



## **Sosiaalinen vastuullisuus osana majoitusliikkeen toimintaa**

Ilmi Pavilainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2023

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Ilmi Pavilainen
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Opinnäytetyö
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 41
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten kohdehotellien raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa huomioidaan sosiaalisen vastuun. Apukysymyksenä tutkitaan, onko hotellien sosiaalisen vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitoutumiseen? Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii majoitusalan yritys, josta käytetään tässä opinnäytetyössä nimitystä Yritys X. Kaksi yrityksen johdon alla toimivaa hotellia nimetään tässä opinnäytetyössä A:ksi ja B:ksi. Toimeksiantajan pyynnöstä ei mainita yrityksen ja hotellien nimiä.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään kattavasti sosiaalista vastuullisuutta ja sen arvoja sekä mainitaan muitakin muotoja, joihin kuuluu sosiaalinen vastuu. Viitekehyksessä tarkastellaan sosiaalisen vastuun kehittämistä, sen hyötyjä, haasteita ja mahdollisuuksia yritykselle. Toisena aiheena käsitetään sitoutumista, motivaatiota ja tekijöitä, jotka vaikuttavat niihin, sosiaalisen vastuullisuuden keinoja, joilla yritys pyrkii vaikuttamaan positiivisesti sitoutumiseen.</p> <p>Tutkimuksen toteutettiin laadullisena dokumenttianalyysinä. Aineisto kerättiin hotellien ja yrityksen verkkosivuilta sekä toimeksiantajalta saaduista materiaaleista. Aineistossa käsiteltiin sosiaalisen vastuun ja vastuullisuuden käsitteitä. Opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista analyysimenetelmä, joka on sisällönanalyysi. Aineiston jaettiin teemoihin, jotka liittyivät alaongelmiin ja asioihin, jotka auttoivat täydentämään kokonaiskuvaan.</p> <p>Tuloksien mukaan molemmat hotelleissa noudatetaan sosiaalisesti vastuullisen toiminnan periaatteita, mutta hotellissa A keskitytään enemmän ihmisoikeuksiin ja lakien noudattamiseen. Sen aikana, kun hotellissa B korostetaan ihmisläheisyyttä, henkilökohtaista kasvua ja moninaisuutta. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta johtopäätöksi, että sosiaalisen vastuullisuuden ja työntekijöiden sitoutumisen välillä on vahva yhteys. Panostamalla monipuolisiin ja arvostaviin työympäristöihin voidaan edistää positiivista ilmapiiriä, jolla tuetaan työntekijöiden sitoutumista ja motivaatiota.</p>
<b>Asiasanat</b> Vastuullisuus, yritysvastuu, sosiaalinen vastuullisuus, motivaatio, arvot, sitoutuminen

# Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn tavoitteet .....	1
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	2
2	Sosiaalinen vastuullisuus.....	4
2.1	Yrityksen vastuu ja sen muodot.....	4
2.2	Arvot.....	6
2.3	Sosiaalisen vastuullisuuden haasteet, hyödyt ja mahdollisuuksia.....	8
2.4	Sosiaalisesti vastuullisen toiminnan kehittäminen .....	10
3	Työntekijöiden sitoutuminen työpaikalle .....	11
3.1	Motivaation vaikutus sitoutumiseen.....	11
3.2	Maslown ja McGregorin motivaatioteoriat .....	12
3.3	Sitoutumisen keinoja.....	15
4	Tutkimus.....	16
4.1	Tutkimuksen toteuttaminen .....	16
4.2	Aineiston keräämisen menetelmä .....	18
4.3	Analysointimenetelmä.....	19
5	Tutkimustulosten esittely.....	21
5.1	Sosiaalisesti vastuulliset hotellit A ja B.....	21
5.2	Sosiaalinen vastuu ja sen ilmaisu toiminnassa hotelleissa A ja B.....	23
5.3	Sosiaalisen vastuun arvot ja niiden tarkoitus hotellissa A ja B .....	24
5.4	Vastuullisen toimintaan ja sosiaalisen arvojen merkitykset työntekijöiden näkökulmalta ..	27
5.5	Sitoutumisen keinot ja vastuullinen toiminta .....	29
6	Johtopäätökset ja pohdinta .....	32
6.1	Tuloksien luotettavuus .....	33
6.2	Kehittymisen ideat sosiaalisen vastuun ja lupauksien ilmaisulle .....	34
6.3	Ideat jatkotutkimukselle .....	35
6.4	Opinnäytetyön oma oppiminen.....	35
	Lähteet .....	37

# 1 Johdanto

Kohtaamme nykyään lukuisia muutoksia ja erilaisia kriisitilanteita, kuten erilaisia epidemioita, työttömyyttä, työvoimapulaa ja epätasa-arvollista käyttäytymistä ihmisten välillä, jotka vaikuttavat ihmisten elämään, työhön ja hyvinvointiin. Yhteiskunnan etsiessä keinoja paremman tulevaisuuden rakentamiseen puhutaan usein kestävästä kehityksestä, vastuullisuudesta ja vastuullisesta toiminnasta. Tässä opinnäytetyössä keskityn erityisesti sosiaaliseen vastuullisuuteen, joka nähdään vastuuna tasa-arvosta, hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. On olemassa myös taloudellista ja ympäristövastuullisuutta, mutta tässä opinnäytetyössä keskityn ainoastaan sosiaaliseen vastuullisuuteen.

Tutkin myös keinoja, joilla yritys pystyy vaikuttamaan työntekijöiden sitoutumiseen sosiaalisen vastuun ja arvojen kautta työpaikalle. Työntekijöiden käyttäytyminen hotelleissa heijastaa sosiaalisen vastuun ja sitoutumisen vaikutuksia, mikä näkyy heidän tarjoamassaan palvelu laadussa. Hotellin työntekijät toimivat työpaikan edustajina, joten heidän sitoutumisensa ja käyttäytymisensä ovat keskeisiä. Analysoin, mitkä sosiaalisen vastuun arvot ovat sellaisia, jotka huomioivat työntekijän ja voisivat olla heille merkityksellisiä. Tavoitteenani on syventää ymmärrystä siitä, kuinka nämä elementit voivat parantaa työhyvinvointia ja edistää sitoutumista. Aiheen käsittelyn varten hyödynnän johtamisen käsitteitä, kuten motivaatio, työpaikan ilmapiirin rakentamista, ja viittaan teorioihin, kuten Maslowin ja McGregorin teorioihin, jotka selittävät sitoutumisen ja henkilön motivaation välistä suhdetta.

Tutkimuksessa analysoin kahden hotellien sosiaalista vastuullisuutta niiden toimintasuunnitelmien, tavoitteiden ja toimintatapojen perusteella. Tavoitteena on selvittää dokumenttianalysillä, millä tavoin sosiaalinen vastuullisuus huomattu hotellien vastuullisuus strategiassa ja mitkä arvot parhaiten edustavat sosiaalista vastuuta. Lisäksi tutkin, onko hotellien sosiaalisen vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitoutumiseen?

## 1.1 Työn tavoitteet

Opinnäytetyöni keskeinen kysymys on, miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu? Tutkimuksen alaongelmat auttavat hahmottamaan sosiaalisen vastuun vaikutusta yrityksessä ja avaavat aihetta teoriaosiossa. Esimerkiksi tämän opinnäytetyön apukysymys on, onko hotellien sosiaalisen vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitoutumiseen? Taulukossa 1 olen kuvannut opinnäytetyön peittomatriisin. Tutkimuksen pääongelman ratkaisemiseksi olen perustanut tutkimuksen seuraavin ongelmakysymyksiin. Tutkimus pääongelma kysymys oli:

- Miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu?

Alaongelmat ovat:

- Mitkä sosiaalisen vastuun arvot korostuvat kohdehotellien sosiaalisen vastuullisuuden materiaaleissa?
- Onko hotellien sosiaalisen vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitouttamiseen?

Taulukko.1 Peittomatriisi

Tutkimus ongelma	Viitekehys (Luvun nro)	Tulokset (Luvun nro)	Aineisto (Luvun nro)
<b>Pää ongelma</b>	2.1, 2.2	5.2	5.1
<b>Alaongelma 1</b>	2.2	5.3	5.1
<b>Alaongelma 2</b>	3.2, 3.3	5.5	5.1

Tutkimuksessa olen käyttänyt dokumenttianalyysiä menetelmänä, jonka avulla tutkin hotellien verkkosivuja, jotta voisin löytämään vastauksia pääongelmaan. Tutkimuksen alla on kaksi hotellia, joiden nimet pidän salassa toimeksiantajan pyynnöstä. Tämän tutkimuksen avulla yritän ymmärtämään, mitä hotelleissa nykypäivinä tehdään sosiaalisen vastuullisuuden saralla.

Valitsin sosiaalisen vastuullisuuden tutkimuskohteeksi, koska nykypäivinä vastuullinen toiminta ja ihmisten oikeinmukainen kohtelu ovat ensiarvoisen tärkeitä. Lisäksi henkilökohtainen kokemukseni vastaanottovirkailijana innosti minua selvittämään, millä keinoilla työntekijöiden sitoutuminen vahvistuu. Kuulin usein työkavereilta, että he ovat tyytyväisiä työpaikan ja ovat työskentelemässä samassa hotellissa monta vuotta. Päätin selvittää, miksi työntekijät ovat tyytyväisiä. Onko kyse sosiaalisesti vastuullisesta toimintatavoista? Millä keinoilla yritys ja toimipaikka yrittävät sitoutamaan työntekijöitä?

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajan viitataan tässä työssä nimellä yritys X. Yrityksen X johdon alla on kaksi hotellibrändeihin kuuluvia hotelleja, joita sain lupaa tutkia tässä työssä. Hotellit nimesin A ja B kirjaimilla. Yrityksen X yhteistyökumppanin, jonka hotelliketjuun kuuluu hotelli A, nimesin

yrietykseksi Y. Opinnäytetyössä toimeksiantaja pyysi olla mainitsematta sekä yrityksen, että hotellien nimiä.

Hotellit A ja B kuluvat samaan osuuskauppa yhtiöön, joka johtaa ja ylläpitää kokonaan hotelli B:n ja osittain hotelli A:n liiketoimintaa ja edistää näiden molempien hotellien brändit Suomessa. Hotelli A ja B kuuluvat erilaisiin hotelliketjuihin. Hotelli A kuuluu yrityksen X yhteistyökumppanin yrityksen Y ketjuun, jonka Suomessa operoi yritys X. Yritys Y omistaa yhdeksän hotelli brändiä ja omistaa kahdeksan hotelli yksikköä Suomessa. Yrityksen Y (2023c) lähteiden mukaan, yritys Y omistaa 1100 hotelliä ympäri maailma. Hotelli A sijaitsee Helsingin keskusta alueella.

Hotellin A (2023) verkkosivujen mukaan hotellin konseptissa on tärkeä luoda vieraille merkityksellisiä ja ikimuistoisia majoitus kokemuksia. Hotelli verkkosivuilla kuvataan palveluita ja asiakas segmenttejä. Hotellin asiakasryhmät ovat liikemiehet, perheet, sekä matkailijat ulkomaailta, joista suurin osa saapuvat ryhmittäin. Liikemiehille ja yrityksille hotelli A tarjoaa monipuolisia kokous- ja tapahtumapalveluita. Vieraat pääsevät nauttimaan korkea tasoisesta majoituksesta, sekä saavat ainutlaatuista ja personaalisoitua asiakaspalvelua. (Hotelli A 2023.)

Hotellissa A on olemassa oma kanta-asiakas ohjelma, jonka käyttämällä vieraat saavat parhaita tarjouksia ja kanta-asiakas etuja. Sen lisäksi hotellissa hyväksytään kanta-asiakas ohjelma, jonka käytetään hotellissa B, mutta nämä kaksi kanta-asiakas ohjelma eroavat toisistaan ja niiden ohjelmien etuja ei saa yhdistää samaan varaukseen. (Hotelli A 2023.) B hotellin kanta-asiakkailla on mahdollisuus sisään kirjautua sovelluksen tai itsepalvelupisten kautta (Hotelli B 2023b).

Hotelli B sijaitsee Helsingin keskusta läheisyydessä. Sijainnin takia hotelli B houkuttelee työmatkailijoita ja lapsiperheitä. Hotellilla oma ravintola tarjoaa vieraille ainoastaan aamiaista. Varaus kanavien mukaan aamiainen sisältyy majoituksen hintaan. Ulkopuoliset vieraat ovat tervetulleita aamiaiselle paikkojen saatavuuteen mukaan. Hotelli tarjoa myös kokous ja tapahtuma tiloja kaikille halukkaille ja erityisesti työmatkalaisten ryhmille. (Hotelli B 2023a.)

## 2 Sosiaalinen vastuullisuus

Liappis, Pentikäinen ja Vanhala (2019, 9) ovat määrittäneet, että sosiaalisella vastuulla tarkoitetaan, että yritys toiminnan kautta huolehtii työntekijöiden oikeuksista, hyvinvoinnista, sekä mukavuuksista työpaikalla. Vastuullinen organisaatio pitää huolta siitä, ettei sen toiminta tuo negatiivisia vaikutuksia, eikä häiritse omilla teoillaan työntekijöitä, asiakkaita, lähialueella asuvia ihmisiä, eikä muita sidosryhmiä. ”Keskeinen osa yrityksen vastuullista toimintaa on panostus sen palveluksessa oleviin ihmisiin” (Hakonen, Viitala & Kääntä 2020, 36).

### 2.1 Yrityksen vastuu ja sen muodot

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 7-8) mukaan yritysvastuulla tarkoitetaan kotimaan säädännön vaatimuksien ja lakien noudattamista ja vastuullisuus tavoitteiden toteutuminen liiketoiminnan kautta, joka vaikuttaisi positiivisesti yhteiskuntaan, ympäristöön ja ihmisten suojaamiseen negatiivisista seurauksista. Liappis, Pentikäinen ja Vanhala kertovat, että yritysvastuu ei ole yksinkertainen kokonaisuus ja se koostu erilaisista elementeistä ja riippuu monista osatekijöistä, kuten kuvassa 1 kuvasin osatekijät, joista yritysvastuu rakentuu. Yritysvastuutta rakentavat yrityksen arvot, viestintä, sisältö elementit ja pääsidosryhmät. Kirjan mukaan arvojen lisäksi yritysvastuun rakentamisen varten tarvitaan yrityskulttuuria, jotka rakentavat vahvanperustaan vastuullisuudelle organisaation strategiassa. Ilman näitä kahta osatekijää yritys ei pysty kehittämään toimintatapoja ja tekemään päätöksentekoja omassa toiminnassa. Arvoja ja yrityskulttuuria kutsutaan myös kivijalaksi. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 7-8.)



