

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Matkailun parissa työskentelevillä palvelualan toimijoilla työntekijäkokemukset ovat enimmäkseen myönteisiä. Kyselytulosten mukaan 83% vastaajista pitää työstään.

”

Matkailu- ja ravintola-alan asiakaspalvelutyö on kiittämätöntä, henkisesti raskasta ja aikatauluiltaan kuormittavaa, vaikka parhaimmillaan työssä voikin tarjota muille ihmisille mukavia, kauniita, viihtyisiä elämyksiä ja viettää aikaa hyvässä seurassa.

Tuntuu erityisesti siltä että työnantajien ja asiakkaiden asenne palvelutyöntekijöitä kohtaan on viime vuosina muuttunut jollain tapaa entistä kylmemmäksi.

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Hankkeen toimenpiteet

Työpaketti 1:

Tunnistamme alan merkitykselliseen työntekijäkokemukseen liittyvät kehittämistarpeet.

- Alan tutkimukset, kyselyt ja haastattelut yrityksille
- Toimialakohtainen ja alueellinen tilannekuva kehittämiskohteista

Työpaketti 2:

Vahvistamme esihenkilöiden osaamista työn merkityksellisyyden johtamisessa.

- Esihenkilöiden tarvekartoitukset
- Esihenkilöiden valmennukset

Työpaketti 3-4:

Lisäämme työntekijäymmärrystä ja vahvistamme Y- ja Z-sukupolvien työssä olemisen edellytyksiä ja yritysten rekrytointiosaamista.

- Työntekijäkokemusta kehittävät työpajat
- Toimialakohtaiset ja osallistavat työpajat työyhteisöille ja työnhakijoille

Työpaketti 5:

Jalkautamme kehitetyt toimintamallit ja työkalut hankkeen kohderyhmien käyttöön.

- Hyvät käytännöt ja toimintamallit kootaan sähköisen oppaan muotoon
- Monikanavainen viestintä ja tilaisuudet tulosten levittämiseen

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

Työpaketti 1: tunnistetaan alan merkitykselliseen työntekijäkokemukseen liittyvät kehittämistarpeet

- Kootaan yhteen olemassa oleva tieto
- Suunnitellaan ja toteutetaan kysely hankkeen kohteena oleville toimialoille
- Tehdään 20 kpl yrityshaastatteluja kyselytulosten tarkentamiseksi
- Muodostetaan ja dokumentoidaan tilannekuva toimialan kehittämistarpeista huomioiden alueelliset ja toimialakohtaiset piirteet
- Valmista tilannekuvaa hyödynnetään TP2-4 työpajojen ja valmennusten suunnittelussa ja toteutuksessa ja se toimii konkreettisena työkaluna, jonka avulla alan yritykset voivat tunnistaa kehittämiskohteitaan.

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

Tilannekuvan aineistot

- Tilannekuvan aineistot
  - Määrällinen ja laadullinen aineisto (katsauksia alueellisiin ja toimialakohtaisiin piirteisiin)
  - Kyselyn tuottama aineisto
  - Haastattelun tuottama aineisto
  - Muut tilannekuva-aineistot

- Tuotetut julkaisut
  - Ruokoski, E. 2025. Matkailu-, ravintola- ja tapahtuma-alan työntekijöillä myönteisiä työntekijäkokemuksia. LAB Pro (25.4.2025)
  - Ruokoski, E. 2025. Esitys Matkailuseuran Tutkimuksella tulosta –webinaarissa.
  - Lehtola, I. 2025. Vieraanvaraisuusalalla toiveita paremmasta – maakuntien matkailukysyntä eroaa merkittävästi toisistaan. LAB Pro (13.5.2025)
  - Nikula, M. 2025. Merkityksellinen työ rakentaa vahvan tapahtuma-alan. LAB Pro (26.8.2025)

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

Yleissilmäys alan tilanteeseen

- Nuorten 15-29-vuotiaiden osuus työmarkkinoilla ei ole merkittävästi muuttunut 2019-2024
- Matkailutoimialojen työllisten määrä palautunut koronaa edeltävälle tasolle – majoitus- ja ravitsemisalan osuus 2/3 työllisistä
- Majoitus- ja ravitsemisala palautunut koronaa edeltävälle tasolle (tulot, tuotanto, liikevaihto, myynti) – pieniä kasvuodotuksia vuosille 2025 ja 2026
- Merkittävimmät uhkatekijät – kustannusten nousu ja kysynnän vähäisyys – huoli ammattitaitoisen työvoiman saatavuudesta vähentynyt
- Pitovoima huolettaa



Euroopan unionin osarahoittama
Tampereen ammattikorkeakoulu Tampere University of Applied Sciences
LAPIN AMK Lapland University of Applied Sciences
LAB University of Applied Sciences

