout-huoneeseen.
- Työpohjan linkin saat Breakout-huoneen chatiin. Työpohja sisältää **työskentelyohjeet**.
- Työskentelyaikaa on noin 15 min yksin yhdessä + 15 min keskustelu lupauksista
- Sitten uudelleen 15 min yksin yhdessä + 15 min keskustelu lupauksista
- Lopuksi käydään läpi yhteisesti, millaisia tuloksia saitte aikaan, ja keskustellaan aiheesta – mahdollinen muokkaus



Työskentelyohjeet

- Työskentele yksin yhdessä, pallottele ajatuksia ja keskustele pienryhmässäsi tarvittaessa
- Täytä ensin 2. diasivun taulukon vasen puoli (15-20 min) ja sitten tauon jälkeen oikea puoli (15-20 min)
- Tee harjoitus yksilön näkökulmasta matkailu-, ravintola- ja/tai tapahtuma-alan ammattilaisena (tai työnhakijana, alalle haluavana)
- Esittele halutessasi oma taulukkosu muille yhteisessä Zoom-työtilassa

1. Kirjaa ylös asioita, joita pidät tärkeänä, merkityksellisenä ja mitä *valitsemasi henkilö* voisi luvata työssään ja työnantajalleen/-paikallaan
 2. Kirjaa ylös asioita, jotka voisivat olla merkityksellisiä ja puhuttelevia *sinulle tai kaltaisellesi työnantajan* lupauksena
- Pienennä tekstikokoa tarvittaessa, jotta taulukko pysyy yhdellä diasivulla
 - Kutsu MERIT-asiantuntija break out -tilannehuoneeseen tarvittaessa



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työpajan tuloksia

- Ryhmäkohtaiset esittelyt & keskustelu

- 1. Vasen puoli**
- 2. Oikea puoli**

Minä lupaan (15 min):

Suhteessa työhön:

Toteuttaa parhaani taitoni mukaan työnantajan palvelulupauksia ja noudattaa työpaikan toimintatapoja.

...asiakkaisiin:

Palvella ja tuottaa asiakkailleni miellyttäviä ja arvoa tuottavia elämyksiä ja makukokemuksia.

...työyhteisöön:

Olla hyvä työkaveri ja tiimityöskentelijä hoitamalla omat tehtäväni esimerkillisesti, auttamalla työkavereita ja jakamalla osaamistani.

...työnantajan tavoitteisiin:

Pyrkiä saavuttamaan omalla toiminnallani työnantajan asettamat tavoitteet asiakaspalvelun ja palveluiden laadussa.

...toimialaan:

Edistää omalla asenteellani toimialan vetovoimaisuutta jakamalla onnistumistarinoita.

Kipupisteet, jotka hankaloittavat lupaukseni lunastamista:

Työnantajan epäselvät tai vaihtelevat tavoitteet, joita ei ole viestitty riittävän selkeästi.

Tavoitteet, jotka saavat minut lunastamaan lupaukseni

Selkeästi määritellyt ja toteutuneet työnantajan luomat mielikuvat.

Minua puhuttelisi työnantajan lupauksena (15 min):

Työnantajana lupaamme:

Perehdyttää sinut hyvin tehtäviisi ja huolehtia, että saat aina apua tiimiltäsi ja esihenkilöltäsi. Haluamme, että koet olevasi arvostettu ja pidetty työkaveri, joista myös asiakkaat pitävät.

Haluamme tukea ja kannustaa sinua kehittämään ammattitaitoasi ja jakamaan osaamistasi tiimissä. Muistamme kiittää sinua ja antaa korjaavaa palautetta, jos siihen on tarvetta.

Pyrimme viestimään selkeästi, mitä odotamme sinulta ja mitä sinulla on lupa odottaa meiltä, jotta yhteistyömme olisi mahdollisimman sujuvaa ja viihtyisä meillä mahdollisimman pitkään.