Kuva 1. Yritysvastuu (mukaillen Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 8)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 8) mukaan kivijalan päälle rakentuvat talon seinät, jotka ovat varsinaiset yritysvastuun sisältöelementit. Elementit jaotellaan yleisesti taloudelliseen, ympäristö- ja sosiaaliseen vastuuseen.

Liappis, Pentikäinen ja Vanhala (2019, 8) mainitsevat, että vastuullisuutta alettiin jakaa kolmeen osioon 1900-luvulla John Elkingtonin näkemysten myötä. Vastuullisuuden jakamiseen kolmeksi osioksi kutsutaan 3P:n malliksi, jonka voidaan aukaista englanniksi People, Planet ja Profit. Taloudellisella vastuulla tarkoitetaan, että organisaatio toimii taloudellisesti kestäväällä tavalla, jotta yrityksen toimintaa olisi kannattava ja toimisi pitkään ajan tulevaisuudessakin. Ympäristövastuun missio on edistää luonnonvarojen kestävä käyttöä ja maailman suojaamista pilaantumisesta, sekä katastrofaalista muutoksista, jotka johtuvat luonnonvarojen käyttämisestä ei kannattavilla tavoilla. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 9).

Vastuullisen toiminnan kautta yritykset vaikuttavat sidosryhmiin viestinnän kautta. Sidosryhmillä tarkoitetaan tahoja ja toimijoita, jotka vaikuttavat ja ovat kiinnostuneet yritykseen, koska yrityksen toiminta vaikuttaa sidosryhmän valintaan ja sitoutumiseen yrityksen tarjottaviin palveluihin. Sidosryhmäksi voidaan kutsua sekä yksityisen henkilön, että ryhmän tai organisaation. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 10.)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019,10) mukaan yritys voi rakentaa hyvää ja vastuulliseen toimintamallin, joka houkuttelisi sidosryhmiä, mutta se on mahdotonta ilman asianmukaista viestintää. Viestinnän kautta yritys pystyy konkretisoimaan yritysvastuuta ja levittää sen yrityksen toimintakulttuurin.

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 10) mukaan sosiaalisen vastuullisuuden yhteinen kuva koostuu erilaisista elementeistä, joka muistuttaa talon rakentamista. Yksi pääelementeistä, josta sosiaalinen vastuullisuus rakentuu, on ihmisoikeusvastuu, jonka missio on huolehtia, että kaikki ihmiset saavat tasa-arvoista kohtelua ja yhtäläiset työolosuhteet, eivätkä pääse olemaan syrjinnän uhreiksi. Ihmisoikeusvastuu oli aina merkittävä osa vastuullisen toiminnan mallia, mutta merkittävästi sen oli huomioitu vuonna 2010. ”Katalysaattorina tälle kehitykselle, sekä Suomessa, että kansainvälisestikin ovat olleet YK:ssa vuonna 2011 hyväksytyt yritystoimintaa ja ihmisoikeuksia koskevat ohjaavat periaatteet” (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 129).

Liappis, Pentikäinen ja Vanhala (2019, 130) kertovat, että sosiaalisen vastuun kokonais kuvan rakentamiseen tarvitaan myös muita elementtejä. Ilman niitä yhteinen kuva ei rakennu, ja yritys ei pysty muodostamaan vahvaa ja toimivaa strategiaa tai toimintamallia, jotta sen toiminta olisi sosiaalisesti vastuullinen. Muut elementit, jotka kuuluvat sosiaalisen vastuuseen ovat esimerkiksi

kaikkien työntekijöiden työhyvinvointi, asiakaspalvelu, tuoteturvallisuus ja muut vastaavat aspektit. Ihmisten johtajuus on myös osa sosiaalista vastuullisuutta, vaikuttaen työntekijöiden sitoutumiseen työpaikalla ja työprosessin kokonaisvaltaiseen rakentamiseen.

Hakosen, Kääntän ja Viitalan (2020, 36) artikkelissa kerrotaan vuonna 2013 suoritetusta näkemyskyselystä, johon osallistui 538 Suomen ylimmän johdon edustajaa. Näkemysten perusteella vastuullinen henkilöstöjohtaminen koostuu neljästä elementistä: oikeudenmukaisuudesta, tasa-arvosta, kannattavuudesta sekä henkilöstön hyvinvoinnista, yhdessä HR-käytäntöjen läpinäkyvyyden kanssa. Tässä yhteydessä oikeudenmukaisuus tarkoittaa, että yritys kunnioittaa lakeja, säädöksiä ja eettisiä arvoja sekä kohtelee kaikkia työntekijöitä tasa-arvoisesti. (Hakonen, Kääntä & Viitala 2020, 36).

## 2.2 Arvot

Arvot ja tavoitteet eroavat toisistaan. Arto Pietikäisen mukaan arvot ovat ihmisten sisäiset tunteet, jotka vastaavat toiminnasta muiden ihmisten tai ympäristön vastaan. Toisiin sanoin, arvot vaikuttavat siihen, miten ihminen halua toimimaan häntä ympäröivän maailman kohtaan ja mitkä asiat ovat tärkeitä hänelle. (Lindström & Savaspuro 2023, 115.)

Kuvassa 2 olen kuvannut yrityksen sosiaalisen vastuun arvot. Kaksi kättä alhaalta kuvaa yritystä, joka huolehtii arvojen noudattamisesta. Turkoosi käsi, joka pitää vihreällä taustalla raksin kuvaa turvallisuutta, vaaka kuvaa ihmisoikeuksia, sydän tarkoittaa terveyshuoltoa ja hyvinvointia. Keskeltä näkyy vihreä ryhmä ihmisiä, joka kuvaa yhteenkuuluvuutta, kommunikaatiota ja johdon välipitämistä työntekijöistä.



Kuva 2. Sosiaalisen vastuullisuuden arvot (mukaillen Liappista, Pentikäistä & Vanhalaa 2019, 51)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 50) mukaan vuosien 2000–2015 aikana YK- järjestö on keksinyt vuosituhattavoitteet, joita kutsutaan myös Millenium Development Goals strategiaksi.

Tässä strategiassa on kuvattu 17 yleistä periaatetta, joita yritykset ovat päättäneet käyttää tavoitteina. Sosiaalisen vastuullisuuden arvot ovat ihmisoikeuksien noudattaminen, työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen, työturvallisuus, ihmisten hyvä kohtelua, nollatoleranssi syrjinnän epäkohtelun tai häirinnän suhteen, tasa-arvoa kaikille työpaikalla oleville, sekä luotettava kumppanuus. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 51.)

Liappisin, Pentikäisen, Vanhalan, (2019, 129) mukaan ihmisoikeuksien noudattaminen tarkoittaa, että yritys pitää huolehtia, että jokainen työntekijä saa oikeudenmukaisen kohtelun työelämässä ja tunne itseä tasa-arvoisena. Ihmisoikeuksissa on todella paljon erilaisia osia, joista tämä kokonaisuus koostuu. Työelämän kannalta ihmisoikeuksia ovat tasa-arvo työntekijöiden välillä, oikeinmukainen ja reilu palkka, työehtosopimuksen noudattaminen ja vapaus päätöksien teossa. Ihmisoikeuksiin voidaan liittää myös oikeutta opiskeluun. Suomessa sosiaalisen vastuun kuuluu maksaa reilu palkan tehdystä työstä. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 130.)

”Yrityksen omaan henkilöstöön liittyvää sosiaalista vastuuta on varmistaa työntekijöiden työhyvinvointi ja työkyky sekä hyvä työilmapiiri ja ihmisiä arvostava yrityskulttuuri ” (Liappis, Pentikäinen & Vanhala, 2019,132). Ilman työntekijöitä on mahdotonta tuottaa palveluita ja tuotteita, jonka seurauksena yrityksellä ei ole mahdollisuuksia menestyä. Esimiehellä on iso merkitys työilmapiirin, yhteistyön ja kommunikaation rakentamisessa. Vastuullinen esimies huolehtii, että työntekijät saavat kaikki tarvittavia viestintävälineitä, joten työntekijät pystyisivät kommunikoida keskenään ja tarvittaessa pyytää apua. (Lindström & Savaspuro 2023, 58.)

Hakosen, Viitalan ja Kääntän (2020, 36-37) artikkelin mukaan ”Henkilöstövahvuuden muutoksissa vastuullisuutta voi toteuttaa ainakin kahdella tavalla: vaalimalla oikeudenmukaisuutta ja tarjoamalla tukea mahdollisesti irtisanottaville henkilöille.” Irtisanottavat työntekijät tarvitsevat paljon henkistä tukea ja oikeudenmukaista kohtelua.

Liappis, Pentikäinen ja Vanhala (2019, 132) toteavat, että vastuullisessa työpaikassa ei ole paikka syrjinnälle, kuten kiusaamiselle ja häirinnälle, koska työntekijälle on tärkeä saada mahdollisuutta keskittyä töihin, kehittyä ja panostaa suorittamiseen. Kiusaamisesta työpaikalla on puhuttu Suomessa monta vuotta, mutta aiheesta aloitettiin keskustella aktiivisemmin #meetoo-kampanjan myötä, joka alkoi vuonna 2017 Hollywood- piirissä. Kampanjan missiona oli saada ihmisten huomiotta sosiaalisessa mediassa seksuaalisen häirinnän työpaikoilla. Sosiaalisesti vastuullisessa työpaikassa pitää aina muista kohdella ihmisiä tasa-arvoisesti ja hyvin. Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 133) mukaan vastuullisen esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia, että työntekijöillä on mahdollisuus keskittyä työhön ja ei mitään pysty häiritsemään työntekoa. Vastuullisessa työpaikassa ei ole paikka diktatuurille, koska hyvä esimies antaa työntekijöille oikeuden osallistumaan ja vaikuttamaan työssä tapahtuviin asioihin, sekä kuuntelee työntekijöitä.

Työntekijän hyvinvointi ja terveys on osa sosiaalista vastuuta. Liappis, Pentikäinen ja Vanhala (2019, 132–133) toteavat, että työterveys- ja työkykyasioilla on vaikutus yrityksen talouteen, sillä tavalla, että sairauspoissaolot ja työkyvyttömyys eläkkeet tarkoittavat yritykselle lisää kustannuksia. Työntekijöiden hyvinvointi on yksi keskeisistä osioista henkilöstöstrategiassa ja siihen pitää panostaa. Tutkimuksien mukaan työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa yrityksen tuottavuuteen, kilpailukykyyn, taloudellisen tuloksen, sekä maineeseen. (Kauhanen 2016,18.)

Kauhasen (2016,24) mukaan työkyky on työhyvinvoinnin perusta ja lähtökohta, joka muodostuu työntekijän voimavarojen ja työn vaatimuksien tasapainosta. Voimavaroihin kuuluvat terveys, toimintakyky, koulutus, arvot, asenne ja työntekijän osaamisia. Työn muodostavat työilmapiiri, esimiehen toiminta, ympäristö itsestään, sekä työtehtävienkuva, vaatimukset ja työprosessin organisaatio.

Kauhasen (2016, 39) mukaan työsuojeluhallinto huolehtii, että työnantaja järjestää lainmukaisen terveydenhuollon työntekijälle. Kansaneläkelaitos korvaa yrityksille työterveyshuollon järjestämisen tarpeelliset kulut sairausvakuutuslain mukaan, mutta terveyshuoltoon ei kuulu hammashoito tai tapaturmien hoidon korvauksia. Tällaisen korvauksien varten organisaatiolla pitää olla erillinen sopimus korvausjärjestelmän kanssa. Työterveys, työhyvinvointi ja työkyky asiat ovat HR tai toisiin sanoin kutsuttu henkilöstöhallinnon vastuulla. HR- ryhmä missiona on kehittää ja edistää työntekijöiden hyvinvointia, mutta päätöksien teko riippuu myös esihenkilöltä. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 132–133.)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 132) perustella työnantajan pitää olla valmiina suojaamaan työntekijöitä, koska se kuuluu hänen tehtäviinsä työturvallisuuden näkökulmalta. Työntekijällä on oikeus yksityisyyden suojaan, jolla tarkoitetaan, että työnantaja ja työkaverit pitää kunnioita työntekijän henkilökohtaista tietoa ja suojaa sen ulkopuolilta. Henkilön yhteystiedot saa käyttää ja seurata ainoastaan lainmukaisesti.

### **2.3 Sosiaalisen vastuullisuuden haasteet, hyödyt ja mahdollisuuksia**

Globalisaatio on yksi haasteista, joka alussa toi mukaansa myös paljon mahdollisuuksia työntekijöille ja yrityksille. Yritykset pääsivät laajantumaan, monet ihmiset saivat työpaikkoja, pääsivät tekemään uudenlaisia työtehtäviä ja naisten työllistymisen prosentti on kasvanut. Työttömyyden prosentti on laskenut, jolloin työskentelevin elintaso ja olosuhteet ovat parantaneet. Globalisaatio avasi lukuisia mahdollisuuksia ja paransi monien ihmisten elämää, mutta samalla se toi paljon haasteita. Vuoden 1990 alkaen monissa maissa työttömyysprosentti alkoi uudelleen kasvaa reippaalla tahdilla. Globalisaatio ei tuonut paljon negatiivisia vaikutuksia Suomen talouteen, koska maamme on pieni ja siinä on hyvin korkealle tasolle kehitetty talous kaikissa muodoissa,

mutta haasteita tulee maan ulkopuolelta, olevien maiden tilannet muutoksista. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019,16- 17.)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019,133) mukaan yleisimmät haasteet, joita nykypäivinä työntekijät näkevät työelämässä ovat työsuhteiden moninaisuus, epävarmuus työssä, IT-tekniikan hurja kehitys, ajan tasalla pysyminen ja ammattitaitojen jatkuva kehittäminen, suuri paine työssä ja stressin riski. Suurimalla osalla työntekijöistä kiireisen ja hektisen työn takia tulee henkisiä ongelmia. Ihmiset väsyvät nopeasti, koska työssä on paljon ongelmia ja painetta. Jaksamiseen vaikuttaa sellainen haaste, kun liian hämärä raja työn ja vapaa-ajan välillä ja usein joutuu jäämään ylitöihin. Maahanmuuttajat kohtaavat usein vaikeuksia työllistymisessä ennakkoluulojen ja moninaisuuden pelon vuoksi. Työterveyteen ja työturvallisuuteen voi vaikuttaa asiakkaiden käyttäytyminen, joka aggressiivisessa muodossa voi vaikuttaa negatiivisesti työntekijän hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019,132).