Alueelliset ja toimialakohtaiset piirteet



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Lappi

- **Lapin vetovoima perustuu ainutlaatuiseen arktiseen luontoon**, joka houkuttelee matkailijoita revontulilla, tuntureilla ja puhtaalla ilmalla.
- **Lappi on Suomen toiseksi kansainvälisin matkailualue:** yli puolet yöpymisistä on ulkomaisia, ja talvikaudella 2022–2023 lähes puolet koko maan kansainvälisistä yöpymisistä tapahtui Lapissa. Vuonna 2023 kansainväliset yöpymiset kasvoivat 22 %, mikä ylitti selvästi maan keskiarvon. Matkailuinvestoinnit tukevat kestävää kasvua ja hyvinvointia, ja kesämatkailun ennustetaan kasvavan voimakkaasti tulevina vuosina. **Suorat lennot Euroopasta** vahvistavat saavutettavuutta, ja Lapin kansainvälisen matkailun vientiarvo on jo miljardin euron tasolla. Matkailun kasvu tukee laajasti myös muita toimialoja, kuten rakentamista ja palveluita.
- **Samalla matkailun kasvu korostaa työmarkkinoiden haasteita. Lapin työmarkkinoilla on jatkuva pula osaavasta työvoimasta**, mikä johtuu osin alueen syrjäisestä sijainnista ja asuntopulasta. Paikallinen työvoima ei riitä kattamaan tarpeita, joten **ulkomainen työvoima on keskeinen voimavara**.
- **Ravintola-ala** on vahvasti sidoksissa matkailusesonkeihin, mikä aiheuttaa suuria vaihteluita työvoiman tarpeessa. Työvoimapula ja korkeat työvoimakustannukset ovat merkittäviä haasteita.
- **Tapahtuma-alalla sesonkiluonteisuus korostuu vielä voimakkaammin**, sillä tapahtumat keskittyvät tiettyihin ajankohtiin ja vaativat lyhytaikaisesti suuria määriä osaavaa henkilöstöä. Tämä tekee työvoiman saatavuudesta erityisen haastavaa ja edellyttää joustavia ratkaisuja.

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

Päijät-Häme

- Päijät-Häme tunnetaan kauniista luonnostaan, järvistään ja monipuolisista ulkoilumahdollisuuksistaan sekä tapahtumistaan ja kulttuuristaan. **Alue on vahva kotimaan vapaa-ajan matkailukohde j**a kuuluu Suomen 25 suurimman matkailualueen joukkoon. Vuonna 2023 matkailun kokonaishyöty oli 320 miljoonaa euroa ja ala työllisti noin 4500 henkeä. **Päijät-Hämeen vahvuuksia ovat erityisesti luontokokemukset, urheilu- ja liikunta-aktiviteetit sekä kansainväliset tapahtumat.**
- **Alueella on panostettu kestävän matkailun kehittämiseen, urheilu- ja tapahtumamatkailuun sekä majoituskapasiteetin kasvattamiseen** uusien hotellien ja majoitusvaihtoehtojen myötä. Myös vesistömatkailua on kehitetty ja matkailuyritysten määrä kasvanut, mikä on lisännyt alueen vetovoimaa ja monipuolistanut tarjontaa. Matkailu vahvistaa merkittävästi paikallista taloutta ja hyvinvointia, ja kehittämisstrategioiden avulla tuetaan vastuullista kasvua ja kilpailukykyä.
- **Päijät-Hämeessä on pula osaavasta työvoimasta**, erityisesti ravintola-alalla, jossa kohtaanto-ongelmat ovat yleisiä. Paikallinen työvoima ei riitä kattamaan tarpeita, joten **ulkomaalaisten työntekijöiden merkitys on kasvanut**. Ravintola-alan vetovoimaa heikentävät matala palkkataso ja raskas työluonne, mikä vähentää alalle hakeutuvien opiskelijoiden määrää.
- **Tapahtuma-alalla työvoiman saatavuuden haasteet korostuvat entisestään**, sillä tapahtumien määrä alueella kasvaa ja ne vaativat lyhytaikaisesti paljon henkilöstöä. Kausiluonteisuus, matala palkkataso ja fyysisesti kuormittava työ vähentävät alan houkuttelevuutta, mikä näkyy myös koulutukseen hakeutumisessa.