Pohdi ja tuo esille esimerkiksi näitä:

Miksi työtä tehdään, miksi yritys on olemassa?

Mihin tähdätään?

Miten toimitaan, mitä keinoja, työkaluja, ...?

Kenelle, millaiselle tyypille tämä työpaikka sopii?

Mitä tehdään, millaisin tuloksin ja vaikutuksin?

Miten työnantaja voisi lievittää tai poistaa kipupisteitä?

Miten työnantaja voisi tukea tavoitteisiin pääsyäsi?

Minä lupaan (15 min):

Suhteessa työhön:

Kirjoita tähän...Pyrin tekemään parhaani laadullisesti annetuilla resursseilla, otan vastuun tekemisistäni, olen avoin uuden oppimiselle ja muutos prosessi on mahdollisuus tehdä asioita toisin.

...asiakkaisiin:

Kirjoita tähän...haluan ymmärtää asiakkaiden tarpeita, toimia lupauksieni mukaisesti, yhteistyössä asiakkaan kanssa löytääkseni toimivat ratkaisut

...työyhteisöön:

Kirjoita tähän...avoimuus, oman osaamisen jakaminen yhteiseksi hyväksi

...työnantajan tavoitteisiin:

Kirjoita tähän...työni laatu vaikuttaa yrityksen toimintaan, tavoitteiden tiedostaminen ja niihin sitoutuminen, standardien vaikutus

...toimialaan:

Kipupisteet, jotka hankaloittavat lupaukseni lunastamista:

Kirjoita tähän...aikaresurssi

Tavoitteet, jotka saavat minut lunastamaan lupaukseni

Tyytyväiset asiakkaat ja hyvä yhteistyö heidän kanssaan

Minua puhuttelisi työnantajan lupauksena (15 min):

Työnantajana lupaamme:

-Annamme mahdollisuuden oppia uutta ja kehittää osaamistasi, antamamme resurssit auttavat sinua onnistumaan työssäsi, tuemme muutoksessa

-Haluamme luoda toimintaympäristön, joka mahdollistaa toimivan yhteistyön erilaisten asiakkuuksien kanssa.

- Haluamme toimia avoimesti ja yhteisöllisesti*
- Tunnistat laatu kriteerit jotka ovat merkityksellisiä yrityksen toiminnan kannalta*
- Haluat edistää ja kehittää oman alasi teknistä osaamista antamalla mahdollisuuden kouluttautua*
- Arvostamme itseohjautuvuutta työn suunnittelussa*
- Asiakkuuksien huomioiminen ja osallistuttaminen mahdollistaa hyvän yhteistyön.*

Minä lupaan (15 min):

Suhteessa työhön:

Suorittaa määrätietoisesti ja motivoituneesti annetut työtehtävät

...asiakkaisiin:

Ylläpitää positiivista asennetta

...työyhteisöön:

Tuntea työn merkityksellisyys ja pitää yllä hyvää työkulttuuria

...työnantajan tavoitteisiin:

Edistään tietoisesti tavoitteita

...toimialaan:

Ylläpitää alan hyvää mainetta

Kipupisteet, jotka hankaloittavat lupaukseni lunastamista:

Epätietoisuus ja kiire

Tavoitteet, jotka saavat minut lunastamaan lupaukseni

Työn tunnustaminen

Minua puhuttelisi työnantajan lupauksena (15 min):

Työnantajana lupaamme:

- *Tarjota monipuolisia ja mielekkäitä tehtäviä,*
- *Tarjota koulutuksen ja ammattiosaamisen mukaisia tehtäviä*
- *Kehittää alaa ja tekijöitä eteenpäin*
- *Uudenaikaiset ja asialliset työkalut / alan standardit*
- *Kartuttaa ammattitaitoa ja tarjota mahdollisuuksia motivoituneille tekijöille*
- *Työn jälki näkyy, ja siitä voi olla ylpeä*
- *Työnantaja toimii rehellisesti, eikä panttaa tietoa*
- *Työnantajalla on aikaa työntekijöille*

Pohdi ja tuo esille esimerkiksi näitä:

Miksi työtä tehdään, miksi yritys on olemassa?