Lindströmin ja Savaspuron (2023, 31) mukaan Covid-19 pandemia on vaikuttanut työpulaan, koska monet ihmiset ovat irtisanoneet itseään työpaikoilta karanteenin aikana. Irtisanomisen syinä ovat olleet pitkäaikainen tyytymättömyys työoloihin, huono palkka ja johto. Irtisanoneet työntekijät ovat vaihtaneet työpaikkaa, alaa tai päättäneet viettää aikaa perheen kanssa.

Yritys- ja sosiaalisella vastuullisuudella on hyödyllinen vaikutus yrityksen toimintaan. ”Vastuullisesti toimivat yritykset suoriutuvat pitkällä tähtäimellä monella mittarilla paremmin, kuin heikommin yritysvastuuta toteuttava kilpailija” (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 26). Taulukossa 2 luetellen sosiaalisen vastuullisuuden toiminnan hyödyt, jotka yritys saa toimiessaan vastuullisesti.

Taulukko 2. Sosiaalisen vastuullisuuden hyödyt (mukaihen Liappisia, Pentikäistä & Vanhalaa 2019, 26)

Sosiaalisen vastuullisuuden hyödyt	Sosiaalisen vastuullisuuden hyödyt
Riskihallinnan parantaminen	Työnantajan mielikuvan parantaminen
Työntekijöiden tyytyväisyyden ja sitoutumisen kasvu	Asiakastyytyväisyyden kasvu
Yhteiskunnan ja sidosryhmien hyväksyntä yritystoimintaa	Vahvistaa mainetta

Yritysvastuulla voi parantaa riskienhallintaa, tarkistelemalla pitkällä aikavälillä ja laajasti yrityksen arvoketjussa. Vastuullisessa yrityksessä työntekijät ovat motivoituneempia. Vastuullinen yritys houkuttelee parhaat työntekijät, sitoutuneet asiakkaat ja yhteiskunnan hyväksynnän. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 26- 27.)

Liappisin, Pentikäisen, Vanhalan (2019, 134) mukaan työpaikan moninaisuus on yksi mahdollisuuksista yritykselle kehittämisen varten. Ammatillisesti eritaustaiset, eri sukupuolia edustavia, eri kielillä puhuvia, eri kulttuuri taustaisia ja eri sukupolvia edustavia työntekijöitä vahvistavat organisaation innovaatiopotentiaalia ja muiden sidosryhmien ymmärrystä tuomalla mukaan yritykseen erikaltaisia osaamisia ja ymmärrystä. Moninaisuuden avulla yritys pystyy parantaa asiakas ymmärrystä ja saada uusia asiakkaita, joilla on moninainen tausta. Moninaisuuden avulla pystymme huolehtimaan siitä, ettei maahanmuuttajia syrjitä, ja taistelemaan ennakkoluuloja vastaan. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 135.)

## **2.4 Sosiaalisesti vastuullisen toiminnan kehittäminen**

Vastuullista toimintaa kehittyä päivittäin kaikkiin suuntiin, mutta erikoisesti kehittyä sosiaalinen vastuu työmaailmassa. Liappis, Pentikäinen ja Vanhala ovat kertoneet omassa teossa, että vastuullisen toiminnan tärkeydestä aloitettiin keskustella 1800- luvuilla, kun maailmassa kehittyi reippaasti teollisuus ja sen vaikutus alkoi näkyä ihmiskunnassa ja elämänlaadussa. Yhdysvalloissa 1920- ja 1930 luvuissa nostettiin puhetta pitääkö yrityksin tehdä vastuullista työtä yhteiskunnalle. Yritysvastuutta Yhdysvalloissa nimitetään Corporate Social Responsibility tai käytetään lyhenneen CSR- termin. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019,13.)

Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 45) mukaan sosiaalisen ja muiden vastuullisuus muotojen kehittämistä hoitavat erilaisia järjestöjä. Yksi niistä on maailmanlaajuinen järjestö YK, joka pitää huolta, että vastuullisen toiminnan säädäntö on ajan tasalla, toimiva ja oikeinmukainen. Sama järjestö kehittää ja uudistaa vastuullista toiminnan menetelmiä ja lakia. YK:n järjestöön kuuluvat noin 193 maata, joihin kuuluu myös Suomi. YK:n järjestö huolehtii kaikista vastuullisuuden muodoista. Esimerkiksi YK loi peruskirjan vuonna 1945 toisen maailmasodan jälkeen, jossa oli kerrottu kaikki perussäädäntö ihmisoikeuksien puolelta, joita valtiot, yritykset ja työntajat noudattavat nykyäänkin. YK:n sosiaalisen vastuullisuuden strategian idea on parantaa ihmisten kohtelua toisia vastaan, suojaa ihmisiä syrjinnästä ja luoda oikeudenmukaiset olosuhteet. Suomessa ihmisoikeuksista alettiin pitää huolta kylmä sodan jälkeen, vaikka Suomi kuului YK-järjestön vuodelta 1955. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019,45–47.)

Toinen suuri järjestö, joka on samalla tekemässä yhteistyötä YK:n kanssa ILO-järjestö. ILO-järjestö on erikoistunut työelämään vastuullisen toimintaan ja sen kehittämiseen. ILO-järjestö seuraa, että työntekijöitä kohdetaan oikeuksien mukaan ja työehtosopimus on oikeinmukainen, sekä toimiva. Esimerkiksi ILO-järjestö suojaa lapsia lapsityöstä tai suojaa työntekijöitä pakkotyöstä ja syrjinnästä. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019,51.)

### 3 Työntekijöiden sitoutuminen työpaikalle

Viitala (2021, 86–88) korostaa, että sitoutuminen tai engagement on monitahtoinen ilmiö. Sitoutumista voidaan kuvata psykologisena suhteena työpaikkaan. Työntekijällä, jolla on psykologisesti huono suhde työpaikan, helpommin irtisanoudu. Sitoutumisella on yhteys työntekijän työtyytyväisyyteen, halu pysyä töissä yrityksessä ja arvostus yritykseen. Sitoutuminen voi olla sekä tunneperäinen, että välineellistä. Tunneperäisellä sitoutumisella tarkoitetaan, että työntekijä tunne itseä kuuluvansa työyhteisöön, kokea oman panoksen tuovansa menestystä yritykselle ja tuntee kuuluvansa organisaatiolta tukea kehityksessä. Tunneperäisesti sitoutunut työntekijä on hyödyllinen työnantajalle, koska hän on valmis venymään tarvittaessa ja työssä häntä kiinnosta muut asiat, kuin ainoastaan raha.

Työntekijän sitoutumisen hyödyt yritykselle sisältävät hyvät suoritukset, kiinnostuksen yrityksen kehittämisessä, luovuuden, hyvän asiakaspalvelu laatu, pienemmän vaihtavuuden ja vähemmän poissaoloja (Viitala 2021, 88).

#### 3.1 Motivaation vaikutus sitoutumiseen

Viitalan ja Jylhän teoksen mukaan työsuorituksen vaikuttaa työmotivaatio. Työnantajan pitää ymmärtää, mitkä asiat motivoivat työntekijää työssä. Viitala ja Jylhä teoksessa (2019, 460) nostavat esiin Atkinsonin (1964), Lawlerin (1973) ja Vroomin (1964) sekä Luthansin (1977) näkemyksen siitä, että motivaatiolla tarkoitetaan tunnetta, joka herättää ihmisessä tahdon käyttäytyä valitulla tavalla tietyssä tilanteessa. Motivaatio antaa henkilölle voimaa käyttäytymiseen, toiminnan suuntaan ja jatkuvuuteen. Toisin sanoen motivaatio antaa voimaa tehdä työtä ja panostaa siihen tehtävään, jonka henkilö tekee. Jokaisella työntekijällä on olemassa motiivit, jotka vaikuttavat motivaatioon, ja ne voivat olla jokaisella erilaisia. Motiivit voivat muuttua tilanteen mukaan. Työmotivaation vaikuttavia tekijöitä on tutkittu pitkään erilaisten tutkimusten kautta. Tutkimusten perustella on saatu tietoa, että työmotivaatioon vaikuttavat työntekijän persoonallisuus, työtehtävät ja työympäristö. (Viitala & Jylhä 2019, 460- 461.)

Viitalan (2021, 79–80) mukaan on olemassa sisäinen ja ulkoistettu motivaatio muotoja, jotka vaikuttavat ihmisen jaksamiseen ja haluun. Sisäisen motivaationa tarkoitetaan, että henkilö nauttii omasta työtuloksesta, ja hänelle on tärkeää saavuttaa itsenäisesti asettuja tavoitteita sekä kehittää omia taitojaan ja oppia uutta itseään varten. Ulkoisella motivaatiolla tarkoitetaan, että työntekijä pyrkii suorittamaan työtehtävän ja saamaan hyvän tuloksen, jotta hän voisi saada palkinnon. Palkinto voi olla materiaallinen, kuten palkka, tai henkinen, kuten hyväksyntä työkavereilta ja esimieheltä. Kauhasen (2016,24) mukaan motivaation vaikuttaa työntekijän työkyky. Työpaikoissa, joissa on paljon rutiiniomaista työtä ja työtehtävät eivät ole liian mielenkiintoisia, työntekijän ovat

enemmän motivoituneita palkintojen saamisen avulla. Hannakaisa Länsisalmen mukaan (teoksessa Lindström & Savaspuro 2023, 79) ”Korona-aikana korostui se, että jos on koko ajan liikaa töitä ja ihmiset ovat ihan poikki, niin motivaatio laskee nopeasti. Pitää rakentaa työpaikka, jossa on hyvä tehdä töitä ja ylläpitää työn ja muun elämän välistä tasapainoa.”

Lindström ja Savaspuro (2023,37) kertovat, että pandemia vaikutti huomattavasti työntekijöiden motivaatioon ja toi mukaansa myös negatiivisia vaikutuksia. Yhdysvalloista tuli kuuluisaksi trendi nimeltään Quiet quitting. Trendi tarkoittaa, että työntekijä jaksaa ja suostuu suorittamaan ainoastaan omia tehtäviä, joita kuuluvat hänen työkuvaansa. Tällainen käyttäytymisen seurauksena työntekijä ei ole valmis venymään, tekemään ylitöitä tai työskennellä vapaa-ajalla. Lindström ja Savaspuro toteavat, että vaikka quiet quitting ei tuo palkan korotusta tai urapolun kehittämistä, mutta se vähentää stressiä työntekijältä.

Esimiehellä ja työkaverilla on vaikutus työntekijän motivaatioon. Liappisin, Pentikäisen ja Vanhalan (2019, 132) mukaan arvostuksen ja luottamuksen osoittaminen työpaikalla vaikuttavat positiivisesti työn tekemiseen ja työmotivaatioon. Sen lisäksi motivaatioon vaikuttaa esihenkilön toiminta, jonka samanaikaisesti riippuu ilmapiirin rakentaminen työyhteisössä. ”Jos organisaatio ei pysty tyydyttämään ihmisten tarpeita, he vähentävät ponnisteluitaan, jolloin heidän käyttäytymisensä on organisaation valintojen seuraus.” (Harisalo 2021, 127).

### 3.2 Maslowin ja McGregorin motivaatioteoriat

Maslowin teoriassa puhutetaan ihmisten tarpeista elämässä ja niiden vaikuttamisesta motivaatioon ja sitoutumiseen työpaikalle, joita olen kuvannut kuvassa 3. pyramidi muodossa. Harisalo (2021, 127) mukaan, jos yritys ei pysty tyydyttämään työntekijöiden tarpeita, he vähentävät ponnistelua työssä ja heidän käyttäytymisensä muodostuu riippuen yrityksen valinnoista.



Kuva 3. Maslowin teoria tarpeista (mukaillen Harisalo 2021, 127- 129)

Harisalon teoksessa on esitetty Maslowin teoria (1954), jonka perustella Harisalo kirjoitti oman teoksen. Tämä tarpeiden hierarkia teoria oli esitetty 1950-luvuilla ja toiminut motivaatioon perustana. Teorian mukaan työntekijää motivoivat fyysiset, turvallisuus, sosiaaliset, arvostuksen ja itseä toteuttamisen arvot. Fyysisiin tarpeisiin kuuluvat esimerkiksi elintarvikkeiden saaminen, aika nukkumiseen ja muita tarpeita, jotka auttaisivat pitämään kehon ja fyysisen voimaan kunnossa. (Harisalo 2021, 127- 128.)

Toinen Maslowin pyramidin astekoista on turvallisuuden tarve, joka tarkoittaa, että henkilö halua tuntee itseä turvallisessa työpaikassa tai ympäristössä ja olla suojattu kakista pahasta, mitä voisi tapahtua työelämässä tai muutteinkin elämässä. Työelämän näkökulmalta henkilö tarvitsee luotettavan, rehellisen ja turvalliseen työpaikan, jossa noudatetaan ja arvostetaan ihmisoikeuksia, tasa-arvoa ja yksityiselämä. (Harisalo 2021, 128.)

Pyramidin keskellä löytyy sosiaaliset tarpeet, jotka ovat perhe, ystävyys, yhteenkuuluvuus, hyväksyntä, henkinen tuki. Näitä tarpeita ihmiset pyrkivät saavutta työ ilmapiiristä. Ihminen aina tarvitsee yhteisö, johon hän voi integroitua olemalla oma itseään. (Harisalo 2021, 128.)

Ennen pyramidin huippua on arvostuksen tarpeet. On olemassa sisäiset ja ulkoiset arvostus tarpeet. Sisäisiin tarpeisiin kuuluvat mahdollisuus itsenäisesti päättää työasioista, kunnioita itseä ja kyky suorittaa tehtäviä. Ulkoisiin tarpeisiin kuuluvat status ja arvostaminen ja huomio, joita työntekijä saa työkaverilta ja esimieheltä. (Harisalo 2021, 128.)