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

Pirkanmaa

- Pirkanmaa toimii erityisesti **kulttuurin, luonnon ja kaupunkielämysten yhdistelmänä**. Tampere on Pirkanmaan matkailun keskus ja kaupungissa yhdistyvät teollinen historia, moderni teknologia ja elävä kulttuurielämä museoineen.
- Pirkanmaan **strateginen asema ja saavutettavuus on hyvä** - Pirkanmaa sijaitsee logistisesti keskeisellä paikalla, omaa hyvät yhteydet ja houkuttelee myös kansainvälisiä matkailijoita erilaisilla tapahtumilla.
- **Pirkanmaalla ravintola-ala työllistää paljon nuoria**, joista noin 30 % on alle 26-vuotiaita. Työvoimapula on yleinen ongelma, mutta **alan vetovoimaa heikentävät kiireinen ja kuormittava työ sekä heikot työehdot**, minkä vuoksi työttömät työnhakijat eivät koe alaa houkuttelevaksi. Ulkomaalaisten työntekijöiden määrä on kasvanut, mikä korostaa **monikulttuurisuuden ja kielitaidon merkitystä**. Sesonkivaihtelut vaikeuttavat vakituisen työvoiman palkkaamista ja johtavat kohtaanto-ongelmiin.
- **Tapahtuma-ala työllistää Pirkanmaalla myös paljon nuoria**, ja sen merkitys alueella on suuri – tapahtuma-infraan on tehty valtakunnallisesti merkittäviä panostuksia. Työvoimapula on haaste, mutta **kausiluonteisuus, kuormittavuus ja heikot työehdot** vähentävät alan houkuttelevuutta. Ulkomaalaisten työntekijöiden rooli on kasvanut, ja kielitaito sekä kulttuuriosaaminen ovat yhä tärkeämpiä. Työvoiman tarve vaihtelee voimakkaasti tapahtumien mukaan, mikä vaikeuttaa pysyvän henkilöstön rekrytointia ja lisää kohtaanto-ongelmia.

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

Etelä-Karjala

- **Etelä-Karjalan sijainti Venäjän rajan läheisyydessä tuo mukanaan sekä mahdollisuuksia että haasteita.** Venäläisten matkailijoiden määrä on vaikuttanut merkittävästi alueen matkailu- ja ravintola-alan kysyntään. **Venäjän hyökkäyssota on iskenyt alueen yrityksiin pahemmin kuin missään muualla Suomessa**, eikä kotimainen kysyntä ole korvannut menetettyä asiakaskuntaa.
- **Vesistöt ja Saimaa muodostavat vahvan vetovoimatekijän**, ja matkailun suuntaa on käännetty luontomatkailuun, kulttuuriperintöön ja urheilumatkailuun. Saimaa Geopark (UNESCO 2021), Eräkulttuurin vastuumuseo, tapahtumat kuten Saimaa Cycle Tour sekä Rauha–Ukonniemen urheilualue tukevat kasvua. **Uudet kohderyhmät** painottuvat Keski-Eurooppaan (mm. Saksa, Itävalta, Sveitsi, Benelux, Italia).
- **Tapahtuma-alalla vaikutukset ovat samansuuntaiset mutta korostuvat erityisesti tapahtumien ja erikoiskaupan osalta.** Venäläisten turistien poistuminen on ollut suuri isku, ja tapahtumien järjestämisen edellytykset ovat heikentyneet. Alueelle pyritään suuntaamaan valtion erityistukea elinkeinoelämälle, mukaan lukien vieraanvaraisuusala. Itäisen Suomen matkailuelinkeino saa tukea myös Visit Finlandin kestävää kansainvälistä matkailua edistävän kasvuohjelman kautta.
- **Kehittämisen painopisteitä** ovat maakunnallinen yhteistyö ja brändi, saavutettavuuden parantaminen, omaleimainen tarjonta (Saimaannorppa, kansallispuistot, kulttuuri ja ruokamatkailu) sekä kestävyyttä ja asiakaskokemusta tukevat digitaaliset ratkaisut.

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

Alueellinen vertailu vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alan työmarkkinoista

	Lappi	Päijät-Häme	Pirkanmaa	Etelä-Karjala
👷 **Työvoimatilanne**	Jatkuva pula, erityisesti sesonkien aikana	Ravintola-alalla työvoiman saatavuus heikko	Molemmilla aloilla, nuoria paljon	Kohtaannon haasteita
🗓️ **Sesonkiluonteisuus**	Voimakas matkailusesonkien mukaan	Ravintola-alalla, tapahtumissa kasvava	Tapahtumissa korostuu	Kesävetovoima, mutta venäläisten poistuminen vaikuttaa
🌍 **Ulkomainen työvoima**	Välttämätön osa työvoimaa	Tärkeä resurssi	Kasvava, kielitaito korostuu	Merkittävä, monikulttuurisuus lisääntyy
⚠️ **Alan haasteet**	Korkeat kustannukset, vaihteleva tarve ja sesonkipainotteisuus	Heikko vetovoima, raskas työ. Tapahtumissa kasvua, mutta työllistävyys heikkoa	Heikot työehdot, kausiluonteisuus	Sodan vaikutukset, kysynnän romahdus ja haavoittuvuus kv-kysynnän muutoksille
🎪 **Alueelliset erityispiirteet**	Ulkomaan matkailun kasvu, arktinen luonto ja Joulupukki vetovoimana, kasvu vs kestävyys	Urheilutapahtumat ja siihen liittyvät palvelut kuten urheiluopistot. Lahti Green City. Luontomatkailu kasvussa.	Valtakunnallisesti merkittävä infra tapahtumiin, Tampereen vetovoima ja keskeinen sijainti	Luonto- ja kulttuurimatkailu (Geopark), alueellisen yhteistyön haasteet