Mihin tähdätään?

Miten toimitaan, mitä keinoja, työkaluja, ...?

Kenelle, millaiselle tyypille tämä työpaikka sopii?

Mitä tehdään, millaisin tuloksin ja vaikutuksin?

Miten työnantaja voisi lievittää tai poistaa kipupisteitä?

Miten työnantaja voisi tukea tavoitteisiin pääsyäsi?



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Yhteenvetoa / loppukaneetti aiheesta

- Mika Kylänen

Havainnollistus arvolupauksen elementeistä

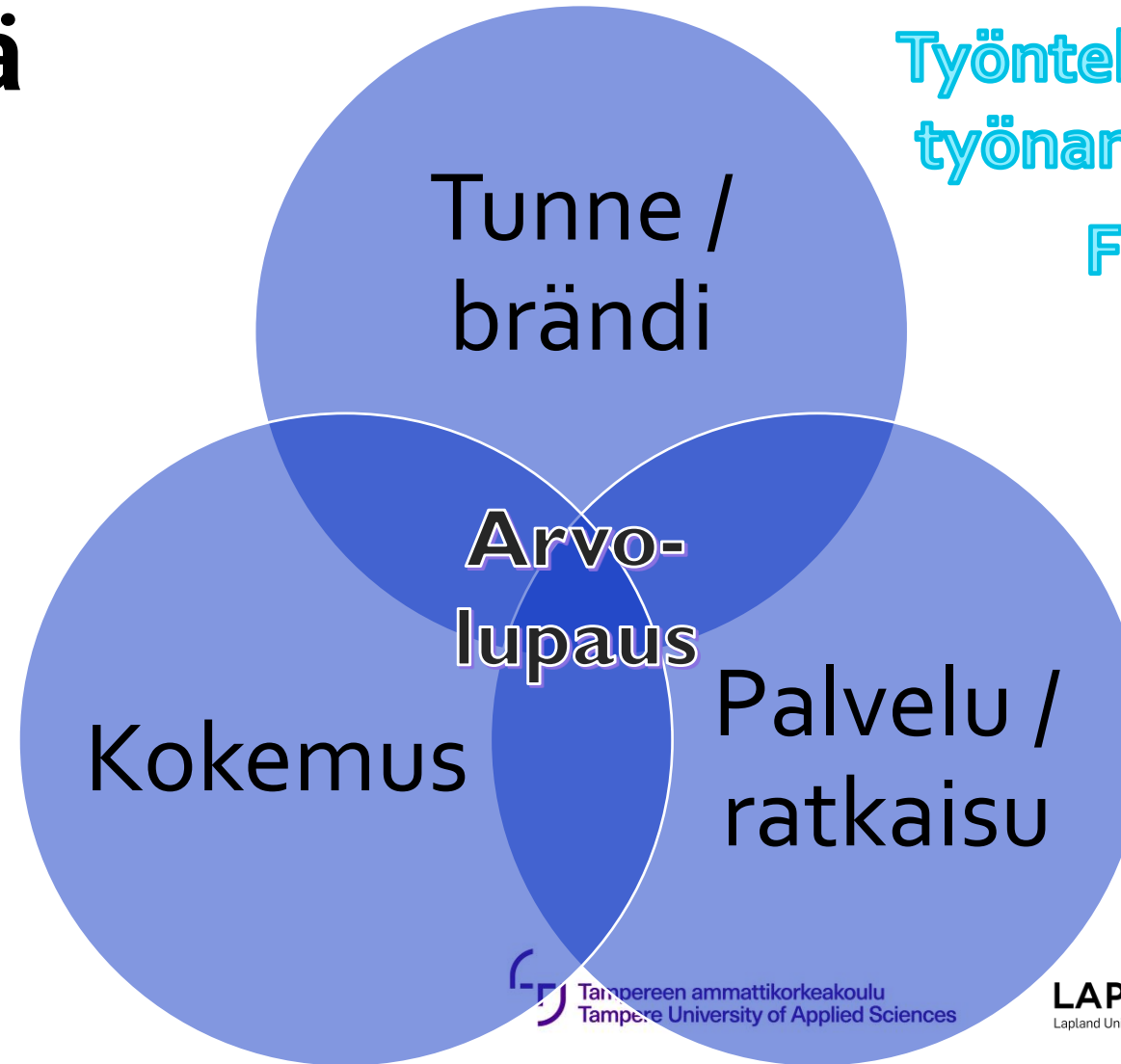


Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**Työntekijäkuva /
työnantajakuva**

Fiilis ja maine

**Tunnekokemus
juuri täällä juuri
tämän kanssa
olemisesta
Sujuva,
innostava arki**



**Osaaminen,
palvelut,
työvälineet,
puitteet, ...**



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

**LAB University of
Applied Sciences**



Hyvä arvolupaus

...kuvaa palvelun ydinajatuksen ELI ydinajatuksen esimerkiksi olla työntekijänä juuri täällä ja mitä juuri minä tuon tai voisin tuoda tähän työyhteisöön ja –tehtävään.

...kiteyttää, miksi jonkun kannattaisi olla kanssasi tekemisissä.

...vakuuttaa vastaanottajan (ELI kollegan tai esihenkilön, työnantajan, asiakkaankin) siitä, miksi tarjoamani palvelu ja tekemäni työ on arvokkaampi ja tärkeämpi hänelle kuin jokin muu tapa hoitaa asia.

...koostuu monesta eri asiasta, on monen tekijän summa.



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of
Applied Sciences



Jos työntekijä on asiakas ja työnantaja palvelu

Samaan tapaan kuin asiakas kohtaa ja kokee vaikkapa ravintola-, hotelli- tai kuljetuspalvelun tai tapahtuman ja palveluntarjoajan pitää pystyä kiteyttämään hänelle ("Miksi ihmeessä) juuri minun kannattaisi ostaa tai kokea juuri tämä...