Pyramidin huippua muodostavat itseä toteuttamisen tarpeet, joihin kuuluvat työntekijä kehittäminen työpaikalla, kasvun mahdollisuuksia työpolulla ja mahdollisuus saada uusia mielenkiintoisia tehtäviä ja projekteja, joiden avulla työntekijä pystyisi oppia uutta ja katso tilanteisiin erilaisilta näkökulmilta. (Harisalo 2021, 128).

Harisalon (2021, 128) kirjassa kertoi, että Maslowin 1954 vuoden teorian idean mukaan yrityksen pitää ensin tyydyttää työntekijöiden tarpeita hierarkkisesti alhaalta ylöspäin. Idean mukaan, kun yritys tyydyttää työntekijöidensä tarpeet, he tottuvat niihin ja luovat niiden tilalle uusia, korkeampia tarpeita. Teorian mukaan motivaatio on seuraus siitä, miten hyvin yritys onnistui tyydyttää oikeinmukaisesti työntekijöiden tarpeita. Maslow 1954 oletti, että ” miten korkeammalla ihmiset ovat tarpeiden hierarkiassa, sitä motivoituneempia he ovat.”

Harisalon (2021, 128) mukaan käytännössä jokainen työntekijä itse priorisoi tarpeidensa tärkeyden, ja Maslowin pyramidissa olevat tarpeet ovat järjestetty subjektiivisesti. Jokainen henkilö itse päättää, mitkä asiat ovat hänelle tärkeitä motivaation ja sitoutumisen kannalta. Yrityksen tehtävä on reagoida näihin tarpeisiin ja tyydyttää ne.

Toinen teoria, jonka on syytä tarkastella, on McGregorin X- ja Y- teorit, jotka kuvaavat johtamismallien vaikutusta motivaatioon ja sitoutumiseen. Harisalo (2021, 129) mainitsee Mc Gregorin (2006, 45–47) teorian ja kertoi, että tämä teoria perustuu tutkimukseen, jonka Douglas Mc Gregor järjesti *The Human Side of Enterprise* (2006) kirjan lukijoiden keskuudessa vuonna 1960. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten esimiehen johtamismalli ja käyttäytyminen työntekijöiden kanssa vaikuttavat työmotivaatioon. Tutkimuksen tuloksien mukaan McGregor jakoi vastaajia kahteen ryhmään, joita hän nimitti X ja Y kirjaimilla. Tuloksien mukaan hän loi X- ja Y- teorit. (Harisalo 2021, 129.)

Harisalo (2021, 131) nosti esille McGregorin (2006, 65–66) teoksessa esitettyä selitystä X- teoriasta, jonka mukaan esimiehen johtamismalli aiheutti negatiivisia vaikutuksia työmotivaatioon. Työntekijät eivät ole kiinnostuneita työstään ja suorittavat tehtävänsä pakkotein tai yrittävät olla kokonaan tekemättä työntehtäviä välttämällä ne. Tällaisen käyttäytymisen takia, esimies joutuu seuratta ja pakottaa työntekijöitä suorittamaan annettuja tehtäviä. Näistä tuloksista saadaan selville, että työntekijät eivät ole motivoituneita ollenkaan kehittymään tyourassa tai oppimaan uutta, tai ottaa mitään vastuuta omista teoista. Heidät ei kiinnostaa työpaikan menestys ja kehitys, eikä kiinnosta, millainen ilmapiiri työyhteisössä on. Maslowin teorian näkökulmalta X-teorian työntekijöille tärkeimmät tarpeet ovat turvallisuus ja palkan saaminen, jotta he voisivat elättä itseä. (Harisalo 2021, 131.)

Y-teorian mukaan työntekijät ovat motivoituneita tekemään työtä ahkerasti ja haluavat kehittyä tyouralla. Työntekijät tekevät työtä intohimoisesti ja nauttivat siitä. Työ muistuttaa heille harrastuksen tai leikin. Työntekijät suorittavat työtehtäviä itsenäisesti ja valvovat oman työskentelyn ilman esimiehen apua. Ihmiset viihtyvät työpaikalla ja sitoutuvat työpaikan arvoihin ja tavoitteisiin. Esimies antaa työntekijöille palkintoja hyvästä suoristautumisesta, joka motivoi työntekijä panostamaan tulevaisuudessakin. Työntekijät ottavat vastuuta omista teoista ja tekevät työtä vastuullisesti. Työilmapiiri on ystävällinen, jossa kaikki tekevät yhteistyötä, tukevat toisiaan ja nauttivat yhteisestä ajan vietosta. (Harisalo 2021, 131-132.)

Harisalon (2021) esittää McGregorin (2006, 67) teorian pohjalta, että yritysten tulisi ottaa huomioon johtamismallinsa, kuunnella työntekijöiden mielipiteitä, tarjota kasvumahdollisuuksia ja välittää henkilöstön tarpeista. Tällainen huomioiminen on erityisen tärkeää, sillä kun yrityksen ja henkilöstön tarpeet kohtaavat, syntyy symbioosi, joka parantaa tuottavuutta, tehostaa työprosesseja ja lisää yhteistä motivaatiota. McGregorin tavoitteen mukaan yritysten tulisi muuttaa johtamisstrategioitaan ja käyttäytymistään siirtymällä X- mallista Y-malliin. Tämän muutoksen tukemiseksi tarvitaan hyvän esimiehen toimintamallia ja sosiaalisesti vastuullista toimintaa. (Harisalo 2021, 131-132.)

### 3.3 Sitoutumisen keinoja

Viitalan (2021, 88–89) mukaan yritysjohto voi sitouttaa työntekijöitä erilaisilla keinoin, kuten tarjoamalla kiinnostavia ja sopivasti haastavia työtehtäviä. Työntekijä sitoutuu paremmin, kun häntä kuunnellaan ja hänelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa työprosessiin. Työntekijä houkuttaa työpaikka, jossa hän saa kilpailukykyistä ja reilua palkkaa tai hyvät edut ja hyödyt. Työntekijälle on tärkeää, että hänen työpaikassansa johtaa hyvää ja vastuullinen esimies. Sitoutumiseen keinona on tärkeää antaa henkilöstölle mahdollisuuden kehittyä ja oppia uutta. Ihmiset sitoutuvat paremmin työpaikalle, jossa on mahdollisuus saada tasapainoon työn ja perheen välillä. Sitoutumiseen vaikuttaa myös usko tulevaisuuteen työpaikan kannalta.

Sitoutumiseen vaikuttaa ilmapiiri, koska sen laadusta riippuu tunneko työntekijä sen hyvänä, huonona, ahdistettavana tai innostavana. Se vaikuttaa työntekijän työmotivaation, toimipaikan sisäisen viestinnän, työtyytyväisyyteen, yhteistyön laatuun ja työn tuloksiin. On olemassa ihmis- ja suorituskeskeinen ilmapiiri. (Viitala 2021, 91–92.)

## 4 Tutkimus

Vilkan (2021a,15) mukaan on olemassa laadullinen tutkimus ja määrällinen. Laadullinen tutkimus perustuu tulkintaan. Laadullista tulkintamenetelmä käytetään, kun tavoitteena on kuvata ilmiötä ihmisen kokemusten perustella. Kirjan Tutki ja kehittä, (Vilka 2021b, 207) mukaan laadullinen tutkimusmenetelmä kuvaa ihmisten toiminnan ja päätösten kautta näkemys aiheeseen tai tilanteeseen. Laadullisessa tutkimuksessa otetaan huomioon henkilön ajatukset, sekä päämäärien asetus. Laadullisessa tutkimuksessa aina yritetään saada vastauksia kysymykseen, joka kuuluu: Mitä merkityksiä tutkitaan tutkimuksessa? Tutkimuksessa, joka perustuu tähän kysymykseen pitää aina määrittää, tutkitaanko kokemuksiin tai käsityksiin perusteleva merkityksiä. Kokemuksiin perustelevia tutkimustulokset ovat enemmän subjektiivisia verrattuna käsityksiin perustaviin tuloksiin, koska kokemus perustuu tietyn ihmisen näkemyskseen. Toisiin sanoin se on aina omakohtainen. Käsitysten perustella saadaan tutkittu, mitä tietty asia tarkoittaa yhteisöön tai organisaation näkemysten ja arvojen perustella.

Vilkan (2021a, 257) mukaan aineistolähtöinen analyysi perustuu aina teoriaan. Tutkimuksessa pyritään saada vastaukseen pääongelmalle vertailemalla kerättyä aineistoa teoriaan. Dokumenttianalyysillä tarkoitetaan kirjallisten lähteiden analyysia. Sen avulla voidaan saada taustatietoa ja lisänäkökulmia tutkimusongelma ratkaisemisen varten. Dokumenttianalyysissä päätelmiä tehdään kirjallisessa muodossa saadusta tiedosta. Nämä tiedostot voi olla verbaalisia, kommunikatiivisia tai symbolisia. Esimerkiksi dokumenttianalyysi aineistona voi käyttää verkkosivuja, artikkeleita, litteroituja haastatteluja, sosiaalisen median julkaisuja ja mainoksia. Tavoitteena on analysoida aineistoa järjestelmällisesti ja luoda selkeän sanallisen kuvauksen siitä, mitä tutkitaan. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2015, 136.)

Puusan & Juuti (2020, 344-346) mukaan sisällönanalyysi on menetelmä, joka soveltuu monenlaiseen laadullisen tutkimukseen. Menetelmässä käytetään käytetään vaiheittain etenevää prosessia, joka sisältää analyysiyksikön valinnan, aineistoon tutustumiseen, aineiston tiivistämiseen, kategorisoinnin, aineiston järjestämisen, luokitellun ja lopulta tulkinnan. Sisällönanalyysin tavoitteena on järjestää aineisto selkeään muotoon säilyttäen keskeinen tietoaineiksensa. Analyyttisen prosessin kirjoittaminen auttaa välttämään mielivaltaisuutta ja tukee totuudenmukaista tulkintaa.

### 4.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuskohteeksi valitsin sosiaalisen vastuun ja sen keinot vaikutta sitouttamiseen. Tavoitteena oli tutkia, miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu. Tämän opinnäytetyön apukysymys oli, onko hotellien sosiaalisen

vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitoutumiseen? Tutkin kahden hotellien sosiaalista vastuutta käsittelevien materiaalien avulla, millä keinoilla toimeksiantaja voisi vaikuttaa työntekijöiden sitoutumiseen ja, miten sosiaalinen vastuullisuus voisi auttaa työnantaja työntekijöiden sitouttamisessa. Halusin saada selville, mitä hotellit tarjoavat henkilöstölle, että he ovat kiinnostuneita työskentelemään monien vuosien aikana samassa toimipisteessä tai yrityksessä.

Tämä tutkimus toteutin laadullisena dokumenttianalyysinä. Tutkimuksen suorittamisen varten olin löytänyt itselleni toimeksiantajan, joka suostui tutkimuksen suorittamiseen ja antoi mahdollisuuden tutkia kahta hotellia. Strategiana oli vastata tämän oppinäytetyön pääongelmaan, joka oli, miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu?

Tutkimuksen suorittamisen varten olin kerännyt tietoa hotellien ja yrityksen verkkosivuilta sekä olin tutkinut toimeksiantajalta saamiani luottamuksellisia aineistoja. Tutkimuksen aineistoissa käsitellään vastuullisuuden ja sosiaalisen vastuun käsitteitä. Olin tutkinut hotellien sosiaalisen vastuutta strategiassa ja missiossa. Toimeksiantajalta sain tutkimuksen varten yrityksen oman johtamiseen liittyvän oppaan, jossa kerrottiin laajasti sosiaalisen vastuun arvosta ja yrityksen tavoitteista ja keinoista, millä pyrkii houkuttelemaan työntekijöitä ja luomaan hyviä työolosuhteita. Hotelli A:n verkkosivuilta löysin myös paljon tietoa koskien aiheetta. Olin perehtynyt hotellien A & B sosiaalisen vastuullisuuteen, lukemalla hotellien ja X sekä Y yritysten verkkosivuja, ja aineistoa, jonka sain toimeksiantajaltani. Tutkimuksen yhteiskuvan rakentamisen varten olin analysoinut yrityksen kahden työntekijän uratarinoita. Tutkimuksen tuloksien esittämisessä olin viitannut aineistoon, johon olin perehtynyt ja tein siitä tiivistelmän luvussa 5.1.

Tutkimuksen tulokset perustuvat periaatteessa toimeksiantajan yrityksen ja toimipaikkojen tietoihin, mutta samankaltaisen tutkimuksen on mahdollista suorittamaan myös tutkimalla esimerkiksi muiden hotellien aineistoja. Tämän tutkimuksen tulokset voivat olla hyvänä esimerkkinä, miten yrityksen sosiaalisesti vastuullinen käyttäytyminen voi vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden sitoutumiseen ja millä keinoilla yritys pyrkii vaikuttamaan siihen. Toisaalta tämä tutkimus ei viittaa suoraan tiettyyn yritykseen, joka tekee tutkimuksen tuloksista soveltavia jokaiselle toiselle hotellille yleisellä tasolla.

Tutkimuksen tulokset ovat eettisesti oikeamukaisia, koska käytin luotettavia lähteitä tämän tutkimuksen suorittamisessa. Tutkimuksen tuloksista sekä oppinäytetyöstä olen ottanut pois hotellien ja yrityksen oikeat nimet ja nimesin ne kirjaimilla. Ennen tutkimisen suorittamista olin sopinut eettisiä sääntöjä toimeksiantajan kanssa.

Tässä tutkimuksessa olin tutkinut tämän vuoden tietoa sosiaalisesta vastuullisuudesta. Suurimassa osassa aineistoista en pystynyt löytämään tiettyä päivämäärä, jolloin se oli julkistettu, mutta useimmiten hotellit ja yritykset pitävät t verkkosivuilla olevat tietoja ajan tasalla.