Tunnistetut kehittämiskohdat osatoimialoittain



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

”

Halusin alunperin tuottaa ihmisille lisäarvoa ja elämyksiä, rakastan matkailualaa ja haen merkityksellisiä työpaikkoja joissa voin toteuttaa tätä ajatusta.

Nuorena halusin kuumeisesti alalle ja olen kyllä viihtynyt. Edelleen olen innoissani alasta, mutta maailmalla tapahtuvat muutokset hieman kyseenalaistavat työtäni välillä. esim. ilmastonmuutos jne.

(matkailu)

Matkailu

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Yksilöllisyyttä ja elämyksiä yhdessä

- Yksilöllinen kädenjälki ja 'teemme tätä yhdessä' –henki systemaattisesti tehty näkyväksi
- Työn merkitys = että saa liittää oman roolin asiakaskokemuksen eri vaiheisiin
- Tarinallisuuden ja yksityiskohtien kehittäminen on osa asiakaskokemuksen laadun nostamista < henkilöstön osallistaminen
- Henkilöstökokemus + asiakaskokemus = maineen tinkimätön ylläpito 24/7 = veto- ja pitovoima
- Johtamisen tulee olla avointa, osallistavaa ja keskustelevaa. Vastuuta voi jakaa muutenkin kuin työnimikkeiden muodossa
- Yhteistyö (paikallinen, sidosryhmät laajemmin), sopeutuminen, luovuus, rohkeus ja erikoistuminen (uudet matkailumuodot) voivat tarjota selviytymisstrategioita

Veto- ja pitovoiman kivijalat

- Selkeä työnkuva ja hyvä kommunikaatio pitovoimatekijöinä: *että tietää mitä mun kuuluu tehdä*
- Työnkuva rakennettu henkilön vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden ympärille
- palaute: *että tietää olenko onnistunut*
- Sesonkiluonteisuuden edut ja hyödyt työntekijöille (ja asiakkaille)

Näkyväksi tekeminen on markkinoinnin lisäksi vastuullisuutta

- Markkinointi ja näkyvyys ovat kriittisiä. Myös sosiaalinen vastuullisuus korostuu >>>
- Työnantajan roolin vahvistaminen ammattilaiseksi kasvamisessa (rekrytointi, perehdytys, johtaminen, tuki, perustyöelämätaidot)

Monimuotoisuus ja arvopohjainen toiminta

- Huomioitava polarisaatio ja kunnioittava diversiteetti niin asiakas-, työntekijä- kuin yrityssektorilla (pienet vs suuret)
- Työn arvopohjan moninaisuus ja merkitys

Euroopan unionin osarahoittama
Tampereen ammattikorkeakoulu Tampere University of Applied Sciences
LAPIN AMK Lapland University of Applied Sciences
LAB University of Applied Sciences

”

Työssä on pakko tehdä välillä omaehtoisia päätöksiä koska on kiire tai ohjeistus on tee niinkuin parhaaksi näet. Palaute päätöksistä tai oikeastaan kaikesta taas on negatiivista tai sitä ei tule ollenkaan.

(majoitus ja ravitsemisala)

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Ravintola

- **Alan yleinen tilanne**: Työntekijät ovat usein opiskelijoita tai väliaikaisia. Työvoimapula ja osaajien poistuminen ovat merkittäviä haasteita erityisesti pohjois-Suomessa. Työ on kuormittavaa, mikä heikentää alan vetovoimaa. Kannattavuus on erityisesti korkeatasoisissa ravintoloissa heikko.
- **Tulevaisuus ja kehityssuuntia**: Taloudellinen tilanne vaikuttaa suoraan alan suhdanteisiin. Pirstaloituminen ja erikoistuminen mahdollistavat erottumisen. Lainsäädännön kehitys (esim. viinien ulosmyynti) voisi parantaa kannattavuutta. Yritykset suosivat omia tiloja ulkoisten palveluiden sijaan. Ulkona syömisen kulttuuri muuttuu – kotiin tilaaminen yleistyy. Yökerhot hiipuvat, mutta edulliset ruokaravintolat ovat nuorten suosiossa. Fine dining kärsii, mutta fast casual - pysyvät suosittuina, vaikka hinnat nousevat.