...työnantajan tulisi vakuuttaa työntekijä juuri tässä paikassa työskentelemisestä – ja toisinpäin



Tai jos työnantaja on asiakas – työntekijä on ”palvelu” sille

...työntekijän tulisi vakuuttaa työnantaja huomioimaan juuri hänet, luottamaan häneen jne.

...tai esimerkiksi valitsemaan ja palkkaamaan juuri tämä työnhakija



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Loppusanat ja seuraavat askeleet

- EURA2021-seurantietojen keruu
- Palautekysely (linkki myös chatissa)
- Seuraava työpaja: Mika Boedeker



www.merkityksellinentyo.fi



Euroopan unionin
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences



Palautekysely



<https://forms.office.com/e/QKYbJeRAQ6>



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Seuraava työpaja

Ti 19.8. klo 13–16 Tulevaisuuden työntekijäkokemus

Näköaloja tulevaisuuden työhön ja sen tekijöihin.

Tule hahmottamaan ja ennakoimaan **tulevaisuuden** tavoiteltavaa työntekijäkokemusta.

Tervetuloa mukaan – ilmoittautuminen

<https://www.lyyti.fi/reg/MERITverkkotyopaja4>





Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Sitäseuraava työpaja

Ti 16.9. klo 13–16 TyöntekijäTiistai: “Heitäkö meillä on töissä?”
Työntekijäprofiilien nykytilanne ja mitä vielä tarvitaan? Arvioidaan aiempien verkkotyöpajojen tuloksia ja luodaan yhteenveto työntekijäprofiileista.

Tervetuloa mukaan – ilmoittautuminen

<https://www.lyyti.fi/reg/MERITverkkotyopaja5>



Hyvää kesää kaikille!

Syksyllä jatkamme MERIT-kehittämishjelman parissa



www.merkityksellinentyo.fi