#### 4.2 Aineiston keräämisen menetelmä

Aineiston keräämisen menetelmäksi valitsin toimeksiantajan verkkosivuja ja antamia materiaaleja, koska tämä oli paras vaihtoehto saaman laadullisen ja oikeanmukaisen tiedon. Toinen syy, miksi valitsin tämän menetelmän, on se, että se vähensi riskiä ja antoi enemmän mahdollisuuksia suorittamaan tutkimusta. Esimerkiksi, jos valitsin kysely tai haastattelu keräämismuotoja riskinä, oli saada liian vähän vastauksia tai haastattelijat eivät pystyneet vastamaan kaikkiin kysymyksiin. Aineiston keräämisen menetelmä, jonka valitsin oli hyvä, koska en ollut riippuvainen kenestä kirjoittamisen aikataulussa. Paras mahdollisuus saada luotettavan tiedon on tutkia tietoa alkuperäisestä lähteestä. Aineiston avulla pystyin vastaamaan opinnäytetyön alaongelmiin ja sain ratkaisun pääongelmaan. Kuvassa 3 olen kuvannut aineiston keräämisen menetelmän, jonka käytin tutkimuksessa.



Kuva 3. Tiedon keräämisen menetelmä

Aineistonkeruumenetelmä sisälsi toimeksiantajan ja hotellien verkkosivujen tulkinta. Verkkosivuilta olin saanut ymmärryksen hotellien ja yrityksen taustatiedoista, strategiasta ja toiminnasta. Esimerkiksi verkkosivuilta löysin hyvin tietoa siitä, mitä sosiaalinen vastuullisuus tarkoittaa toimeksiantajalle ja miten se näkyy toiminnassa. Hotellin A verkkosivuilta löysin kattavaan tiedon strategiasta sekä tarkkaan kuvauksen työntekijöistä, joita yritys on kiinnostunut saada työtiimin. Toimeksiantajan verkkosivuilta löysin uratarinoita, joissa työntekijät kertoivat omia mielipiteitä työpaikasta ja tekijöistä, jotka houkuttelevat ja sitoutuvat heitä. Toimeksiantajan aineistoista sain syvemmän tutkittua yrityksen strategian ja löysin tarvittava tietoa sosiaalisesti vastuullisesta toiminnasta ja suhteista sekä keinoista, joilla toimeksiantaja yrittää sitouttamaan henkilöstöä.

Esimerkiksi kattava tieto sitoutumisen keinoista löysin yrityksen oman johtamiseen liittyvässä oppaassa.

Olin valinnut juuri nämä aineistoja tutkimuksen suorittamisen varten, koska nämä dokumentit vastoivat parhaalla tavalla minun tutkimukseni kysymyksiin, joita käytin aineiston analyysissä.

Ensin olin tutkinut toimeksiantajan verkkosivuja ja etsinyt tarvittava tietoa, jotta voisin muodostaa ymmärryksen ja taustakuvan tutkimuksen liittyvästä aiheesta. Sen jälkeen olin lukenut yrityksen oman johtamiseen liittyvä opas, jonka avulla syvensin aiheeseen, löysin vastauksia kysymyksiin, jotka koskivat sosiaalisen vastuun arvoja, tavoitteita ja sitouttamisen keinoja. Yhteisen kokonaisen kuvan muodostamisen varten luin ja analysoin kahta uratarina, jonka mukaan sain tutkittua aiheetta työntekijöiden näkökulmasta. Tällä tavalla sain kerätty tietoa ja tutkia pää- ja alaongelmia monipuolisesti ja erilaisen lähteiden kautta.

Tietoja, joita käytin tutkimuksen suorittamisen varten ovat laadullisia, koska keräsin ne suoraan alkuperäisistä lähteistä, jotka ovat saatavilla toimeksiantajan yrityksen ja hotellien verkkosivuilla tai aineistosta, jonka toimeksiantaja lähetti minulle opinnäytetyön kirjoittamisen varten. Kerätty tieto on validia, koska sen avulla sain vastattu kaikkiin tutkimuskysymyksiin ja onnistuin rakentamaan yhteiskuvan.

Tutkimuksen suorittamisessa kiinnitin huomiota eettisiin näkökohtiin. Olin sopinut toimeksiantajan kanssa, että jätän mainitsematta yrityksen ja hotellien nimet, salassa pitäviä lähteitä ja tietoja. Sen takia olin ottanut pois pyydettyä tietoa ja tein tutkimuksen nimettömänä. Esimerkiksi tutkimuksen tuloksien analyysissä, en ole maininnut kenenkään nimeä työntekijöistä, kun olin tutkinut uratarinoita. Olen tehnyt kaiken mahdollisen, että saan noudettua toimeksiantajan kanssa sovitettuja sääntöjä ja välttää mahdollisia konflikti tilanteita.

Tutkimuksessa analysoitu aineisto oli kattava tutkimukseni suorittamisen kannalta, koska sain vastauksia kaikkiin tutkimuksessa oleviin kysymyksiin. Kriittisestä näkökulmasta, voisin sanoa, että parempi olisi, jos voisin kertoa yrityksen ja hotellien nimiä, koska se autoisi lukijoille paremmin hahmottamaan, mistä hotelleista ja minkä yritys on kyse.

### **4.3 Analysointimenetelmä**

Tässä opinnäytetyössä olin käyttänyt kvalitatiivisia analyysimenetelmiä. Päätin käyttämän sisällönanalyysi kvalitatiivisen menetelmän. Olin jakaannut kerätyn aineiston teemoihin, jotka olivat alaongelma kysymyksiä ja asiat, jotka auttoivat täydentämään kokonaiskuvaan. Jokaisen teeman alle olin kokoonnut aineisonanalyysia, jonka avulla sain kehitetty tiettyyn aiheen ja vastattu alaongelmiin sekä tutkittu monipuolisesti opinnäytetyön aiheetta ja ratkaistu pääongelman.

Dokumenttianalyysissä olin analysoinut aineiston sisällön tutkimalla dokumenteista löydettyjä käsiteitä ja kirjoituksia, jotka koskivat sosiaalista vastuullisuutta, arvoja ja toimintakeinoja toimeksiantajan hotelleissa, jonka kautta toimeksiantaja yritti sitouttamaan henkilöstön.

Analyysissä olin lisäänyt visuaalisuutta kuvaamalla esimerkiksi tärkeitä yritykselle sosiaalisen vastuun arvoja tai muita tärkeitä tekijöitä sanapilvien kautta, tai tein taulukon eettisistä käytännöistä hotellille A. Visuaalisten efektien avulla sain paremmin analysoitu ja verrattu sosiaalista vastuullisuutta ja sitouttamista hotelleissa.

Valitsin tällaisen analyysimenetelmän, koska mielestäni tämä oli paras ja looginen vaihtoehto minun tutkimukseni suorittamiseen. Sain mahdollisuuden tutkia aiheen monipuolisesti, käyttämällä luovuta, järjestelemällä aiheen analyysiä loogisesti, että lukija saa selkeän kuvan tutkimustuloksista.

## 5 Tutkimustulosten esittely

Tässä osiossa olen esittänyt tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen tulokset on jaettu viiteen lukuun. Tutkimuksen tulokset perustuvat tietoon, jonka olin analysoinut minun toimeksiantajan yrityksen X ja hotellien verkkosivuilta sekä aineistosta, jonka sain suoraan toimeksiantajalta. Tutkimuksien tulokset perustuvat myös hotellin A brändin verkkosivuilla olevaan tietoon, koska hotellin A toiminta perustuu yrityksen X ja hotelliketjun brändin strategioihin, jotka toimivat symbioosissa keskenään. Hotelli A:n brändin omistava yrityksen nimesin yritykseksi Y.

Ensimmäisessä luvussa kerroin tiivistä toimeksiantajan hotelleista A ja B, sosiaalisesti vastuullisesta strategiasta ja toimintaperiaatteista. Tämä luku muistuttaa aineiston tiivistelmää, jonka käytin tutkimuksessa. Seuraavissa luvuissa olin tutkinut opinnäytetyön kysymyksiä dokumenttianalyysin avulla. Toisessa luvussa kerroin dokumenttianalyysin perustella sosiaalisesta vastuullisuudesta ja sen ilmaisusta hotellien toiminnassa. Kolmannessa luvussa kerroin tekijöistä, jotka vaikuttavat sitoutumiseen tutkimustuloksien perustella. Neljännessä luvussa kerroin keinoista, joita toimeksiantaja käyttää työntekijöiden sitoutumiseen. Viidennessä luvussa teen yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen tuloksien avulla tavoitteena oli vastata pääongelma kysymykseen, miten sosiaalisen vastuun arvot ja yrityksen toiminta vaikuttavat työntekijöiden sitoutumiseen.

### 5.1 Sosiaalisesti vastuulliset hotellit A ja B

Yritys Y (2023a) mukaan yritys Y omistaa yksi maailman tunnetuista hotelliketjusta ja toimii monia vuosia vastuullisen strategiaan mukaan ja saanut siitä palkintoon. Strategian missiona on huolehtia ja välittää ihmisistä ja ympäristöstä olemalla luotettava työnantaja ja kumppani, sekä toimimaalla vastuullisesti. Missiona yritys pyrkii toimimaan vastuullisesti, joten toiminta toisi ainoastaan positiivista jälkiä ihmisille, yhteiskunnalle ja ympäristölle. Sosiaalisen vastuullisuuden strategiassa otetaan huomioon eettisyyttä, tasa-arvoa, ihmisoikeuksia ja toiminta kulttuuria käyttäytymisessä asiakkaiden, työntekijöiden ja kumppanien kanssa. Yrityksen Y tavoitteiden mukaan kaikki hotellit pitää edustaa sosiaalisesti vastuullinen toiminta ja noudattaa kaikki säädännöt ottamalla toimintatapoihin sosiaalisen vastuullisuuden arvot. Yritys on laatinut selkeän toimintatapakäsikirjan, jossa on selkeästi kerrottu kaikista arvoista ja hotelleilta odotetuista toimintatavoista. Y-yrityksen verkko lähteiden mukaan hotellien toiminta on suunniteltu, sillä tavalla, että se ei aiheuttaa ongelmia ja ei häiritse yhteiskunta ja sidosryhmiä. Sillä tavalla hotellin toimintaa on eettisesti vastuullinen Vastuullisuus standardien mukaan hotelli edistää lapsityön nollatoleranssia. Hotellin johto ottaa töihin ainoastaan täysi-ikäisiä nuoria ja aina työsopimuksella (Yritys Y 2023b).

Hotellissa A on selkeät käyttäytymisen säännöt, jotka perustuvat työelämän eettisyyteen ja kunnioittamiseen. Työpaikalla noudetaan lakea ja kunnioitetaan kaikki ihmisiä. Työntekijältä odotetaan rehellisyyttä, syrjinnän tai kiusaamisen nollatoleranssia, välittämistä ihmisistä, turvallisuudesta ja ympäristössä, sekä lojaalisuutta työnantajan kohtaan. (Yritys Y 2023a.)

Hotelli B toimii yrityksen X vastuullisen toiminta strategian mukaan. Yritykselle X sosiaalisesti vastuullinen toimintaa on tärkeää, ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota. Yritys X pyrkii kehittämään vastuullista toimintaa identifioimalla, asettamalla etusijalle ja ennustamalla tulevia muutoksi vastuullisessa toiminnassa ja ennakoivat, mitkä asiat tulee olemaan tärkeitä ja etusijalla. (Yritys X 2023a.)

Yritys X on luonut vahvan ja toimivan sosiaalisen vastuullisuuden strategian. Yrityksen sosiaalisesti vastuullisen toiminnan strategian (2023a) mukaan yksi tavoitteista on kehittää työpaikan moninaisuutta hotelleissa. Sen takia hotelleissa voi helposti tavata eritaustaisia ja eri kielillä puhuvia työntekijöitä. Strategian tarkoituksena on rakentaa työpaikasta paras ja miellyttävän paikka ihmisille, olla vahva ja edelläkävijä toimialalla sekä rakentaa kannattavaa, pitkäaikaista ja luotettavaa liiketoimintaa. Moninaisuutta käsitetään myös yrityksen Y strategiassa ja molemmat yritykset kehittävät omaan toiminnan tämän strategisen tavoitteen saavuttamisen. (Yritys X 2023a.)

Yrityksessä X on olemassa vastuullisuus toiminnasta vastaava ryhmä, jonka tehtäviin kuuluu vastuullisuus strategian ja ohjelman seuranta ja kehittämistä. Ryhmä seuraa, että hotelleissa toimitetaan tavoitteiden mukaisesti noudattamalla eettisyyttä toiminnassa. Hotellien johto saa aina tukea ja neuvoja Vastuullisuus ryhmältä. (Yritys X 2023a.)

Yritys X vastuullisuus tiedoston (2023a) mukaan vastuullisuudesta vastaava ryhmä huolehtii kaikista sidosryhmistä, jotka ovat sekä työntekijät että asiakkaat. Tehtäviin kuuluu sidosryhmien tarpeiden ja kiinnostusten ennakoiminen, seuraaminen ja ripeä reagoiminen tarjoamalla juuri sidosryhmälle sopivia palveluita ja etuja. Vastuullisuusryhmä vastaa myös sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä, seuraamalla, että jaettu tieto on oikeinmukaista ja ajan tasalla.

Hotelli B kohtelee omia työntekijöitä hyvällä ja vastuullisella tavalla. Jokainen työntekijä pystyy tuntemaan itsensä osaksi perhettä. Hotellissa otetaan huomioon jokainen henkilö ja rakennetaan vahva, ystävällinen ja lämmin ilmapiiri, jossa kaikista pidetään huolta ja välitetään. (Yritys X 2023b, 2-4.) Samoin kuin hotelli A, hotelli B esittäytyy luotettavana työpaikkana ja kumppanina.

Yrityksen X oman johtamiseen liittyvän oppaan (2023b, 4) mukaan työntekijät saavat paljon mahdollisuuksia, kuten mahdollisuuden kehittyä ammatissaan ja edetä urapolulla. Työntekijä saa turvallisuuden tunnetta, koska hotellissa panostetaan turvallisuuteen ja yrityksen toiminta on rehellistä, luotettavaa ja läpinäkyvää. Työntekijää pääsee nauttimaan työstään ihanassa

ilmapiirissä, jossa hänen työpanostaan arvostetaan ja huomioidaan. Työkaverit tukevat ja kehuvat toisiaan työn aikana. Työntekijä tuntee itsensä tärkeäksi ja yhteenkuuluvaksi työyhteisöön, mikä tekee hänestä iloisen ja onnellisen. Esimies pyrkii aina olemaan työntekijöitä varten ja välittämään heistä.