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- **Yksilöllisyys työssä** - Yksilöllinen johtaminen korostuu: työntekijät kohdataan ihmisinä, ei pelkästään rooleina. Etunimien käyttö ja kulttuurinen sensitiivisyys ovat tärkeitä. Rekrytoinnissa painotetaan persoonallisuutta ja "hyvä tyyppi" -tekijää muodollisen osaamisen sijaan. Työajat ja työmäärät räätälöidään työntekijöiden toiveiden mukaan, mikä tukee työn ja muun elämän tasapainoa. Työyhteisö ja kollegat ovat keskeisiä viihtyvyyden ja työmotivaation lähteitä.Nuorille työntekijöille tärkeää ovat arvot, trendikkyys ja merkityksellisyys. Työntekijät arvostavat selkeyttä ja itseohjautuvuutta, mutta kulttuurierot vaikuttavat ohjauksen tarpeeseen. Ravintola-ala nähdään usein läpikulkuammattina, mikä heikentää pitovoimaa.
- **Yhteisöllisyys työssä** - Kilpailu tapahtuu tiiminä, ei yksilöinä, mikä vahvistaa yhteisöllisyyttä. Johto on läsnä arjessa ja helposti lähestyttävä. Palkitseminen on yhteisöllistä – esim. yhteinen matka koko henkilöstölle. Ongelmien ennakoiva käsittely lisää luottamusta ja avoimuutta. Työntekijät puhuvat työpaikastaan ylpeinä myös vapaa-ajalla. Yhteisöllisyys on vähentynyt – työvuoron jälkeinen yhdessäolo on harvinaisempaa. Työsuhde-edut voivat lisätä viihtyvyyttä. Kesätyöpaikoissa yhteisöllisyys voi olla vahvempaa tiiviin työskentelyn vuoksi. Työpaikka pienpanimossa ja perheyrityksessä koetaan erittäin viihtyisäksi. Hyvä työilmapiiri, mukavat työkaverit ja vakiintunut asiakaskunta lisäävät työn merkityksellisyyttä.
- **Osaaminen työssä** - Osaamisen kehittäminen: Kaikille työntekijöille, myös kausityöntekijöille, järjestetään kehityskeskustelut, joihin johto osallistuu aktiivisesti. Johto kiertää toimipisteissä päivittäin, mikä tukee arjen johtamista ja osaamisen tunnistamista. Koulutuksen riittävyys ja tiedon jakamisen käytännöt ovat kehityskohteita. Rekrytoinnissa korostetaan asennetta ja sopivuutta, ei pelkästään osaamista. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytys, ja kokeneemmat jakavat tietoa. Työssäoppiminen kompensoi koulutuksen puutteita. Ammattikoulutuksen resurssit ja houkuttelevuus ovat kriittisiä kehityskohteita.
- **Hyvän tekeminen työssä -** Työntekijät puhuvat työpaikastaan ylpeinä myös vapaa-ajalla. Johto osallistuu arkeen, mikä luo osallistavan ja inhimillisen työyhteisön. Yrityksen arvot (esim. paikallisuus, pienyrittäjyys) koetaan merkityksellisiksi. Arvojen mukainen toiminta lisää työn merkityksellisyyttä ja viihtyvyyttä. Työntekijät osallistuvat aktiviteettien ja tapahtumien järjestämiseen, mikä tukee innovatiivisuutta ja oppimista. Työn merkityksellisyyttä lisäävät asiakaspalvelu, elämykset ja oman osaamisen hyödyntäminen. Työn arvo syntyy henkilökohtaisista onnistumisen kokemuksista.
- **Uramotivaatio** - Kehityskeskustelut ja yhteinen kilvoittelu tukevat urapolkua. Työntekijät motivoituvat mahdollisuudesta kehittyä ja ottaa vastuuta. Ravintolat tarvitsevat enemmän perustason työntekijöitä kuin johtajia. Työntekijät toivovat mahdollisuuksia siirtyä esimiestehtäviin tai muihin rooleihin yrityksen sisällä. Ravintola-ala tarjoaa joustavuutta ja monipuolisuutta, myös tapahtuma-alan rinnalla. Työpaikan saaminen on haastavaa opiskelijoille ilman kokemusta. Vuokratyöfirmat voivat toimia sisäänpääsyn väylänä alalle. Työntekijät luovat verkostoja tapahtumaosallistumisen kautta, joita voidaan hyödyntää uralla. Nuoria ei houkuttele ravintola-alan yrittäjyys samalla tavalla kuin ennen.

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

”

Koen työssä vapautta päätöksenteossa ja työ on sisällöltään itselleni mieleistä. Nykyisen työn rajat eivät ole kuitenkaan aina niin selkeät, joka myös rajoittaa vapaata tekemistä jonkin verran. Pääosin kuitenkin paljon positiivista.

(tapahtuma-ala)



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Tapahtuma

- **Johtaminen** - Hyvä johtaminen on keskeinen pitovoimatekijä. Esihenkilöiltä odotetaan nykyään enemmän: tukea, läsnäoloa ja osaamisen tunnistamista.
- **Työn merkityksellisyyden vahvistaminen** - Tapahtumien tuottaminen koetaan arvokkaaksi, kun se tuo iloa, elämyksiä ja yhteisöllisyyttä. Työn merkitys kasvaa, kun se yhdistyy arvoihin ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.
- **Uusien osaajien sisääntulon helpottaminen** - Verkostopohjainen rekrytointi voi sulkea ulkopuolisia pois. Tarvitaan avoimempia käytäntöjä ja saavutettavia harjoittelupaikkoja.
- **Tapahtuma-alan arvostuksen ja näkyvyyden lisääminen** - Alan vetovoimaa voidaan kasvattaa tuomalla esiin sen yhteiskunnallinen merkitys, ammattimaisuus ja vaikutus ihmisten hyvinvointiin.
- **Persoonallisuuden ja asenteen arvostaminen** - Rekrytoinnissa painottuvat yhä enemmän asenne, motivaatio ja tiimipelaaminen – muodollinen koulutus ei yksin riitä.
- **Tulevaisuuden suunnittelu** - Pitkäjänteinen strategiatyö ja tulevaisuuden visiot lisäävät työn merkitystä ja luovat turvallisuutta työntekijöille..
- **Käytännönläheisen osaamisen kehittäminen** - Koulutuksen ja työelämän välistä kuilua tulee kaventaa. Harjoittelun, mentoroinnin ja tekemällä oppimisen roolia on vahvistettava.
- **Yhteisöllisyyden ja tiimihengen parantaminen** - Hyvä yhteishenki, yhteiset kokemukset ja epämuodolliset kohtaamiset (esim. festivaalit, tiimiaktiviteetit) lisäävät sitoutumista ja työssä viihtymistä.

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Työntekijäkokemuksen havainnot

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

”

Että ei niinku oikein tiedä että onko onnistunut työssä vai ei ole onnistunut.

Monesti on semmoinen olettamus, että no että kun silloin koulutus ja työkokemus, niin kyllä se nyt sitten tietää, että mitä se alkaa tekemään.

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Yksilöllisyys työssä

Vahvuudet: Ammatillinen itsetuntemus ja mahdollisuus tehdä työssä omaehtoisia päätöksiä

Kehityskohdat: Henkilökohtainen kehittyminen ja itseilmaisu

Miten työ voisi tukea henkilökohtaista kasvua ja kehittymistä?

Yhteisöllisyys työssä

Vahvuudet: Työpaikan ilmapiiri ja suhteet työkavereihin

Kehityskohdat: Yhteisöllisyyden johtaminen ja yhteisten arvojen määrittely

Miten esihenkilötyöllä ja johtamisella voitaisiin rakentaa ja tukea yhteisöllisyyttä työpaikalla?

Osaaminen työssä

Vahvuudet: Osaaminen ja sen hyödyntäminen

Kehityskohdat: Palaute esihenkilöiltä ja työkavereilta, esihenkilöiden tuki osaamisen kehittämiseen

Miten palautteenantoa voitaisiin systematisoida ja tukea osaamisen kehittymistä?

Hyvän tekeminen työssä

Vahvuudet: Työn merkityksellisyys ja vaikuttavuus ympäristöön

Kehityskohdat: Merkityksellisyyden johtaminen, tasapuolisuus, henkilökohtainen missio

Miten esihenkilöt voisivat tukea työn merkityksellisyyden kokemusta? Miten varmistutaan johtamisen tasapuolisuudesta?

Uramotivaatio

Vahvuudet: Alan ja työpaikan kehittäminen kiinnostaa ja siihen on ideoita

Kehityskohdat: Kompensaatio ja palkkaus, työn ja vapaa-ajan tasapaino, urakehitys ja esihenkilötyö, sitoutumishalu työpaikkaan

Miten työn kuormittavuuden hallintaa ja kompensaatiomalleja parannetaan? Miten tuetaan urakehitystä ja esihenkilötyön kiinnostavuutta? Miten edistetään työntekijöiden sitoutumista?