## **5.2 Sosiaalinen vastuu ja sen ilmaisu toiminnassa hotelleissa A ja B**

Dokumenttianalyysin mukaan sosiaalinen vastuullisuus hotellille A tarkoittaa sitoutumista eettiseen toimintaan sekä merkittävän vaikuttamisen ihmisiin ja yhteisöön. Hotellissa A huolehditaan, että sen toiminnassa ei ole paikka orjuuteen, ihmiskaupan tai muihin ihmisoikeusloukkauksiin. Hotelli A korostaa sosiaalista vastuullisuutta ihmisoikeuksien kunnioittamisen lisäksi myös käyttäytymisellä eettisten käytäntöjen mukaisesti ja työllistämisen tukemisella. Sosiaalinen vastuullisuus näkyy myös lojaalisuudessa monimuotoisuuteen ja turvalliseen työympäristön. Hotellin verkkosivujen mukaan strategian missiona on huolehtia ja välittää ihmisistä ja ympäristöstä olemalla luotettava työnantaja ja kumppani, sekä toimimaalla vastuullisesti. Missiona yritys pyrkii toimimaan vastuullisesti, joten toiminta toisi ainoastaan positiivista jälkiä ihmisille, yhteiskunnalle ja ympäristölle. (Yritys Y 2023a; ks 5.1.)

Dokumenttianalyysin perustella selvisin, että sosiaalinen vastuullisuus hotellissa A näkyy käyttäytymisessä ja kohtelemisessa asiakkaita, työntekijöitä ja yhteisöjä kohtaan, joiden kanssa hotelli toimii. Työpaikalla noudetaan lakea ja kunnioitetaan kaikki ihmisiä. Hotellin A johtoryhmä huolellisesti valitsee työntekijöitä strategian tavoitteiden mukaan. Työntekijältä odotetaan rehellisyyttä, syrjinnän tai kiusaamisen nollatoleranssia, välittämistä ihmisistä, turvallisuudesta ja ympäristössä, sekä lojaalisuutta työnantajan kohtaan. (Yritys Y 2022, 4; ks 5.1.)

Dokumenttianalyysin perustella selvisin, että yrityksen X:n strategian mukaan tavoitteena on kehittää työpaikan moninaisuutta hotellissa. Sen takia hotellissa voi helposti tavata eritaustaisia ja erikielillä puhuvia työntekijöitä. Strategian tarkoituksena on rakentaa työpaikasta paras ja miellyttävin paikka ihmisille, olla vahva ja edelläkävijä. (Yritys X 2023; ks 5.1.) Tämä kertoo sitoutumisesta tasa-arvoon ja erilaisuuden arvostamisen.

Tutkimalla yrityksen X verkkosivuja kävi ilmi, että yrityksessä on olemassa oma vastuullisuudesta vastaava ryhmä, jonka tehtäviin kuuluu vastuullisuus strategian ja ohjelman seuranta ja kehittämistä. Ryhmä seuraa, että hotelleissa toimitetaan tavoitteiden mukaisesti noudattamalla eettisyyttä toiminnassa. Hotellien johto saa aina tukea ja neuvoja vastuullisuudesta vastaavalta ryhmältä. (Yritys X 2023a.) Vastuullisuudesta vastaava ryhmä perustella sain selville, että vastuullisuudesta vastaava ryhmä huolehtii kaikista sidosryhmistä, mukaan lukien työntekijät ja asiakkaat. He pyrkivät ennakoimaan ja reagoimaan nopeasti sidosryhmien tarpeisiin tarjoamalla

räätälöityjä palveluita ja etuja. Tämä osoittaa sitoutumista asiakaslähtöiseen ja työntekijöiden arvostavaan toimintamalliin.

### 5.3 Sosiaalisen vastuun arvot ja niiden tarkoitus hotellissa A ja B

Hotelli A korostaa sosiaalisen vastuullisuuden monipuolisen toiminnan, käytäntöjen ja arvojen kautta. Tutkimuksen tuloksien perustella hotellin arvoihin kuuluu ihmisoikeuksien kunnioittaminen, monimuotoisuus, eettinen liiketoiminta, nuorten työllistyminen ja turvallisuus. Kuvassa 4 olen kuvannut hotellin A arvoja sanapilvin kautta.



Kuva 4. Sanapilvi hotellin A arvoista

Dokumenttianalyysin perustella hotellin A strategiassa korostetaan eettisyyttä käytännössä. Esimerkiksi hotelli huolehtii lasten oikeuksien suojelemisesta, ihmiskaupan torjunnasta ja työntekijöiden oikeuksien suojelusta. Hotelli A mielellään tekee yhteistyötä koulujen kanssa ja tarjoaa harjoittelupaikkoja sekä työkokemusmahdollisuuksia nuorille. Hotellin A brändiä ulkomailla omistava, ja yrityksen X yhteistyökumppani yritys Y osallistuu Hospitality Alliance- järjestön työantajien ohjelmaan, joka auttaa edistää nuorisotyöttömyyden torjunnan. Rekrytoinnissa hotellin johto ottaa huomioon myös työnhakijoita, jotka kuuluvat riskiryhmiin. Esimerkiksi viimeisen vuoden aikana hotelli aktiivisesti tarjoaa työtä ukrainalaisille. Yritys Y verkkosivujen mukaan hotellin toiminta on suunniteltu, sillä tavalla, että se ei aiheuttaa ongelmia ja ei häiritse yhteiskunta ja sidosryhmiä. (Yritys Y 2023a; ks 5.1.)

Tutkimuksessa selvitin, että hotellissa A on korostettu liike- etiikka ”The Code”- eettisen koodi avulla, joka ohjaa liiketoimintakäytöstä ja sisältää periaatteet, kuten kunnioitus, rehellisyys, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus. Taulukossa 3 luettelin ”The Code”- periaatteita. Hotellissa A on selkeät käyttäytymisen säännöt, jotka perustavat työelämän eettisyyteen ja kunnioittamiseen. Työpaikalla noudetaan lakia ja kunnioitaan kaikkia ihmisiä. Työntekijöiltä odotetaan rehellisyyttä, syrjinnän tai kiusaamisen nollatoleranssia, välittämistä ihmisistä, turvallisuudesta, ympäristöstä sekä lojaalisuutta työnantajan kohtaan. (Yritys Y 2022, 4; ks 5.1.)

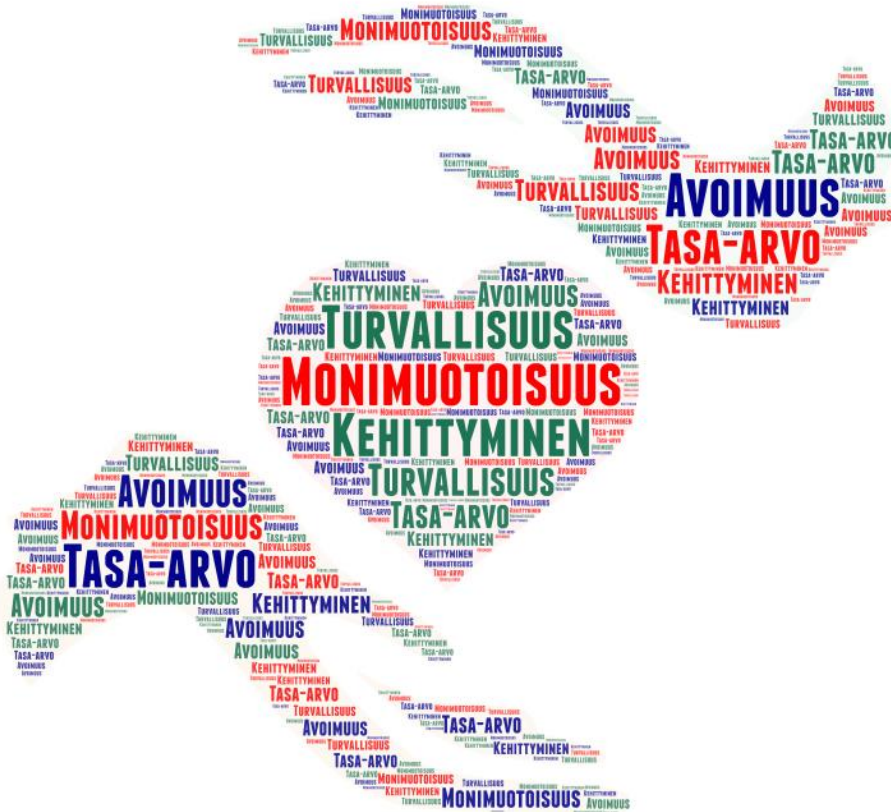
Taulukko 3. Hotellin A eettisiä The Code- periaatteet (mukaillen yritys Y 2022, 4)

Eettiset periaatteet	Eettiset periaatteet
Kunnioitamme lakia	Osoitamme kunnioitusta kaikkia kohtaan kaikissa tilanteissa
Ajattelemme eettisesti	Toimimme oikeudenmukaisesti
Emme syrji ketään mistään syystä	Olemme rehellisiä ja läpinäkyviä
Olemme lojaaleja työnantajallemme	Emme hyödynnä yrityksen resursseja
Ajattelemme turvallisuutta jatkuvasti	Huolehdimme maapallosta

Analyysin perustella hotelli A pyrkii rakentaa työtiimiä, johon kuuluvat sekä suomalaisia, että eri kielillä, eri kulttuuritaustaisia työntekijöitä. Hotellin työntekijöiden tiimi heijastaa paikallisyhteisöjä ja asiakkaiden monimuotoisuutta. Viitekehysessä Liappis, Pentikäinen & Vanhala (2019, 134) kertoivat, että työpaikan moninaisuus on yksi mahdollisuuksista yritykselle kehittämisen varten (ks 2.3).

Tuloksien mukaan vieraiden ja työntekijöiden turvallisuus on keskeinen arvo hotellille. Sen takia hotelli tarjoa erityisohjelma turvallisuuden varmistamiseksi. Hotellissa huolehditaan työntekijöiden ja asiakkaiden yksityisyydestä ja käsitetään huolellisesti henkilökohtaisia tietoja. Etiikan johtoryhmä raportoi eettisistä huolenaiheista luottamuksellisesti ja nimettömänä. Hotelli pyrkii rakentaa eettisen työympäristön olemalla luotettava, avoin ja rehellinen. Kerroin kattavasti turvallisuudesta luvussa 2.2.

Hotelli B korostaa sosiaalisen vastuullisuuden arvot omassa toiminnassa. Dokumenttianalyysin perustella arvot, kuten monimuotoisuus, turvallisuus, avoimuus ja henkilöstön arvostaminen ovat strategian keskiössä ja vaikuttavat yrityksen X toimintamalliin. Kuvassa 5 olen kuvannut hotellin B arvoja sanapilvin kautta.



Kuva 5. Sanapilvi hotellin B arvoista

Dokumenttianalyysiin mukaan hotelli B rakentaa vahvaa, ystävällistä ja lämmintä ilmapiiriä, jossa jokainen työntekijä tuntee itsensä osaksi perhettä. Tällaisissa toimintatavoissa korostuu arvo ihmisten kunnioittamisesta ja tasa-arvoisista mahdollisuuksista. Dokumenttianalyysin perustella huomasi, että yrityksen X omassa johtamiseen liittyvässä oppaassa on korostettu yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuus, mutta sosiaalisesti vastuullinen toiminta rakentuu myös rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen, ihmisten arvostamiseen sekä epäkohtiin tarttumiseen. Yhteisöllisyyden tärkeydestä ole kertonut luvussa 3.1, jossa käsitelin tekijät, jotka vaikuttavat työntekijän motivaation ja yhteisöllisyys sekä yhteenkuuluvuus kuuluvat tekijöihin, jotka vaikuttavat sekä motivaatioon, että sitoutumiseen (ks 3.1).

Tutkimustuloksien mukaan hotelliin B arvoihin turvallisuus ja kehittymismahdollisuudet. Yritys Y:n oman johtamiseen liittyvän oppaan mukaan työntekijöille tarjotaan paljon mahdollisuuksia kehittyä ammatissaan ja edetä urapolulla. Samalla panostetaan työntekijöiden turvallisuuteen ja luodaan rehellinen, luotettava ja läpinäkyvä toimintaympäristö. Tämä heijastaa arvoa turvallisuudesta, avoimuudesta ja henkilöstön kehittämisestä. Viitekehyksessä käsitelin Maslowin ja McGregorin teorit, joissa käsitellään työntekijöiden tarpeet, ja esimiehen käyttäytymisen vaikuttamista

työntekijöiden motivaatioon. Maslowin teoriassa tarpeet kuvataan pyramidin muodossa, johon kuuluvat turvallisuus ja itsensä kehittymiseen tarpeet (ks 3.2).

Dokumenttianalyysin avulla sain selville, että hotellissa B on arvostava johtaminen, jonka lupaukset heijastavat arvostavaa johtamistapaa, joka rohkaisee myönteiseen palautteeseen, vastuun ja yhteistyöhön. Ihmisten välinen vuorovaikutus ja yhteisen positiivisen ilmapiirin rakentamisen nähdään todella tärkeänä, koska se vaikuttaa motivaatioon ja sitoutumiseen. Hotellin B johtaminen muistuttaa McGregorin Y- johtamismallin teoria (ks 3.2).

#### 5.4 Vastuullisen toimintaan ja sosiaalisen arvojen merkitykset työntekijöiden näkökulmalta

Tutkimuksessa olen tutkinut kahta uratarinaa, jonka kertoivat yrityksen X työntekijät, jotka edustavat molempien hotellien brändit. Ensimmäisen uratarinan työntekijä työskentelee yrityksen Y brändin hotellissa. Toisen uratarinan työntekijä työskentelee yrityksen X brändin hotellissa.

Ensimmäisen uratarinan tutkimisen perustella työntekijä on vahvasti sitoutunut yrityksen brändiin. Kertomuksessa hän tuo esille ylpeänsä siitä, että on osa yrityksen X omistavan hotellia (Yritys X 2023c). Kuvassa 6 olen kuvannut hänelle tärkeitä tekijöitä työpaikan toiminnassa ja arvoja.



Kuva 6. Ensimmäisen uratarinan kertoneentyöntekijän arvot ja sitoutumiseen vaikuttavat tekijät (mukailen Yritys X 2023c)

Analyysin perustella kävi ilmi, että hänelle on todella tärkeä, että hänen asiakaspalvelunsa laatu on korkealla ja se perustuu yrityksen palveluasenteeseen. Hänelle on tärkeä saada mahdollisuutta esittää oman itseä työssä ja saada työtiimiltä kannustusta sekä positiivisuutta. (Yritys X 2023c)

Yrityksen X (2023c) uratarinassa hän mainitsi saavansa joka päivä virtaa työkavereistaan ja kertoi löytäneensä heistä sydänystävän. Tarinan analysoinnin perustella voin sanoa, että tiimityö ja hyvät suhteet työkavereihin ovat hänelle merkittäviä. Uratarinasta sain selville, että koulutus ja henkilökohtainen kehittäminen ovat tärkeitä tekijät hänelle ja hän mielellään kouluttaa uusia työkavereita jakamalla heidän kanssansa kokemusta ja tietoa. Tarinan analyysiin perustella sain selville, että hänen sitoutumiseensa vaikutta joustavuus sekä tuki, jonka hän saa työstä ja läheisiltä. Näiden tuloksien perustella huomaan, että Maslowin pyramidin tarpeista hänelle ovat tärkeitä itsensä toteuttaminen, sosiaalinen arvostus ja rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarpeet. (ks 3.2.)

Toisen uratarinan analysoimalla olin havainnut työntekijän useita näkökohtia sosiaalisen vastuullisuuden arvoista ja yleisistä yritystoimintaan liittyvistä arvoista. Analyysin perustella, sain selville, että työntekijälle on tärkeä tiimityö ja avuliaisuus, koska hän on iloinen, että pystyy olla avuksi ja korostaa, että hän on tiimityöskentelijä. Hänelle tärkeä oikea asenne asiakaslähtöisyydessä, koska hänen sanojensa mukaan asiakaspalvelussa asenne, joka edustaa, miten hän haluaa itseään kohdeltavan. (Yritys X 2023d.) Kuvassa 7 kuvasin hänen arvojensa sanapilven kautta.



Kuva 7. Toisen uratarinan kertoneentyöntekijän arvot ja sitoutumiseen vaikuttavat tekijät (mukaillen Yritys X 2023d)

Analyysin perustella selvisin, että hän arvostaa henkilökohtaisen kehittymisen ja monipuolisuutta työtehtävissä, jonka avulla hän saa kokemuksen. Hän neuvoo olemaan oma-aloitteinen ja rohkeasti kokeilemaan erilaisia työtehtäviä uran etenemisen kannalta. (Yritys X 2023d). Hän korostaa hyvän ilmapiirin tärkeyttä työssä, koska se vaikuttaa työntekijän asiakaselämyksen lumiseen ja palvelu laatuun. Tämän tuloksen perustella sain selville, että hyvä ilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Tuloksien perustella Maslowin pyramidin tarpeista työntekijälle tärkeänä on rakkauden ja yhteenkuuluvuuden ja itsensä toteuttamisen tarpeet (ks. 3.2).

Yrityksen X (2023d) uratarinan analyysin perustella hän kokee olevansa unelmatyössään ja näkee tärkeänä huolehtia siitä, että tiimillä on hyvä olla. Tämän tulos kertoi arvostuksesta työntekijöiden kohtaan ja siitä, että hän itse on sitoutunut yrityksen tavoitteisiin. Analyysin perustella kaikki nämä arvot ja tekijät ovat vaikuttaneet hänen sitoutumiseensa työhönsä. Maslowin teorian mukaan molemmat työntekijät ovat tarpeiden pyramidin huipulla ja heidän tarpeiden tasot ovat korkealla (ks.3.2).

### **5.5 Sitoutumisen keinot ja vastuullinen toiminta**

Dokumenttianalyysin perustella sain selville, millaisia keinoja hotellin A johto käyttää, jotka voisivat vaikuttaa positiivisesti henkilöstön sitoutumiseen sekä motivaatioon. Kuvassa 8 olen kuvannut hotellin A sitoutumisen keinot sanapilven avulla.



Kuva 8. Hotellin A johdon sitoutumisen keinot

Tutkimuksen tuloksien perustella selvisin, että hotelli A:n johtoryhmä tarjoaa työntekijöille laajoja kehittymismahdollisuuksia ja työssäoppimista, mikä edistää työntekijöiden kasvua ja osaamista sekä antaa mahdollisuutta saada uutta kokemusta mielenkiintoisien työtehtävien kautta. Hotellissa korostetaan monimuotoisuuden. Hotellissa aktiivisesti rakennetaan monipuolista työyhteisö ja anetaan työntekijöille olla omaitseäsi ja tuoda työprosessia oma kulttuuria, taitoa, luovuutta ja kokemusta. Hotellissa kunnioitetaan yksilöllisiä eroja ja monimuotoisia maailmankatsomuksia kohtaa. Hotelli johto pyrkii aina kuunnella, ymmärtää ja tukea työntekijöitä. Hotelli tarjoaa työntekijöille turvallisen työpaikan, jossa huolehditaan työntekijän hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Hotellin toimintaa on läpinäkyvä, koska johtoryhmä pyrkii olemaan rehellinen ja luotettavat työnantaja.

Analyysin perustella sain selville, että hotelli B huolehtii työntekijöiden sitoutumisesta ja yrittää vaikuttamaan siihen erilaisilla keinoilla. Kuvassa 9 oli kuvannut ne tekijät, joiden kautta yritys X yrittää positiivisesti vaikuttamaan työntekijöiden sitoutumiseen.



Kuva 9. Hotellin B johdon sitoutumisen keinot

Tutkimuksen tuloksien perustella hotelli B kunnioittaa ja arvostaa henkilöstön, koska työnantajalle on tärkeää, että työntekijät kokevat arvostusta ja, että heidän panostaan huomioidaan ja tuetaan. Yritys X:n ja hotellin B:n toiminnassa korostuu vahva yhteenkuuluvuuden tunne työyhteisössä. Hotelli yrittää antaa työntekijöille tunnetta, että jokainen heistä on osa perhettä, jossa saa aina tukea ja kannustusta. Tämä luo ilmapiirin, jossa työntekijät kokevat itsensä tärkeiksi ja onnellisiksi. Yrityksen X omassa johtamiseen liittyvässä oppaassa korostetaan turvallista ympäristöä, mahdollisuutta kasvaa ja kehittyä, ammattitilpeyttä, yhteenkuuluvuutta ja henkilökohtaisuutta. Hotelli tarjoaa työntekijöille monia mahdollisuuksia, kuten urakehitystä, ja korostetaan, että jokainen työntekijä on tärkeä. Analyysin perustella selvisin, että hotellissa B välittämisen ja huomioimisen tunteen korostaminen on avainasemassa, mikä luo positiivisen työympäristöön, mikä puolestaan edistää sitoutumiseen. Tuloksien perustella voin sanoa, että molemmat hotellit tekevät suuren työn työntekijöiden sitouttamiseen varten. Viitekehyksessä olen käsittänyt sitoutumisen keinoja (ks 3.3).

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaalisen vastuun, arvoja ja toimintaa kahdessa hotellissa sekä hotellien keinoja sitouttaa työntekijöitä. Tässä luvussa teen yhteenveto tutkimus tuloksista, vertailen tutkimuksen tuloksia viitekehukseen sekä jaakaan omia näkemyksiä ja kehitysideoita koskien aihetta. Seuraavissa alaluvissa käyn läpi tuloksien luotettavuutta sekä oma arviointi opinnäytetyö prosessista ja oppimisesta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat, miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu, onko hotellien sosiaalisen vastuun lupauksissa ja tavoitteissa keinoja myös henkilöstön sitoutumiseen, millaiset sosiaalisen vastuun arvot ovat korostettu toimintastrategiassa, sekä mitkä asiat ovat tärkeitä hotellien toiminnassa työntekijöille uratarinoiden perustella.

Tutkimuksen tuloksien ja analyysin perustella kävi ilmi, että hotelleilla A ja B on paljon yhtenäisiä arvoja ja tavoitteita sosiaalisen vastuun ja vastuullisen toimintaan näkökulmalta. Sain selville, että vaikka hotellit A ja B kuuluvat erilaisiin hotelliketjuihin, niitä operoi yritys X, joka selittää, miksi hotellien toiminnassa ja strategioissa on niin paljon samankaltaisuuksia, mutta löytyy myös eroja. Huomasin, että hotelli A ja B ilmaisevat sosiaalisen vastuullisuuden tavoitteita, arvoja ja toimintatapoja vähän eri tavoilla ja eri näkökulmilta.

Johtopäätöksenä voin todeta, että sekä hotelli A, että hotelli B panostavat vahvasti sosiaaliseen vastuullisuuteen ja pyrkivät luomaan positiivisia työympäristöjä, joissa työntekijät pystyisivät sitoutua yrityksen tavoitteisiin.

Dokumenttianalyysin perustella hotelli A korostaa monimuotoisuutta, kehitysmahdollisuuksia, läpinäkyvyyttä sekä eettisyyttä. Hotellissa on selkeät käyttäytymisen säännöt, jotka perustuvat työelämän eettisyyteen ja kunnioittamiseen ja tarkkoja vaatimuksia työntekijöihin, joita on lueteltu tarkasti tavoitteissa ja toimintasuunnitelmassa. Työpaikalla noudetaan lakea ja kunnioitetaan kaikki ihmisiä. Odotukset työntekijän perustuvat rehellisyyteen, kunnioittamiseen, välittämiseen työympäristöön. (Yritys Y 2022, 4; ks 5.1.) Tällä tavalla voin väittää, että hotelli käyttäytymisen taktiikassa keskeinen tavoite on noudattaa ihmisoikeuksia seuraamalla YK: n säädäntöjä (ks 2.2).

Dokumenttianalyysiin perustella hotelli B sosiaalisen vastuun toimintatavoissa on korostettu yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuus, sekä rehellisyys, oikeudenmukaisuus, ihmisten arvostaminen, monimuotoisuus ja henkilökohtainen kasvu. Huomasin, että hotellin B toimintatavan ilmaisu yrittää viestittää hotellin ihmisläheisyydestä. Tällä tavalla, voin väittää, että hotelli B toimintasuunnitelmassa keskeinen tavoite on saada monipuolinen työympäristö, jossa kaikki ovat

tyytyväisiä. Sillä tavalla hotellin strategiassa huomioidaan moninaisuuden tärkeyttä ja sen tuomia hyötyjä hotellille (ks 2.3).

Tällä tavalla voin huomata, että vaikka molemmat hotellit käyttäytyvät sosiaalisen vastuullisuuden tavoitteiden mukaisesti huomaamalla ja noudattamalla vastuullisen toiminnan periaatteita, hotelli A on enemmän keskittynyt ihmisoikeuksiin ja lakien noudattamiseen. Sen aikana, kun hotelli B on keskittynyt enemmän ihmisläheisyyteen, henkilökohtaisen kasvun ja moninaisuuteen. Tällaiset havainnot sain sen perustella, että vertailin molempien hotellien aineistoja ja huomasin, mitkä asiat ovat korostettu enemmän hotellien sosiaalisen vastuullisuuden toiminnassa ja strategiassa käsiteiden perustella. Olen kattavasti kertonut sosiaalisen vastuun arvoista luvussa. 2.2.

Yrityksen ja hotellein dokumentit sekä työntekijät osoittavat, että molemmissa hotellissa sitoutumiseen vaikuttavat tekijät kuten arvostus, yhteisöllisyys, kehittymismahdollisuudet, avoimuus ja turvallisuus. Johtajat käyttävät erilaisia keinoja, koulutusta, tiimityötä ja avointa viestintää, vaikuttaakseen positiivisesti työntekijöiden sitoutumiseen.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalisen vastuullisuuden ja työntekijöiden sitoutumisen välillä on vahva yhteys. Panostamalla monipuolisiin ja arvostaviin työympäristöihin yritykset voivat edistää positiivista ilmapiiriä, joka tukee työntekijöiden sitoutumista ja motivaatiota.

## **6.1 Tuloksien luotettavuus**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville, miten raportoinnissa, internetsivujen viestinnässä ja sisäisissä materiaaleissa on huomioitu sosiaalinen vastuu, millaisia sosiaalisen vastuun toiminta keinoja hotellin voisi käyttää, että ne vaikuttaisivat positiivisesti sitoutumiseen. Tutkimus on tehty syksyllä 2023 ja tutkimusalla olevilta hotelleilta on kärrätty samana aikana. Olin keräänyt aineistoa dokumenttianalyysin varten suoraan hotellien ja toimeksiantajan virallisista verkkosivulta tai suoraan toimeksiantajalta. En käyttänyt, mitään ulkopuolisia verkkosivuja, esimerkiksi, joissa mainostetaan ja myydään hotellien palveluita, kuten Booking.com varausjärjestelmään.

Tutkimustuloksien käsittelyssä haasteena oli se tekijä, että toimeksiantaja pyysi esittää tuloksia nimitöminä. Tällä tavalla tuloksien analysoinnissa ja esittelyssä oli helpommin hämmennyä. Suurimman osan lähteistä, joita olen tutkinut sijaitsevat toimeksiantajan verkkosivuilla. Verkko sivuilta puuttuu päivämäärät, jolloin tietoa on viimeistään päivitetty. Tällä tavalla tutkimuksen suorittaminen tapahtuu luottamuksen siihen, että toimeksiantaja huolehtii siitä, että verkossa olevat aineisto on ajan tasalla. Verkkosivuilta löysin kattavasti tietoa aiheesta, mutta esimerkiksi sosiaalisen vastuullisuuden strategiasta, lupauksista ja käyttäytymisestä työntekijöiden suhteen löysi salaisista aineistoista, joita on vaikea tarkistaa ilman yrityksen lupa. Toimeksiantaja tulevaisuudessa voi muuttaa tai päivittää uudelleen aineistoa, sen takia on tärkeä seurata

muutoksia, jos tulevaisuudessa haluttaisiin suorittamaan jatkotutkimuksia tai suorittaa tämän tutkimuksen uudelleen.

## **6.2 Kehittymisen ideat sosiaalisen vastuun ja lupauksien ilmaisulle**

Huomasin, että yrityksen ja hotellein dokumenteissa työntekijöiden työterveydestä ei mainita suoraanaisesti, vaikka työntekijän terveyden kunto vaikuttaa suoraanaisesti työhyvinvointiin, jaksamiseen ja työsuorittamiseen. Luulen, että se johtuu siitä, että lain mukaan jonkinlainen työterveyshuolto täytyy olla. Analyysin perustella luulen, että terveyshuolto on osana turvallisuutta toimeksiantajan yrityksen lupauksissa ja sosiaalisen vastuun toimintasuunnitelmissa, mutta mielestäni terveyshuollon olisi paremmin korostaa erikseen, koska se on todella tärkeä mainita erikseen turvallisuus lupuksista ja nostaa näkyville. Tämä voisi olla hyvää keino houkuttelemaan työnhakijoita tulla työskentelemään yritykseen, jossa huolehditaan työterveydestä. Samana aikana se on hyvä keino sitouttamaan työntekijöitä, koska ihmiset arvostavat, kun työnantaja välittää heidän hyvinvoinnistaan. Voisin sanoa, että minulle on todella tärkeä tekijä, joka sitouttaa työpaikalle on työnantajan välittäminen minusta ja huolehtiminen. Viitekehityksessä terveyshuollon tärkeyttä käsitelin luvussa 2.2.

Esimerkkinä voisin kertoa positiivisesta kokemuksesta, jonka olen kokenut, kun työskentelin vastaanottovirkailijana. Lomalla minulle tapahtui tapaturma tilanne. Palattaessa otin heti yhteyttä minun esimieheni ja kerroin hänelle tapaturmasta. Esimieheni käyttäytyi todella vastuullisesti. Hän reippaasti reagoi tilanteen. Sain tarkat ohjeet, miten minun pitäisi käyttäytyä ja mitä minun pitää tehdä jatkossa ongelmani kanssa. Työnantajalta sain terveyshuollon apua, kaikki hyvinvointi koskevia vaikutuksia ja tukea. Tämä kokemus oli erinomainen esimerkki sosiaalisen vastuun toimintatavasta. Minä tunsin itseä tärkeänä ja tämä herätti paljon lämpimiä ajatuksia työnantajasta ja työpaikasta. Voin sanoa, että tämä tapaus vaikutti myös minun sitoutumiseeni, koska tunsin itseä turvallisessa ja sosiaalisesti vastuullisessa työpaikassa. Sen takia mielestäni yrityksen kannatta erikseen mainita terveyshuolto lupauksia omissa verkko - tai rekrytointisivuilla.

Toinen asia, jonka mielestäni voisi kehittyä paremmaksi on sosiaalisen vastuun lupauksien viestintää. Verkkosivuilta löysin kattava tieto sosiaalisesta vastuullisuudesta yleisellä tasolla, mutta oli vähän haastava löytää aineistoa koskien sosiaalisen vastuun lupauksia työntekijöiden suhteen. Esimerkiksi yrityksen verkko sivuilla, joissa kerrotaan vastuullisuudesta olisi kiva lisätä pienen tiedoston työnantajan sosiaalisesti vastuullisesta toimintatavoista ja lupauksista koskien työntekijöitä ja työpaikka. Hyvänä esimerkkinä voisi olla yrityksen X oman johtamiseen liittyvä opas, jonka valitettavasti en löytänyt avoimissa lähteissä, jossa kerrotaan kattavasti, miten huolehditaan, että työpaikalla olisi mukava ja hyvää työskennellä vastuullisessa ja kannustavassa työtiimissä.

### 6.3 Ideat jatkotutkimukselle

Tämän opinnäytetyön tutkimus oli suoritettu dokumenttianalyysin kautta, mutta tutkimusaiheetta voidaan tutkia monipuolisempi tulevaisuudessa. Jatkotutkimuksissa voidaan tutkia aiheetta työntekijöiden näkökulmasta suorittamalla haasteluja ja analysoimalla haastelujen tuloksia. Toinen vaihtoehto on haastatella työnantaja ja työntekijöitä, jonka jälkeen voidaan vertailla näkökulmia sosiaalisen vastuun ilmaisun arvoissa ja toimintatavoissa eripuolien näkökulmista.

Kolmas vaihtoehto on tutkia tyytyväisyys kyselyitä, joita suoritetaan noin kaksi kertaa vuodessa tai enemmänkin. Tämän tutkimuksen avulla voidaan tutkia vastauksia esimerkiksi kvantitatiivisen analyysin avulla, tutkimalla vastauksia tilastojen muodossa.

Neljäs vaihtoehto on tutkia sosiaalisen vastuun ilmaisun hotellien ja varausjärjestelmien viestinnässä, jolloin voidaan tutkia, miten molemmat osapuolet ilmaisevat sosiaalista vastuullisuutta omilla sivuilla ja tarkista tiedon oikeinmukaisuutta, laatua ja onko jaettu tieto ajan tasalla.

### 6.4 Opinnäytetyön oma oppiminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville, miten kohdehotellien strategiassa ja toimintatavoissa huomataan sosiaalista vastuutta ja, millaisia sosiaalisen vastuun toimintakeinoja työnantaja voisi käyttää, että ne vaikuttaisivat positiivisesti sitoutumiseen.

Valitsin sosiaalisen vastuullisuuden tutkimuskohteeksi, koska nykypäivinä vastuullinen toiminta ja ihmisten oikeinmukainen kohtelu ovat ensiarvoisen tärkeitä. Lisäksi henkilökohtainen kokemukseni vastaanottovirkailijana innosti minua selvittämään, millä keinoilla työntekijöiden sitoutuminen vahvistuu. Tulevaisuuden näkökulmasta toivon olevani hyvä, vastuullinen ja empaattinen johtaja, joka pystyy luomaan vahvan, rehellisen ja mukavat työilmapiirin yrityksessä. Toivon, että tulevaisuudessa työntekijät ovat tyytyväisiä johtamisenmalliini ja tarjoamiini olosuhteisiin.

Tämän opinnäytetyön kirjoittamisessa kohtasin erilaisia haasteita. Ensin olen etsinyt pitkään ajan, mistä haluan kirjoittaa opinnäytetyötä. Olen miettinyt erilaisia vaihtoehtoja, mutta onneksi löysin kiinnostavan aiheen kirjoittamista varten. Toinen haaste oli aika ja sen puute. Olin suurimman osan ajasta töissä, mikä vaikutti kirjoittamiseen, mutta olen tehnyt itselleni suunnitelman syksyn alusta ja noudattanut sitä. Haasteena oli myös se, että alun perin halusin suorittaa tutkimuksen haastattelujen kautta, mutta ajan puutteen vuoksi vaihdoin tutkimusmenetelmän dokumenttianalyysiin. Viimeinen haaste, jonka kohtasin kirjoittamisen aikana oli kieli. Suomen kieli ei ole minun äidinkieleni, enkä ole kirjoittanut suomeksi mitään raporttia pitkään ajan. Valitettavasti,

nämä tekijät vaikuttavat kirjoittamiseeni, mutta olen oppinut paljon uutta opinnäytetyön kirjoittamisen aikana.

Olen oppinut paljon uutta sosiaalisesta vastuullisuudesta ja sitoutumisesta. Olen perehtynyt paremmin Maslowin ja Mc Gregorin teorioihin ja ymmärtänyt, miten ne liittyvät työntekijöiden sitoutumiseen ja motivaatioon. Olen oppinut ja perehtynyt moniin asioihin toimeksiantajan hotelleista ja yrityksestä. Olen löytänyt itselleni tärkeitä asioita, kuten arvoja tai toimintatapoja, jotka ovat samankaltaisia kuin oma näkemykseni aiheesta. Olen löytänyt uusia näkökumia aiheeseen, jotka herättivät minussa kiinnostusta tutkia aihetta monipuolisesti myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen oppinut laatimaan monipuolisen johdannon, jossa olen tarkasti kuvannut työn tavoitteita, aihetta, pääongelmaa ja alaongelmia sekä muita asioita. Olen oppinut hankkimaan luotettavaa ja monipuolista tietoa erilaisista lähteistä, käyttämällä e- kirjoja, artikkeleita ja verkkosivuja.

Tämä oli ensimmäinen kerta, kun suoritin laadullisen tutkimukseen käyttämällä kvalitatiivista menetelmää dokumenttianalyysin kautta. Se oli mahtava ja mielenkiintoinen kokemus, jonka avulla opin uutta tutkimusmenetelmää, jonka en ikinä käyttänyt opiskelussa aiemmin.

Hyvän asian, jonka olen oppinut tulevaisuutta varten on tarkan, realistisen ja huolellisen aikataulun suunnittelu. Muuten joutuisin kirjoittamaan suuria projekteja kiireessä. Kiire suurimman osan ajasta vaikuttaa negatiivisesti opinnäytetyön kirjoittamiseen tai projektin suorittamiseen. Siksi on todella tärkeää osata suunnitella oma aika työn kirjoitusvaiheessa.

Tässä opinnäytetyössä sain mahdollisuuden käyttää luovuuttani piirtämällä kuvia, taulukoita ja sanapilviä, joiden avulla yritin parhaiten välittää tekstin tai aiheen tarkoitusta. Mielestäni oli ihanaa, että sain tutkia aiheetta erilaisista näkökulmista. Vaikka tämä tutkimus ja sen tulokset vastaavat vain kolmeen kysymykseen sosiaalisesta vastuusta, se on hyvä alku, joka antaa pohjan ja ideoita jatkotutkimuksia varten, koska sosiaalinen vastuullisuus hotellialalla on todella laaja aihe.

## Lähteet

Hakonen, A., Viitala, R. & Kääntä, L. 2020. Ikkunoita henkilöstövahvuuden muutokseen. Vaasan yliopiston raportteja. Vaasan yliopisto. s. 35–38. Vaasa. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020080448060> . Luettu. 05.10.2023.

Harisalo, R. 2021. Organisaationteoria. Tietosanoma. E- kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789518854749> . Luettu: 20.10.2023.

Hotelli A. 2023. Yritys Y. Luettavissa: [https://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxhotels.com/fi-fi/hotellit?facilitatorId=M&cid=a:ps+b:ggl+c:emea+i:brand+e:rdb+d:nob+r:brt+f:fi-FI+g:ho+h:xxxx+v:cf&qad\\_source=1&qclid=EAAlQobChMI1qKng5HKggMVUZmDBx0KXQiqEAYxxxxgJjEvD\\_BwE&qclsrc=aw.ds](https://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxhotels.com/fi-fi/hotellit?facilitatorId=M&cid=a:ps+b:ggl+c:emea+i:brand+e:rdb+d:nob+r:brt+f:fi-FI+g:ho+h:xxxx+v:cf&qad_source=1&qclid=EAAlQobChMI1qKng5HKggMVUZmDBx0KXQiqEAYxxxxgJjEvD_BwE&qclsrc=aw.ds) . Luettu: 10.10.2023.

Hotelli B. 2023a. Yritys X. Luettavissa: <https://www.xxxxxxx.fi/fi/helsinki/xxxxxxxxxxxxx> .Luettu: 10.10.2023.

Hotelli B. 2023b. Yritys X. yrityksen kanta-asiakas ohjelma. Luettavissa: <https://www.xxxxxxx.fi/fi/xxxxx> .Luettu:10.10.2023.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi Organisaation menestystekijänä. 2-3. Kauppakamari. E- kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789522463975> . Luettu: 19.10.2023.

Liappis, H., Pentikäinen, M. & Vanhala, A. 2019. Menesty yritysvastuulla- käsikirja kokonaisuutena. 2- 4, 9. Edita Publishing Oy. E- kirja. Luettavissa: <https://login.ezproxy.haaga-helia.fi/login?0url=https://shop.edita.fi/digikirja/37-7510-0> . Luettu: 20.09.2023.

Lindström, S. & Savaspuro, M. 2023. Kiitti minulle riitti: näin selviydyt voittajana työelämän turbulenssista. 2. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/DABBXXBTABIEE#/kohta:Kiitti\(\(20\)mulle\(\(20\)riitti/piste:tOL](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/DABBXXBTABIEE#/kohta:Kiitti((20)mulle((20)riitti/piste:tOL) Luettu: 20.10.2023.

Moilanen, T., Ojasalo, K & Ritakoski, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 4.5. Sanoma Pro Oy. Helsinki. E- kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/978-952-63-2695-5> . Luettu: 11.11.2023.

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 9. Gaudeamus Oy. E- kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167> . Luettu: 18.11.2023.

Viitala, R. 2021. Henkilöstönjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 2.4, 2.6. Edita Publishing Oy. Helsinki. E- kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513781071> . Luettu: 05.11.2023.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 4. Edita Publishing Oy. Helsinki. E- kirja. Luettavissa: <https://www.elliibrary.com/fi/book/978-951-37-7519-3>. Luettu: 25.10.2023.

Vilkkä, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. 1, 3. PS-kustannus. Jyväskylä. E- kirja. Luettavissa: <https://www.elliibrary.com/book/9789523701236>. Luettu: 05.11.2023.

Vilkkä, H. 2021b. Tutki ja Kehitä. PS- kustannus. 5.Jyväskylä. E- kirja. Luettavissa: <https://www.elliibrary.com/fi/book/9789523701731>. Luettu: 05.11.2023.

Yritys X. 2023a. Vastuullisuus. Luettavissa: [https// Xryhma.sharepoint.com](https://Xryhma.sharepoint.com) Luettu: 25.10.2023.

Yritys X. 2023b. Yritys X oman johtamiseen liittyvä opas. Luettavissa: [Yritys X johtamisen pelikirja.pdf](#). Luettu: 10.11.2023.

Yritys X. 2023c. Yrityksen X Uratarinat. Tarina. 1. Luettavissa: <https://xxxx.fi/tyopaikat/hotellit-ja-ravintolat/toissa-xxx-xxx-hotellissa>. Luettu:15.10.2023.

Yritys X. 2023d. Yrityksen X Uratarinat. Tarina.2. Luettavissa: <https://xxxx.fi/tyopaikat/hotellit-ja-ravintolat/xxxxx>. Luettu: 16.10.2023.

Yritys Y. 2022. Code Of Business Ethics. Luettavissa: <https://media.xxxxxxhotels.net/image/responsible-business--corporate-use-only/miscellaneous/16256-142211-m25890813.pdf>. Luettu: 16.10.2023.

Yritys Y. 2023a. Responsible Business. Luettavissa: <https://www.xxxxxhotels.com/en-us/corporate/responsible-business/xxxxxe>. Luettu: 15.10.2023.

Yritys Y. 2023b. Employment Principles. Luettavissa: <https://www.xxxxxhotels.com/exxxxxxe/responsible-business/xxxxxe>. Luettu: 15.10.2023.

Yritys Y. 2023c. Corporate. Luettavissa: <https://www.xxxxxxxx.com/xxxx/corporate>. Luettu: 19.11.2023.