Tulokset

- Alan työntekijäkokemus koetaan merkitykselliseksi: asteikolla 1-10 vastausten mediaani oli 8
- Tärkeimpiä motivaatiotekijöitä ovat oman osaamisen kehittyminen, itsen toteuttaminen ja hyvän tekeminen muille
- **Kehityskohdiksi nousivat**
  - **Työn ja osaamisen yksilöllinen ulottuvuus**
  - **Yhteisöllisyyden rakentaminen**
  - **Merkityksellisyyttä rakentava ja tasapuolinen johtaminen**
  - **Uramotivaation tukeminen**

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Osatoimialat

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Majoitus ja ravintolat

- Viidennes kokee, ettei voi tehdä itsenäisesti päätöksiä ja suoriutua tehtävistä määräajassa.
- Lähes puolet kokee työn ja vapaa-ajan suhteen epäsopivaksi
- Ilmapiiriin työyhteisössä ollaan tyytyväisiä

Matkailu

- Koetaan eniten, että johtaminen ei tue yhteisöllisyyttä työyhteisössä ja on yleisintä, että yhteisiä arvoja ei ole määritelty
- Kolmannes ei halua edetä johtotehtäviin ja 10 % kokee tyytymättömyyttä ilmapiiriin

Tapahtumat

- Vahvin kokemus oman mission toteutuksesta ja työn merkityksellisyydestä omalle elämälle
- Eniten mahdollisuuksia omaehtoisiin päätöksiin
- Vajaa kolmannes kokee työn ja vapaa-ajan suhteen haastavaksi ja noin neljännes kokee, ettei palkalla tule toimeen

Majoitus ja ravintolat: Yksilöllisyys työssä, uramotivaatio (työn tasapaino)

Matkailuala: Yhteisöllisyys työssä, uramotivaatio (eteneminen)

Tapahtumat: Uramotivaatio (palkkaus ja työn tasapaino)

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

”

“Hei, hyvä sinä" ei paikkaa tilannetta, jossa saan ottaa vastaan vuoron kuussa pohjapalkalla, koska välitysfirma profiloi minut rasistisesti ja jätti haastattelemasta saman ketjun vakituiseen tehtävään.
(osa-aikainen)

Haasteet ovat saattaneet johtua myös tiiviistä työyhteisöstä, johon uutena ihmisenä tuleminen on voinut olla aluksi haastavaa.
(osa-aikainen)

Muut työtehtävät vievät liikaa aikaa päätehtävältä, ja ovat erittäin kuormittavia huonon suunnittelun ja toteutuksen vuoksi.
(kokoaikainen)

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Osa-aikaiset vs. kokoaikaiset

Osa-aikaisilla merkityksellisyyden kokemus on heikompi

- Kokevat useammin, etteivät pääse hyödyntämään työssä monipuolisesti osaamistaan eivätkä osaa ottaa kantaa työyhteisöön ja sen ilmapiiriin liittyviin kysymyksiin
- Yli puolet on harkinnut vuoden sisään alan vaihtoa ja 75 % työpaikan vaihtoa (vrt. kokoaikaisista 40 %)

Kokoaikaiset kokevat useimmin, etteivät pääse oppimaan uutta

- Merkityksellisyyttä haastavat myös kiire, paineet ja johtamisen puutteet
- Lisäksi kokevat sisäistä ristiriitaa työn tarkoituksesta ja merkittävyydestä; esim. ilmastonmuutos matkailualalla

Kehityskohdat

Osa-aikaiset: osaaminen ja yhteisöllisyys työssä, uramotivaatio

Kokoaikaiset: Osaaminen ja uramotivaatio, hyvän tekeminen työssä

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

”

Ajatus siitä, että työskentelisin alalla vielä viiden vuoden päästä, rehellisesti pelottaa minua. Mitä teen, jos en pääse täältä pois? Voinko enää päästä muihin töihin?
(alle 30v.)

Työpaikkani tärkein juttu on arvot, joiden takana voi ylpeästi seistä ja toimia niiden mukaan. Se helpottaa omaa työtä ja luo myös positiivista kuvaa muille meidän yrityksen tekemisestä.
(alle 30v.)

Tulin alalle 1980-luvulla ja muutos on ollut teknologian osalta mullistava. Ihmisen tekemän työn ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun merkitys on mielestäni vähentynyt liikaa. Kaikessa mennään tuottavuus ja tehokkuus edellä.
(yli 60v.)

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

-30 vs +60 -vuotiaat

Alle 30-vuotiaat

- 90 prosenttia kokee työn tukevan henkilökohtaista kasvua ja kehitystä ja työ ja omat arvot koetaan yleensä samansuuntaisiksi
- Kolmannes on miettinyt vuoden sisällä alan vaihtoa ja puolet työpaikan vaihtoa
- Lähes viidennes ei tule toimeen palkallaan, kokee työn ja vapaa-ajan suhteen epäsopivaksi ja kokee, ettei johtaminen vahvista yhteisöllisyyttä

Yli 60-vuotiaat

- Vain hieman yli puolet kokee työn tukevan henkilökohtaista kasvua ja kehitystä ja kolmasosa on epävarma työn ja omien arvojen samansuuntaisuudesta
- Kokevat nuoria useammin, etteivät pääse hyödyntämään osaamistaan monipuolisesti tai saa esihenkilöltä merkityksen tunnetta vahvistavaa palautetta tai tukea osaamisen kehittämiseen
- Lähes puolet kokee, ettei johtaminen vahvista yhteisöllisyyttä

Kehityskohdat

Alle 30-vuotiaat: uramotivaatio (sitoutuminen ja palkka)

Yli 60-vuotiaat: Yksilöllisyys ja osaaminen työssä, yhteisöllisyys työssä

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Yhteenvetona alan kehittämiskohdista:



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Vahvuudet:

Ammatillinen itsetuntemus ja mahdollisuus tehdä työssä omaehtoisia päätöksiä

Työpaikan ilmapiiri ja suhteet työkavereihin

Osaaminen ja sen hyödyntäminen

Työn merkityksellisyys ja vaikuttavuus ympäristöön

Alan ja työpaikan kehittäminen kiinnostaa ja siihen on ideoita

Kehittämiskohdat:

Henkilökohtainen kehittyminen ja itseilmaisu

Yhteisöllisyyden johtaminen ja yhteisten arvojen määrittely

Palaute esihenkilöiltä ja työkavereilta, esihenkilöiden tuki osaamisen kehittämiseen

Merkityksellisyyttä rakentava johtaminen, tasapuolisuus, henkilökohtainen missio

Kompensaatio ja palkkaus, työn ja vapaa-ajan tasapaino, urakehitys ja esihenkilötyö, sitoutumishalu työpaikkaan

Osa-aikaiset: osaaminen ja yhteisöllisyys työssä, uramotivaatio

Kokoaikaiset: Osaaminen ja uramotivaatio, hyvän tekeminen työssä (merkityksellisyyttä rakentava johtaminen)

Alle 30-vuotiaat: uramotivaatio (sitoutuminen ja palkka)

Yli 60-vuotiaat: Yksilöllisyys ja osaaminen työssä, yhteisöllisyys työssä

Majoitus ja ravintolat: Yksilöllisyys työssä, uramotivaatio (työn tasapaino)

Matkailuala: Yhteisöllisyys työssä

Tapahtumat: Uramotivaatio (palkkaus ja työn tasapaino)

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Tuotetut työkalut

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Yksilöllisyys työssä

Miten työ voisi tukea henkilökohtaista kasvua ja kehittymistä?

Yhteisöllisyys työssä

Miten esihenkilötyöllä ja johtamisella voitaisiin rakentaa ja tukea yhteisöllisyyttä työpaikalla?

Uramotivaatio

Voidaanko kompensaatiomalleja ja työn kuormittavuuden hallintaa parantaa?

Miten urakehitystä ja esihenkilötyön kiinnostavuutta tuettaisiin?

Miten lisätään työntekijöiden viihtymistä ja sitoutumista työpaikkaan?

Osaaminen työssä

Miten palautteenantoa voitaisiin systematisoida ja tukea osaamisen kehittymistä?

Hyvän tekeminen työssä

Miten esihenkilöt voisivat tukea työn merkityksellisyyden kokemusta?

Miten varmistutaan johtamisen tasapuolisuudesta?

MERIT-kehittämisohjelman havaintoja tapahtuma-alalta



Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

MERIT-kehittämisohjelman havaintoja ravintola-alalta

Tyytyväisiä työhönsä Hyvä työilmapiiri Mahdollisuus hyvän tekemiseen	**Yhteisiä onnistumisia** Tiimityö ja läsnä oleva johto vahvistavat
Uralla asenne ratkaisee Hyvä perehdytys, kehityskeskustelut ja verkostot tukevat urakehitystä	**Kehittämiskohteita** Autonomia päätöksenteossa Työn ja vapaa-ajan suhde

Työn ja tekijän kohtaanto
Alan veto- ja pitovoima

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

MERIT-kehittämisohjelman havaintoja matkailualalta

Vahva työn arvopohja Kulttuuriperinnön, luonnon ja paikallisuuden vaaliminen vahvistaa	**Hyvän tekeminen työssä** Työn merkitys syntyy asiakaskokemuksesta Tiimityön tärkeys
Yksilöllisyys Oman kädenjäljen näkyminen työssä Työnkuvat rakentuvat vahvuuksien ympärille Sesonkiluonteisuuden edut?	**Kehittämiskohteita** Työnantajan rooli ammattilaiseksi kasvamisessa (rekrytointi, perehdytys, johtaminen, tuki) Arvojen näkyväksi tekeminen, toisaalta ristiriitaisuus

Työn ja tekijän kohtaanto
Alan veto- ja pitovoima

Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences

Kiitos

Merkityksellinen työntekijäkokemus
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla