

Osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistäminen matkailualalle – esimerkkiyritys: Myö Hostel

Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Area´s hanke

Skantz Krista

Opinnäytetyö

Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Restonomi (AMK)

2018

Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Restonomi (AMK)

Tekijä	Krista Skantz	Vuosi	2018
Ohjaaja	Marja Lempiäinen		
Toimeksiantaja	Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Areas' hanke		
Työn nimi	Osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisen matkailualalle - esimerkkiyritys: Myö Hostel		
Sivu- ja liitesivumäärä	54 + 3		

Opinnäytetyön tavoitteena oli koota jo olemassa olevaa sekä luoda uutta tietoa osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä sekä monimuotoisesta työyhteisöstä. Esimerkkiyrityksenä toimii kehitysvammaisia työntekijöitä työllistävä majoitusalan yritys Myö Hostel. Ajankohtaisuudellaan opinnäytetyön aihe puhuttelee Lapin matkailun työvoimapulaa sekä lukeutuu vastuullisen matkailun ja yritysten yhteiskuntavastuun piiriin.

Aikaisemmin aiheesta tehdyistä selvityksistä ja oppaista ilmenee työnantajien tarve saada lisää tietoa työntekijöiden työkyvystä ja osaamisesta sekä tietoa ja tukea liittyen rekrytointiprosessin. Opinnäytetyössä tutkittiin kohderyhmän työstä suoriutumista ja sosiaalista osaamista aidossa työympäristössä havainnoiden yhtä henkilöä. Tietoperusta rakentui sekä osatyökykyisyyttä, pitkäaikaistyöttömyyttä ja monimuotoista työyhteisöä että rekrytointiprosessia ja osaamisen tunnistamista käsittelevästä kirjallisuudesta, selvityksistä ja ajankohtaisista artikkeleista. Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena menetelminä strukturoitu haastattelu ja havainnointi sekä kyselylomake.

Lopputuotos on kerätystä lähdeaineistosta ja tutkimusmateriaalista koottu Hyvät käytänteet -opus, joka tarjoaa käytännönläheisiä vinkkejä askel askeleelta aina rekrytointiprosessista työstä suoriutumiseen saakka. Oppaassa on myös vinkkejä monimuotoiselle työyhteisölle. Oppaan tavoite on rohkaista työnantajia sekä edistää yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta työyhteisöissä. Keskeisimpiä tuloksia ovat hektisen työympäristön, nopean työtahdin ja kielitaitovaatimusten ilmeneminen haasteiksi työstä suoriutuessa. Kuitenkin, hyviä tuloksia on saatu huomioimalla yksilön vahvuudet ja sovittamalla ne oikean työtehtävän kanssa. Monimuotoinen työyhteisö toimii erottautumiskeinona ja lisää yrityksen kilpailukykyä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Areas (SOCENT SPA's) -hanke.

Avainsanat	Osatyökykyiset, pitkäaikaistyöttömät, monimuotoinen työyhteisö
Muita tietoja	Erillinen pdf. tiedosto Hyvät käytänteet -opus

Degree Programme in Hotel and Restaurant Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Krista Skantz	Year	2018
Supervisor	Marja Lempiäinen		
Commissioned by	Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Areas' project		
Subject of thesis	Employing disabled workers and long-term unemployed in Hospitality industry – CASE Myö Hostel.		
Number of pages	54 + 3		

The objective of the study was to gather already existing, as well as to produce new information about disability employment, long-term unemployed and workplace diversity. The example company in my thesis was accommodation company Myö Hostel, who employs disabled workers. The subject is timely as the tourism industry in Lapland has faced the problem of labor shortage. The subject takes part to the discussion of responsible tourism and Corporate Social Responsibility.

The previous studies and guide books have made it clear that there is a need for more information relating to employee's ability to work and professional skills, as well as about the practicalities of the recruiting process. The research analysis of the thesis was made by studying a one person of the target group in a real working environment. The source material included reports, relevant articles, and literature, not only about disability employment, long-term unemployment and diversity in the workplace, but also about the recruiting process and indentifying competence. The study was conducted as a case study using a structured employer interview, observation and questionnaires as a methodology of the study.

Collected source and study material is put together into The good practice guide, which offers practical step-by-step tips from the recruiting process to the work performance. The good practice guide has also includes information relating to diversity in the workplace. The purpose of the good practice guide is to encourage employers to disability employment and promote equality and diversity in work communities. The findings indicate that hectic working environment, fast working pace and requirement of language skills compose challenges to the work performance. However, there are positive results found when attention is paid to personal strenghts and combined with right tasks. A diverse work community acts as a differentiation method and increases competitiveness.

The commissioner of the study was Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Areas (SOCENT SPA's) -project.

Key words Disability employment, long-term unemployed, diversity in the workplace

Special remarks separate pdf. attachment The good practice guide.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 OSATYÖKYKYISET JA TYÖELÄMÄ.....	8
2.1 Osatyökyky ja pitkäaikaistyöttömyys.....	8
2.2 Ajankohtainen toiminta osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi	10
2.3 Yhdenvertaisuus ja lainsäädäntö	10
2.4 Työyhteisö ja monimuotoisuus.....	12
3 REKRYTOINTIPROSESSI	14
3.1 Rekrytointiprosessin kulku	14
3.2 Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen	16
3.2.1 Osaamisen tunnistaminen SWOT-analyysin avulla.....	18
4 OSATYÖKYKYISET MATKAILU- JA RAVITSEMISALAN TYÖTEHTÄVISSÄ 21	
4.1 Matkailu- ja ravitsemisala.....	21
4.2 Yhteiskunnallinen yrittäjyys.....	23
4.3 Osatyökykyisiä työllistävä Myö Hostel	23
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	25
5.1 Lähtötilanne	25
5.2 Tavoitteet.....	26
5.3 Lähestymistapa.....	27
5.4 Menetelmät	28
5.4.1 Havainnointi	30
5.4.2 Työnantajahaastattelu	32
5.5 Aineistoanalyysi	33
6 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	35
6.1 Kysely yrityksille osatyökykyisten työllistamisestä matkailu- ja ravitsemisalalle.....	35
6.2 Työnantajahaastattelu.....	37
6.2.1 Rekrytointi Myö Hostellissa	37
6.2.2 Työstä suoriutuminen ja sosiaalinen osaaminen	38
6.3 Työntekijän havainnointi	40

Koulutusalan nimi
Koulutusala
Koulutus

6.3.1 Havainnoitavan työntekijän työstä suoriutuminen ja sosiaalinen osaaminen.....	41
6.3.2 SWOT-analyysi osatyökykyisen työntekijän osaamisen tunnistamiseksi.....	43
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA HYVÄ KÄYTÄNTEET -OPAS.....	46
8 POHDINTA	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Viimeisen vuosikymmenen aikana työelämä on kokenut muutoksia ja monia palvelualan avustavia työtehtäviä on kadonnut. Teollistumisen ja teknologian myötä työnkuvat palvelualoilla ovat moninaisempia ja vaativampia. Toisaalta palvelualoilla on työtehtäviä, joiden tekemiseen ei tahdo löytyä tekijöitä. (Viitala 2018, 6.) Globaalit muutokset, kuten muuttoliike ja kansainvälistyminen sekä väestön ikääntyminen, muokkaavat yritysten henkilöstöä heterogeenisemmäksi. Muutosten myötä avoimilla työmarkkinoilla on kirjavampi joukko eri-ikäisiä sekä etnisiltä taustoiltaan, fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan erilaisia työntekijöitä. Matkailijoiden tehdessä yhä enemmän ostopäätöksiä arvopohjaisesti korostuu yrityksen läpinäkyvyys ja sosiaalinen vastuullisuus.

Työn aiheella on myös itseäni henkilökohtaisesti koskettava puoli. Kehitysvammaisten rooli yhteiskunnassamme on pohdituttanut minua jo vuosia ja kasvetuani hyvin lähellä yhdessä henkilön kanssa, jolla on Downin oireyhtymä, olen nähnyt omakohtaisesti, miten monesti heidät jätetään ulkopuolelle, ohitetaan tai aliarvioidaan huomaamatta yksilön potentiaalia.

Tämän opinnäytetyön tavoite on koota yhteen jo olemassa olevaa sekä luoda uutta tietoa työelämän hyvistä käytänteistä osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä matkailualan työpaikkoihin. Toivottu lopputulos Hyvät käytänteet -opas etenee alkaen rekrytointiprosessista, läpi perehdytysvaiheen päättyen itse työstä suoriutumiseen sekä antaa käytännön vinkkejä monimuotoisen työyhteisön toimivuuteen. Työn tarkoitus on madaltaa kynnystä osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen matkailu- ja ravitsemisalalle onnistuneen esimerkin kautta sekä tarjota yhdenlaista ratkaisua Lapin matkailua puhuttavaan työvoimapulaan.

Monimuotoinen työyhteisö, osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistäminen on kirvoittanut tutkimuksia, artikkeleita sekä kehittämiseen ja johtamiseen

tarkoitettuja työkalupakkeja. Tutkimuksia tai kehittämistyötä osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä matkailualan työtehtäviin on kuitenkin vähän. Oppia onnistuneesta kokemuksesta haetaan tähän työhön Helsingin Ruskeasuolla toimivasta Myö Hostellista, joka työllistää osatyökykyisiä hostellin kerroshoitoon oikealla palkalla. Etelä-Suomessa toimii muitakin matkailu- ja ravitsemisalan yrityksiä, jotka ovat onnistuneesti työllistäneet osatyökykyisiä ja pitkäaikaistyöttömiä. Jos kerta etelässäkin, niin mikseipä myökin!

Viitekehys koostuu osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen liittyen tehdyistä oppaista ja selvityksistä, yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta käsittelevistä teoksista ja lainsäädännöstä sekä matkailu- ja ravitsemisalaa koskevista ajankohtaisista artikkeleista. Tietoperustaa tukemaan sekä uuden tiedon toivossa on tehty kysely pienelle osalle Rovaniemen alueella toimivilla matkailu- ja ravitsemisalan yrityksillä sekä havainnointi ja työnantajahaastattelu opinnäytetyön esimerkkiyrityksessä Hostel Myössä.

2 OSATYÖKYKYISET JA TYÖELÄMÄ

2.1 Osatyökyky ja pitkäaikaistyöttömyys

Työllä on ihmiselle moninaisia merkityksiä ja työssä sekä työyhteisössä on tärkeää tulla hyväksytyksi omana itsenään (Viitala 2018, 18). Heidi Sommarin (2017) Ylelle kirjoittamassa artikkelissa pohditaan ihmisen merkitystä ja työnteon panosta modernin yhteiskunnan rakenteissa. Yksittäisen kansalaisen osallisuus palkan, kulutuksen ja verojen kautta on merkittävä. Palkkatyö on keskiössä ja usein se määrittelee yksilön paikan ja kulttuurisen arvon. Ihminen voi kokea työn elämäntarkoituksena, identiteetin antajana tai toisaalta vain välttämättömänä pahana. (Sommar 2017.)

Myös terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) mukaan Suomalaisessa yhteiskunnassa yksi merkittävimmistä yhteisölliseen toimintaan osallistumisen muodoista on palkkatyö. Työroolin lisäksi ihmisillä on monia rooleja. Kaikkia rooleja ei kuitenkaan voi valita ja yksi sellainen voi olla vammaisuus. Pysyvän vamman tai sairauden vuoksi ihminen joutuu työkyvyttömyyseläkkeelle ja joutuessa ulos työyhteisöstä on vaarana syrjäytyminen. (Aatelo 2018.) Kehitysvammaiselle henkilölle työllistyminen ja itse työssä oleminen on merkityksellisen suuri. Kiinnittyminen yhteiskuntaan motivoi yksilöä ja lisää oman itsensä kunnioittamista. (Oikari 2017, 14.)

Termiä osatyökykyinen ei käytetä työlainsäädännössä, eikä sen määritelmä ole aivan selkeä. Osatyökykyinen-ilmaisu on käytetty kuvaamaan henkilöä, jolla on toiminnan tai työkyvyn vajautta. Työlainsäädännössä säädökset koskevat muun ohessa terveydentilan, työkyvyn, vammaisuuden, vamman ja sairauden vaikutuksista työsuhteesta. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 25.)

Henkilöä, jolla on käytössään osa työkyvystään ja halu tämän kyvyn käyttämiseen, kutsutaan osatyökykyiseksi (Työturvallisuuskeskus 2016, 22). Osatyökyky voi olla tilapäistä. Se on yksilöllistä sekä sidoksissa osatyökykyisyyden syyhyn,

työhön ja työn vaatimuksiin. (Tilastokeskus 2018.) Kun henkilön yksilölliset edellytyksensä ovat tasapainossa hänen työnsä asettamien vaatimusten kanssa, voidaan henkilö pitää työkykyisenä. Työkyvyn voidaan sanoa olevan vajavainen, kun työn vaatimusten ja yksilön fyysisten, psyykkisten tai sosiaalisten edellytysten kesken vallitsee ristiriita. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 25.)

Osatyökykyisiä henkilöitä voivat olla muun muassa vammaiset, pitkäaikaissairaat, vakavasta sairaudesta toipuvat tai elämänkriisin kokeneet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Tärkeää on kuitenkin tiedostaa, että osatyökykyinen ei ole synonyymi vammaiselle tai vajaakuntoiselle, ne eivät tarkoita samaa asiaa (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 25). Tilastokeskuksen mukaan pitkäaikaistyöttömäksi voidaan määrittää henkilö, joka on ollut tutkimusajankohtana yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan (Tilastokeskus 2018).

Osatyökykyisten työllistymistä ja työntekoa voidaan tukea työ- ja elinkeinotoimiston myöntämällä työolosuhteiden järjestelytuella, joka myönnetään työnantajalle. Järjestelytuen saaminen edellyttää sitä, että työhön palkattavan tai työssä jo olevan henkilön vamma tai sairaus edellyttää uusia työvälineitä tai kalusteita, muutostöitä työpaikalla tai toisen työntekijän apua työssä. Tukea voidaan saada enintään 4000 euroa henkilöä kohden. Työnantajalla on mahdollisuus hakea työ- ja elinkeinotoimistolta palkkatukea työntekijän palkkakustannuksiin. Tuesta säädetään julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetusta laissa (916/2012) ja sen tarkoituksena on työttömän työnhakijan työllistymisen edistäminen. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 31.) Tavallisella työpaikalla oikealla palkalla työskentelyä tuetaan myös työvalmentajan tuella. Tuetussa työllistymisessä työvalmentaja tarjoaa henkilökohtaista apua työntekijälle kaikissa tarvittavissa työllistymisen vaiheissa. Työvalmentajan palvelu on työnantajalle ja työllistyjälle maksutonta. (Viitala 2018, 26.)

2.2 Ajankohtainen toiminta osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi

Osatyökykyisten työllistämiseen liittyen on tehty kartoituksia ja selvityksiä valtakunnallisissa ja paikallisissa hankkeissa. Yksi valtakunnallisista hankkeista on ammatillisen erityisopisto Ammattiopisto Luovin Työn Raivaajat! -kampanja. Kampanjan suojelijana toimi tasavallan presidentti Sauli Niinistö. Luovin teettämän tutkimuksen mukaan 40 prosenttia työnantajista on valmis palkkaamaan erityistä tukea tarvitsevan työnhakijan ja lähes yhtä moni voisi harkita palkkaamista. Haasteiksi palkkaamiselle koettiin tietämättömyys siitä, mitä erityisen tuen tarve tarkoittaa tai minkälaiset työtehtävät olisivat tukea tarvitsevalle henkilölle sopivia. (Invalidiliitto 2017, 5.) Myös samankaltaisia tuloksia on saatu hallituksen Osatyökykyisille tie työelämään -kärkihankkeessa kesällä 2017. Sähköisen kyselyn kautta tehdyssä selvityksessä ilmeni yritysten kaipaavan enemmän tietoa rekrytointiprosessin tueksi sekä tietoa työnhakijana olevan osatyökykyisen henkilön osaamisesta, että rajoitteista, jotka työnantajan näkökulmasta vaikuttavat tuottavuuteen. (TEM 2018, 27.)

Eduro-säätiö on Rovaniemellä aktiivisesti toimiva ohjausta ja tukea hyvinvointiin ja työllistymiseen tarjoava palvelu. Eduro toimii yhdistävänä linkkinä Rovaniemen alueen yritysten, oppilaitosten, muiden julkisten toimijoiden ja työntekijöiden välillä. Eduron tarjoaman rekrytointipalvelun kautta työnantaja saa apua työllistämiseen sekä työntekijän, jonka työelämä- ja työtaidot on varmistettu. Tarjolla on vaihtoehtoisia työllistämisen malleja ja työvalmentaja auttaa työpaikoilla mahdollisesti ilmenevissä työllistämiseen liittyvissä ongelmissa. (Eduro 2018.) Erityisoppilaitoksen Luovin tarjoama työyhteisövalmennus tukee työnantajia ja työyhteisöä erityistä tukea tarvitsevan työntekijän työllistämisessä, työhön perehdyttämisessä sekä työyhteisöön integroitumiseen liittyvissä asioissa (Luovi 2018).

2.3 Yhdenvertaisuus ja lainsäädäntö

Suomessa ei ole erikseen erityislakia koskien osatyökykyisiä. Yleistä työlainsäädäntöä sovelletaan sellaisenaan kaikkiin työnhakijoihin ja työntekijöihin heidän

työkyvystään riippumatta. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 28.) Jokaisen oikeudesta työhön on määritelty Suomen perustuslaissa 731/1999 2. luvun 18 §:ssä, joka kuuluu seuraavasti:

Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta.

Yhdenvertaisuudesta on säädetty yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014), jota sovelletaan työelämässä. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslain 7 §:n mukaan työnantajalla on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta arvioimalla sen toteutumista työpaikalla ja työpaikan tarpeet huomioon ottaen kehitettävä työoloja sekä niitä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstä koskevia ratkaisuja tehdessä. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.) Yhdenvertaisuuslain mukaan terveydentila tai vammaisuus ei saa johtaa syrjintään työhönotossa eikä työsuhteessa. Laissa on säädetty työnantajan velvollisuudesta tehdä työssä kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi saada työtä, suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.)

Oikeus tehdä työtä yhdenvertaisesti muiden kanssa on myös ihmisoikeuskysymys. Suomi on ratifioinut YK:n vammaissopimuksen kesäkuussa 2016. Artiklassa 27 tunnustetaan vammaisten oikeus mahdollisuuteen ansaita elantonsa vapaasti valitsemallaan tai työmarkkinoilla hyväksytyllä työllä sekä työympäristö, joka on avoin, osallistava ja vammaisten henkilöiden saavutettavissa. (Suomen YK-liitto 2015, 56-57.) Eri tahon viranomaiset ja järjestöt pyrkivät valvomaan ja edistämään yhdenvertaisuutta työelämässä.

Yrityksissä, joissa työskentelee vähintään 20 työntekijää, poikkeustapauksissa vähintään 30 työntekijää, sovelletaan yhteistoimintalakia. Yhteistoimintalain piiriin kuuluvat yritykset laativat vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman, jossa on otettava huomioon myös osatyökykyisten työllistämisen periaatteet.

Osatyökykyisten työllistämisperiaatteiden käsittely osana henkilöstö- ja koulutus-suunnitelmaa turvaa työntekijöiden yhdenvertaista ja tasapuolista kohtelua. (Paa-netoja, Kröger & Östman 2016, 140.) Vähintään 30 työntekijää työllistävän yrityk-sen on myös laadittava tasa-arvosuunnitelma, jonka tarkoitus on velvoittaa työn-antajaa aktiiviseen tasa-arvon edistämiseen organisaatiossa. Suunnitelmien laa-timisen lisäksi, on tärkeää muistaa avoin keskustelu yhdenvertaisuus- ja tasa-arvokysymyksistä. Keskustelun avulla voidaan löytää konkreettisia kehittämis-kohteita ja pohtia niihin käytännön ratkaisuja. (Sinnemäki 2009, 33.) Ketään ei saa asettaa eri asemaan tai syrjiä erilaisuuden takia (Jäppinen 2016).

2.4 Työyhteisö ja monimuotoisuus

Monimuotoisuus on erilaisuutta (Jäppinen 2016), jonka määritteitä ovat muun muassa ikä, sukupuoli, vammaisuus, terveydentila, etninen alkuperä, kansalai-suus, kieli, uskonto, vakaumus ja seksuaalinen suuntautuminen (Työturvallisuus-keskus 2016, 3). Monimuotoisuudella työelämässä tarkoitetaan erilaisten ja eri-taustaisten työntekijöiden työskentelyä yhdessä (Väisänen 2012) ja se kytkeytyy syrjinnän kieltoon ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistämiseen (Sinnemäki 2009, 11).

Moninaisuusosaamista uskotaan tarvittavan työelämässä lähivuosina. Moninai-suusosaaminen tarkoittaa ihmisarvon ja ihmisten yhdenvertaisuuden kunnioitta-mista ja huomioon ottamista arjen työympäristöissä (Colliander, Ruoppila & Här-könen 2009, 45). Edellä mainittujen lisäksi monimuotoisuutta ja -arvoisuutta työ-yhteisössä lisää työntekijöiden toisistaan poikkeava koulutus, kokemus, taidot, työnteon tapa ja persoonallisuus ja arvot (Työturvallisuuskeskus 2016, 3). Osaa-misen tarvetta luo yhteiskuntarakenteiden muutokset, kuten työvoiman ikäraken-teiden muutokset (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 42), globalisaatio ja nopea teknologisoituminen (Väisänen 2012, 12). De Nisin ja Griffin (2002) mu-kaan moninainen työvoima lisää organisaation kilpailukykyä yrityksen houkutel-lessa lisää erilaista työvoimaa ja erilaisia kykyjä, joita se arvostaa ja osaa hyö-dyntää (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 42).

Työyhteisön johtamisessa korostuvat hyvät esimiestaidot. Esimiehellä on vastuu laatia yhdessä työntekijöiden kanssa työyhteisön ohjeet ja käytännöt. (Taipale-Lehto 2012, 22.) Suunnitelmallisuudella ja pitkäjänteisellä monimuotoisuuden johtamisella mahdollistetaan työyhteisön monimuotoisuus yrityksen voimavarana ja kilpailuetuna. Kun jokaisen työyhteisön jäsenen tuomat tiedot, näkökulmat ja yksilölliset elämäkokemukset sisällytetään organisaation toimintaan, sekä sovitetaan oikeaan työtehtävään, kasvatetaan organisaation tuottavuutta. Luova ja avoin työilmapiiri on pohja hyvälle motivaatiolle ja hengelle työyhteisössä, joka voi johtaa motivoituneempaan ja tuloksellisempaan työyhteisöön. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 8.)

3 REKRYTOINTIPROSESSI

3.1 Rekrytointiprosessin kulku

Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä tietoa rekrytointiprosessista mahdollisille tuleville työnantajille. Tässä kappaleessa on tutustuttu rekrytointiprosessin vaiheisiin ja onnistuneeseen rekrytointiin. Rekrytointiprosessin vaiheiden tunteminen on tärkeää, kun lähdetään laatimaan työnantajahaastattelua. Kappaleen lopussa käsitellään yksilön osaamisen tunnistamista ja kehittämistä sekä esitellään kaksi konkreettista työkalua, jolla osaamista voidaan tunnistaa ja kehittää. Rekrytointiprosessin teoria koostuu teoksesta Oikeat ihmiset oikeille paikoille (2005), jossa käsitellään ulkoista rekrytointia vaihe vaiheelta ja henkilöstön osaamisen hyödyntämistä voimavarana. Apuna on käytetty Anni Sinnemäen (2009) toteuttamaa opasta monimuotoisuuden johtamiseen ja hyödyntämiseen.

Valviston (2005) mukainen ajattelu ”oikeat ihmiset oikeille paikoille” nivoutuu yrityksen arvoihin, strategiatyöhön, johtamisjärjestelmään ja prosesseihin. Myös johtaessa monimuotoista työyhteisöä, onnistunut rekrytointi ja kunnollinen perehdytys ovat keskiössä (Sinnemäki 2009, 19).

Yhden työntekijän kulut ovat merkittäviä yritykselle. Ennen rekrytointiprosessin käynnistämistä on hyvä miettiä, onko uusi henkilö etsittävä yrityksen ulkopuolelta tai onko ylipäättäen tarvetta palkata ketään. Päädyttäessä ulkoiseen rekrytointiprosessiin hahmotellaan perusteellisesti pohdittu ja määritelty tehtäväkuvaus. Tulevan työntekijän tehtäväkuvaus tulisi kytkeytyä yrityksen strategiaan tavoitteisiin ja ajatella palkattava henkilö ikään kuin investointina. Panos-tuotos ajattelun mukaan palkattavan henkilön tulisi tuoda lisäarvoa yrityksen liiketoiminnalle. Valvisto kuitenkin muistuttaa, ettei yksi ihminen vielä saa ihmeitä aikaan. (Valvisto 2005, 27-29.)

Prosessin käynnistyttyä ja tehtäväprofiilin hahmotuttua valitaan juuri tähän palkkaukseen sopivat rekrytointikanavat. Tämä kohta prosessista on tärkeä työni kannalta, kun tavoitteena on vastata työnantajien tiedontarpeeseen, eli missä ky-

seistä työntekijäryhmää on saatavilla. Perinteisen lehti-ilmoitusten ja työvoimatoimiston sivuilla ilmoittamisen rinnalle ovat nousseet erilaiset sähköiset rekrytointipalvelut ja -välineet. Kustannustehokas ja näkyvä ilmoittelu paikka on yrityksen omat verkkosivut. Silloin kun etsitään hankalasti tavoitettavia henkilöitä tai jos rekrytointihanke halutaan pitää salassa, voidaan käyttää apuna suorahakukonsulttia. Suorahakukonsultti tekee täsmätyötä poimien sopivat kandidaatit omien menetelmiensä avulla. (Valvisto 2005, 31-33.) Suorahakukonsultin voisi ajatella toimivan samalla tavalla kuin työvalmentaja, joka etsii työnkuvaan sopivia työntekijöitä asiakkaistaan.

Yrityksen käydessä läpi saatuja työhakemuksia voidaan huomata, että hakijoiden osaaminen ei ensikättelyssä vastaakaan tehtäväprofiilia. Tässä vaiheessa on hyvä väljentää valintakriteeriä ja määritellä haastateltavat henkilöt sen mukaan. Haastatteluun kannattaa valmistautua suunnittelemalla haastattelun läpivienti. Hyvän haastattelun ilmapiiri on välitön sekä keskustelunomainen, määrämuotoinen ja kiireetön. (Valvisto 2005, 38-42.) Terveystila tai sairaudet saattavat kiinnostaa työnantajaa haastattelussa osatyökykyisiä tai vammaisia henkilöitä. Lähökohtaisesti terveydentilaa tai sairauksia koskevat kysymykset ovat kiellettyjä, samoin kysymykset hoitopaikasta ja hoitojaksoista. Työantaja voi kuitenkin kysyä työnhakijalta yleisesti hänen edellytyksiään suoriutua tarjolla olevasta työstä ja siihen kuuluvista tehtävistä. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 41.) Valintapäätöstä tehdessä on hyvä tutkia sitä, miten kukin ehdokas sopii parin vuoden tähtämellä yrityksen tavoitteisiin. Valintapäätös on kuitenkin useimmiten kompromissi. Viimeisessä vaiheessa rekrytointiprosessia tehdään työsopimukset ja sovitetaan sen ehdot. On myös mahdollista, että sopivaa henkilöä ei löydy ja tällöin on vain jätettävä palkkaamatta. (Valvisto 2005, 45-46.)

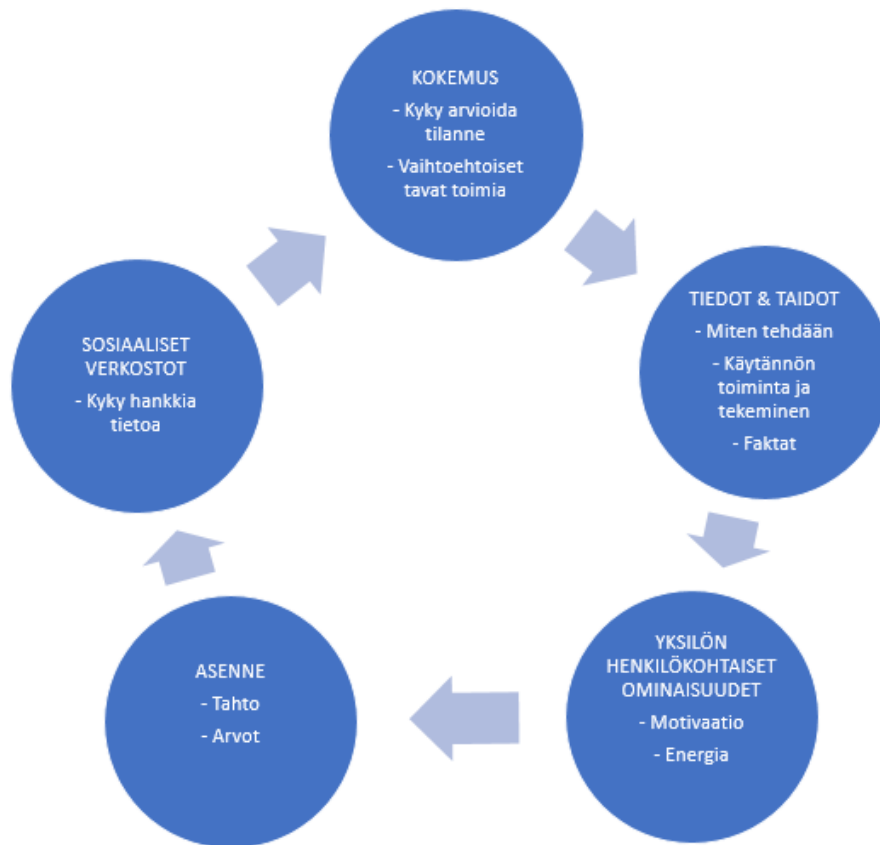
Työsopimuksen synnyttyä alkaa uuden työntekijän perehdyttäminen. Uusi työntekijä joutuu käsittelemään ja omaksumaan paljon uutta tietoa ja kokonaiskuva organisaatiosta ja työstä alkaa muodostua. Hyvä perehdytys rakentaa sillan uuden työntekijän ja yrityksen välille ja varmistaa työntekijän pitkäaikaista sitoutumista. Perehdytyksen tarkoitus on lyhentää aikaa, jona uuden työntekijän työpanos muuttuu tuottavaksi. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä ymmärtää

minkä eteen työtä tehdään. Näin varmistetaan, että työpanos vie yritystä taas lähemmäksi sen strategian ja arvion mukaista visiota ja tavoitteita. (Valvisto 2005, 47-48.) Perehdytyksessä on hyvä käydä läpi työturvallisuuteen liittyvät käytännöt. Monimuotoisen työyhteisön kannalta, perehdyttämisen tulisi olla kaksisuuntaista. Uuden työntekijän lisäksi koko työyhteisö tulee perehdyttää uuteen tulijaan, hänen taustaansa, tietoihinsa ja taitoihinsa. Perehdytettävälle voidaan nimetä myös työnohjaaja tai ”kummi”. (Sinnemäki 2009, 20.)

3.2 Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen

Teoksessa Johda osaamista! (2005) Riitta Viitala käsittelee osaamisen johtamista. Viitalan mukaan osaaminen tulisi määritellä yrityksen strategiassa ja henkilöstöä tulisi johtaa näihin arvoihin nojaten, jotta osaamispääomasta tulisi kilpailuetu. (Viitala 2005, 76-79.) Anneli Rankin (1999) mukaan palvelukonseptien keskiössä ovat osaavat ihmiset, olemassa olevan tiedon hyväksikäyttö ja tiedon kehittäminen ja jalostaminen. Osaamisen kartoittamisen lähtökohtana on yksittäinen työntekijä ja hänen osaamisensa. Yksilön tiedot, taidot, sosiaaliset verkostot ja kokemus sekä arvot ja uskomukset luovat kokonaisuutta, joka kehittyy sekä ylläpitää yksilön osaamista. Työhön perehdyttämisen ja konkreettisen tekemisen lisäksi osaaminen kehittyy vuorovaikutuksessa työyhteisön ja organisaation kanssa. (Ranki 1999, 13-30.)

Yksilön osaaminen on kuvailtu seuraavassa kaaviossa Rankia mukaillen.



Kaavio 1. Yksilön osaamisen koostuminen. Ranki (1999).

Yksittäisen työntekijän osaaminen tulisi soveltaa koko tiimin ja organisaation toimintaan. Kun soveltaminen johtaa konkreettisiin tuloksiin ja toimintatapojen parantumiseen, on kehittämistyö onnistunut tavoitteissaan. (Ranki 1999, 13-30.) Yhtä lailla monimuotoisessa työyhteisössä monimuotoisuus tulisi ottaa huomioon strategisissa tavoitteissa, johtamiskäytänteissä ja henkilöstön osaamisen kehittämisessä (Sinnemäki 2009, 18-19).

Rankin näkemys yksilön osaamisen koostumisesta antaa pohjaa pyrkiessäni selvittämään osatyökykyisten osaamista ja kykyä suoriutua työstä. On tärkeää ymmärtää mistä osatekijöistä osaaminen koostuu, kun halutaan tunnistaa ja kehittää osaamista. Tunnistaessa osatyökykyisen jo olemassa oleva osaaminen ja ominaisuudet voidaan henkilö sijoittaa oikeaan työtehtävään sekä tehdä osaamisen kehittämissuunnitelma. Jotta työntekijän osaaminen ja oikea työtehtävä kohtaa-

vat, on työnantajalla oltava selkeä mielikuva työtehtävän vaatimasta ydinosaamisesta ja mikä merkitys työllä on yrityksen visiolle ja strategisten tavoitteiden saavuttamisessa.

Koko henkilöstön ja yksittäisen työntekijän osaamisen tunnistamisessa ja kehittämisessä voidaan käyttää apuna erilaisia työvälineitä, kuten osaamispyyrä (Sinnemäki 2009, 18-19.) Toinen osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen so-piva työkalu on hyvin monipuolisesti liiketoiminnassa käytetty SWOT-analyysi (Opetushallitus 2018). SWOT-analyysin avulla voidaan tunnistaa yrityksen nyky-tilanne ja selvittää jo olemassa oleva ydinosaaminen. Henkilöstö voi suorittaa it-searviointeja tai heille voidaan järjestää osaamiskeskusteluja SWOT-analyysin tueksi. Ennen osaamisen kehittämistä on määritettävä osaamistarve, jonka poh-jalta tehdään osaamisen kehittämissuunnitelma. (Ranki 1999, 11-12.) SWOT-analyysin avaan seuraavissa alaluvussa ja pohdin kuinka sitä voisi soveltaa osa-työkykyisen työntekijän osaamisen tunnistamisessa ja kehittämisessä.

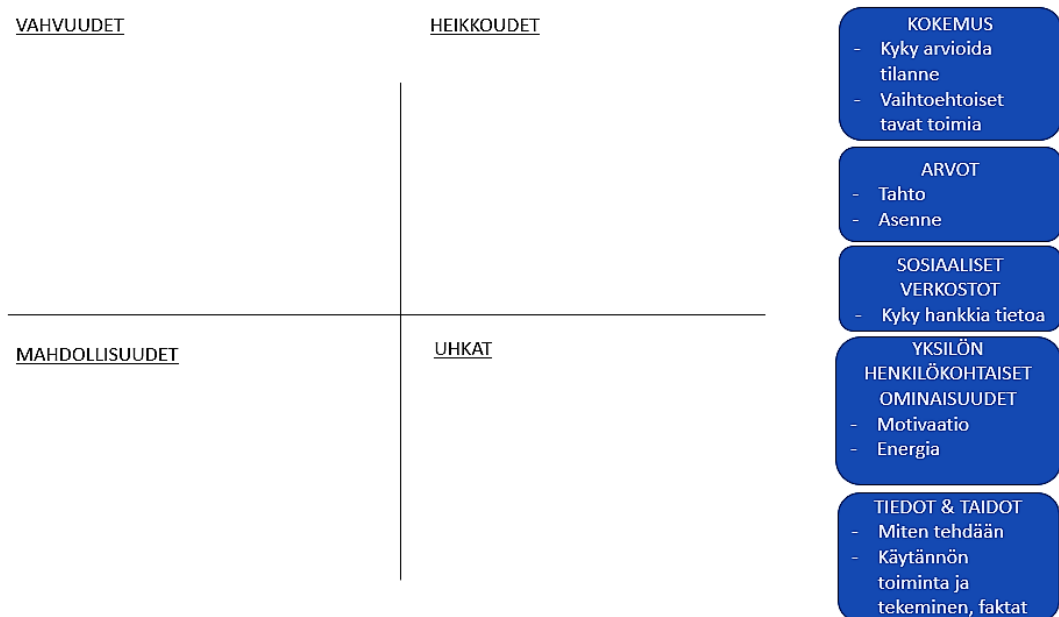
3.2.1 Osaamisen tunnistaminen SWOT-analyysin avulla

Käytän esimerkkinä opetushallituksen laatimaa SWOT-analyysia työpaikalla ta-pahtuvan oppimisen kehittämiseksi. SWOT-lyhenne tulee sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). Työpaikalla suoritettun SWOT-analyysin avulla voidaan ohjata op-pimisprosessia ja tunnistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen hyvien käytäntöjen siirron kriittiset kohdat. Opetushallituksen mukaan työpaikalla tapahtuvan oppi-misen SWOT- analyysi on suositeltavaa suorittaa ennen suunnitteluvaihetta, kun toteuttamis- ja kehittämispäätös on tehty. (Opetushallitus 2018.)

Osaamisen SWOT-analyysissä on tarkoitus tunnistaa omat vahvuudet ja heik-koudet sekä huomioida uhkat ja mahdollisuudet. Analyysin avulla vahvistetaan omaa roolia työntekijänä, oppijana ja organisaation vaatiman osaamisen hallitsi-jana. Vahvuuksien tarkastelussa keskitytään asioihin, joissa yksilö on hyvä, miten hän oppii parhaiten ja mitkä ovat hänen hyviä puoliaan. Kun taas heikkouksissa tarkastellaan kehittämistä kaipaavia asioita, puuttuvaa osaamista ja oppimista

estäviä tekijöitä. Mahdollisuuksien kohdalla keskitytään motivoitumisen kehittämiseen ja miten jaksamista ylläpidetään. Uhkat koskevat yksilön kehitystä haittaavia tekijöitä. Analyysi vaatii yksilön henkilökohtaista panostamista sekä esimiehen kykyä huomioida kyseisiä tekijöitä. (Lamminmäki 2008, 17.)

SWOT-analyysi osaamisen tunnistamiseksi sopii käytettäväksi työkaluksi, sillä sen tulokset ovat usein hyvin subjektiivisia. Kahden henkilön analysointi päättyy harvoin samoihin tuloksiin. SWOT-analyysia voisi hyödyntää yhdessä Rankin näkemyksen kanssa osaamisen koostumisesta. Rankin osaamisen osa-alueet voisi sijoittaa SWOT-analyysin, jonka tuloksena voitaisiin tunnistaa yksilön vahvuudet ja heikkoudet sekä uhat ja mahdollisuudet. Tätä menetelmää voisi käyttää osatyökykyisen työntekijän osaamisen tunnistamiseksi ja sijoittamiseksi oikeaan tehtävään sekä monimuotoisen työyhteisön kehittämiseksi. Alla on mukautettu SWOT-taulukko yhdistettynä Rankin osaamisen osa-alueisiin;



Kaavio 2. Mukautettu SWOT-analyysi, Rankin osaamisen osa-alueet (1999)

Jotta SWOT-analyysin tulokset kantaisivat hedelmää, voi johtopäätöksissä ja toimenpide-ehdotelmissa käyttää tukena seuraavia tekijöitä;

- Vahvat puolet: 1. käytä hyväksi, 2. vahvista
- Heikot puolet: 1. poista, 2. lievennä, 3. vältä

- Mahdollisuudet: 1. varmistaa niiden hyödyntäminen
- Uhkat: 1. kierrä, 2. lievennä, 3. poista, 4. Käännä mahdollisuuksiksi

(Kamensky 2008, 203-204.)

Mukautetun SWOT-analyysin toimivuutta kokeilen myöhemmin opinnäytetyössä sijoittamalla työntekijähavainnoinnissa saatuja tuloksia taulukkoon.

4 OSATYÖKYKYISET MATKAILU- JA RAVITSEMISALAN TYÖTEHTÄVISSÄ

4.1 Matkailu- ja ravitsemisala

Matkailu- ja ravitsemisalan määrittelyä on tehty alan hankkeissa ja projekteissa. Tilastokeskuksen tämän hetkisen TOL 2008- luokituksen mukaan ala on jaoteltu toimialapohjaisesti majoitus- ja ravitsemistoimintaan sekä ohjelmapalveluihin. (Järvinen, Vataja, Tuominen 2011, 3.) Suomessa toimii 29 000 matkailualan yritystä ja työllistää 140 000 työntekijää, mikä on 5,5 prosenttia koko Suomen työvoimasta (MaRa 2018a). Vuonna 2017 Suomessa vieraili yhteensä 8,3 miljoonaa ulkomaista matkailijaa, joista suurimpia kasvavia lähtömaita ovat Aasia ja kehittyvät maat (MaRa 2018b).

Majoituspalveluiksi luokitellaan lyhytaikaisen tai pitempiaikaisen majoituksen tarjoaminen matkailijoille ja muille vierailijoille. Kyseistä toimintaa ovat muun muassa hotellitoiminta ja vastaavat majoitusliikkeet, lomakylät, retkeilymajat sekä leirintä-, asuntovaunu- ja matkailuvaunualueet. (Järvinen, Vataja, Tuominen 2011, 3.) Ravitsemistoimintaan liittyy aterioiden ja juomien tarjoilu ravintoloissa, itsepalvelu- ja noutoravintoloissa ja pikaruokan myyntipisteissä, joissa on yleensä asiakaspaikkoja. (Järvinen, Vataja, Tuominen 2011, 3). Ravitsemistoiminta on työllistävin toimiala ja työllistää noin puolet matkailutoimialojen työvoimasta. (Mara 2018.) Ohjelmapalveluiden toiminta on laaja-alaisempaa ja kuten Foredata Oy:n (2011) suorittamassa matkailu- ja ravitsemisalan taustaselvityksessä voidaan huomata, ohjelmapalveluiden yhdistävän monenlaisia toimijoita eri aloilta. Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien lisäksi ohjelmapalveluihin kuuluvat erilaiset kulttuuri-, urheilu- ja aktiviteettitoiminta sekä huvi- ja teemapuistojen toiminta. Mukaan lasketaan myös matkaoppaiden palvelut ja matkailunedistämistoiminta. (Järvinen, Vataja, Tuominen 2011, 3-4.)

Sesonkikaudella asiakkaat vaihtuvat päivittäin ja työ on monipuolista. Majoitus- ja ravitsemispalveluiden lisäksi talviaktiviteetit ja hiihtokeskukset työllistävät työntekijöitä. Kesäkaudella tarvetta työntekijöille on aktiviteettipuistoissa ja leirintäalueilla. (Savolainen 2016, 14.) Matkailu- ja ravitsemisalalla työntekijältä vaaditaan

onenlaista osaamista. Palvelun onnistumiseen ja yrityksen menestymiseen vaikuttavat merkittävästi henkilökunnan palvelualltius ja ammattitaito (Ammattinetti 2018), eli yksi keskeisimmistä osaamisalueista on palveluosaaminen (Kaitarinne-Kunnari 2012, 17). Palveluosaamista tarvitaan esimerkiksi vastaanottovirkailijan, tarjoilijan ja oppaan työtehtävissä. Siivoustehtävissä voi työskennellä muun muassa hotelleissa ja lomakylissä. (Studentum.fi 2018.) Kerroshoitajan työtehtäviin kuuluu hotellihuoneiden, hotellikäytävien, hissiaulojen ja huoltotilojen puhtaanapito sekä toimivuudesta ja järjestyksestä huolehtiminen. Kerroshoitajan työ on fyysistä ja ruumiillista työtä. Tästä syystä työntekijän olisi hyvä olla fyysisesti kohtalaisen hyvässä kunnossa ja normaalin terve. Hyvän kerroshoitajan ominaisuuksia on nopeus, luotettavuus, siisteys ja hienotunteisuus. Hän ei saa häiritä hotellin asiakkaita. (Nikkanen 2010, 33.)

Ydinosaamiseksi voidaan määritellä taitoa tehdä vaihtelevissa tilanteissa oikeat asiat oikeaan aikaan ja oikeassa järjestyksessä. Tätä kutsutaan kognitiiviseksi koordinaatioksi ja sen ajoituksessa tuotanto- ja palveluprosessien muodostamassa ketjussa. (Asela 2013, 19.) Lisääntyvän kansainvälisyyden myötä kielitaidon merkitys vahvistuu entisestään palvelualoilla (Haapalehto 2015, 18). Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan tärkeitä taitoja ovat myös vuorovaikutustaidot, yhteistyökyky, joustavuus ja muutosvalmius (Kaitarinne-Kunnari 2012, 17). Hektisyys ja kiire ovat tyypillistä matkailu- ja ravitsemisalan työssä.

Työsuhteet ovat usein määrä- ja osa-aikaisia ja osin kausiluonteista. (Kaitarinne-Kunnari 2012, 17.) Paljon käytetty vuokra- ja sesonkityövoima ei näy tilastoissa, mutta niiden osuus on suuri (Lapin liitto 2015, 11). Vuokrahenkilöstöä, sijaistyövoimaa ja kiertäviä varahenkilöitä käytetään lomien, sairaslomien ja asiakasmäärien vaihteluiden vuoksi. Työpaikan tai työpisteen vaihtuminen ei sovi kaikille ja lähteminen sesonkitöihin toiselle paikkakunnalle 2-4 kuukaudeksi voi olla ongelmallista. (Väisänen 2012, 93.) Palkatessa osatyökykyisiä tai vammaisia työntekijöitä tuetaan samalla paikallista työvoimaa, jolla on suoria ja välillisiä aluetalousvaikutuksia. Kun vammaiset ostavat lääkkeitä, ruoan ja terveyspalveluita saamallaan tuloilla raha kiertää takaisin kotimaan palveluihin. (Aatelo 2018).

4.2 Yhteiskunnallinen yrittäjyys

Yhteiskunnallinen yrittäjyys, englanniksi social enterprise, on pohjimmiltaan tavallista liiketoimintaa, mutta eroaa perinteisestä yritystoiminnasta siten, että se on arvopohjaista ja eikä se ensisijaisesti tavoittele voittoa omistajilleen (Linna 2017). Yhteiskunnallisten yritysten määritelmät ja tavoitteet ovat vaihdelleet Amerikan ja Euroopan välillä, sekä Euroopan sisäisten valtioiden välillä. Kaikille yhteiskunnalliseksi yrityksesi luokitelluille yrityksille yhteistä on yhteiskunnallisen hyvän tuottaminen (Merenmies & Pättiniemi 2010, 187) ja ympäristöongelmien ratkominen (Suomalaisen työn liitto 2018).

Yritys, joka täyttää yhteiskunnallisen yrityksen kriteerit, voi hakea 2011 lanseerattua merkkiä käyttöönsä aina kolmeksi vuodeksi kerralla. Merkin nimissä toimivat yritykset harjoittavat kestävästä pitkän tähtäimen liiketoimintaa. Yritys käyttää voitoistaan vähintään puolet toimintansa kehittämiseen tai lahjoittavat sen määrittämäänsä hyvään tarkoitukseen. Tällä hetkellä Suomessa toimii 185 eri toimialojen yritystä, joilla on yhteiskunnallisen yrityksen -merkki. (Suomalaisen työn liitto 2018.)

Visit Finlandin tuottaman vastuullisen matkailun oppaan mukaan yhteiskuntavastuullisen "leiman" saanut yritys nostattaa toiminnallaan sekä yleistä hyväksyntää, että taloudellista tuottavuuttaan. Tutkimusten mukaan, yritys joka osoittaa olevansa yhteiskuntavastuullinen, koetaan vastuulliseksi ja luotettavaksi asiakkaita kohtaan. (Nylund 2018, 35.)

4.3 Osatyökykyisiä työllistävä Myö Hostel

Helsingissä Ruskeasuon kaupunginosassa, historiallisella Ortonin sairaala-alueella toimii boutique hostelli nimeltään Myö Hostel. Itseään lämminhenkiseksi ja hurmaavaksi kuvaava itsepalveluhostellin tavoite on tarjota ripaus luksusta ja designia jokaisen kukkaron ulottuville. Myö Hostellin yritystoiminta on reilua ja läpinäkyvää. He työllistävät kehitysvammaisia ammattilaisia oikeisiin työsuhteisiin, oikealla palkalla. (MyöHostel 2018a.)

Huonekapasiteettia hostellissa on yhteensä 19 kappaletta. Tarjolla on neljä tai kahdeksan hengen dormia sekä enemmän yksityisyyttä kaipaaville löytyy yhdestä neljän hengen huoneisiin. Hostellissa on myös esteettömiä majoitushuoneita ja osaan saa tuoda lemmikin. Yksilöllisesti sisustetut huoneet lisäävät asiakkaan kokemaa elämystä Myö Hostellissa. Hostellikonseptin tapaan vieraille on yhteisessä käytössä tilava ja hyvin varusteltu keittiö sekä oleskeluhuone. Sauna löytyy naapuritalosta, joka lämpiää Myöhostellin vieraille kahdesti viikossa. Varaukset hostelliin tehdään etukäteen ja maksun suoritettua asiakas vastaanottaa koodin, jolla hän pääsee kulkemaan huoneeseensa. Asiakkaan käytössä on 24 h päivystysnumero ja turvallisuudesta vastaa ympärivuorokautinen vartiointipalvelu. Vaikka hostelli toimii pitkälti itsepalveluperiaatteella, on henkilökuntaa paikalla joka päivä. (MyöHostel 2018b.)

Hostellin perustajat Jenny Närhinen ja Meiju Sundvall ovat molemmat koulutukseltaan sosiaalialan ammattilaisia ja intohimoisia matkailijoita. Kehitysvammaisten heikko työllisyystilanne kismitti ystävyksiä ja kuultuaan kehitysvammaisia työllistävästä hotellista Italiassa, saivat he villin idean – perustetaan oma hostelli joka työllistää kehitysvammaisia. (Työnantajahaastattelu 2018.)

Hostelli on saanut osakseen positiivista mediahuomiota jo projektin alkulähteiltä saakka. Törmäsin itsekin Myö Hostelliin uutisten kautta, jossa kerrottiin Suomessa melko uudenlaisen hostellikonseptin keräävän joukkorahoitusta.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Lähtötilanne

Henkilökohtaisten intressien lisäksi, opinnäytetyön aihe vastaa ajankohtaisuudellaan Lapin seudulla puhuttavaan työvoimapulaan matkailualalla. Matkailu kasvaa edelleen Lapissa ja kilpailu osaavista työntekijöistä kiristyy. Työvoimapula puhuttaa niin matkailualalla kuin muilla toimialoillakin. Asiaa pohtivat alueen yksityiset ja julkiset toimijat, ja teema nousee otsikoihin sanomalehtien artikkeleissa. (Kärnä 2018).

Vatesin mukaan Suomalaisista työikäisistä 1,9 miljoonalla on vähintään yksi pitkäaikaissairaus tai vamma. Tämä tarkoittaa 55 prosenttia kokonaismäärästä. Työhön tai työmahdollisuuksiin oman arvionsa mukaan sairaus tai vamma vaikuttaa 600 000 henkilöön, joista työssä on 400 000 ja työn ulkopuolella 200 000. Työn ulkopuolella olevista 65 000 haluaisi työskennellä ja arvioi myös kykenevänsä tähän. (Vates 2018.) Maaliskuussa 2018 TE-toimiston ilmoittamista avoimista työpaikoista suurin osa oli palvelu- ja myyntityöntekijöille. Kokonaisuudessaan avoimia työpaikkoja ilmoitettiin 1700 kappaletta. (Uusi Rovaniemi 2018.)

Matkailun muuttuvat trendit kannustavat osaltaan yrityksiä pohtimaan yhteiskuntavastuuta ja yritystoiminnan läpinäkyvyyttä. Matkailusivusto Momondo on julkaissut artikkelin, johon on listattu matkailun ja turismin nousevia trendejä vuodelle 2018. Artikkelissa on listattuna kestävä matkailu ja vastuullinen matkailu. Kestävän matkailun pääpaino ovat matkailijan hiilijalanjälki ja paikallistalous, johon vastuullinen matkailu tuo yhden lisäelementin, yhteisön. Artikkelin mukaan vastuullinen matkailu on nousemassa kestävä matkailun rinnalle. (Fanelli 2018.) Visit Finlandin sivustolla kerrotaan matkailijoiden ja yhteistyökumppanien tekemän tulevaisuudessa valintoja arvopohjaisesti, mikä haastaa matkailuyrittäjiä näkyvämpään viestintään yrityksen arvoista (Visit Finland 2018).

Monenlaiset kansalliset hankkeet ja selvitykset osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä sekä monimuotoisesta työyhteisöstä osoittavat teeman

ajankohtaisuuden, jonka eteen myös työskennellään aktiivisesti. Selkeää yhdenmukaista ohjetta osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä matkailualalle ei tietääkseni ole toteutettu.

Omaa ymmärrystäni kohderyhmästä olen lisännyt lukemalla julkaisuja työkokeiluista, joihin on osallistunut psyykkisesti sairaita kuten kehitysvammaisia tai fyysisen toimintarajoitteen omaavia henkilöitä. Saadakseni tietoa työllistämisprosessista ja siitä mitä Rovaniemellä jo tehdään työllistymisen hyväksi, olen tehnyt tiedusteluja ja haastatteluja tahoille, kuten Eduro-säätiö.

5.2 Tavoitteet

Kuten jo aikaisemmin opinnäytetyössä on kerrottu, on työnantajilla tarve saada enemmän tietoa työntekijäryhmän rekrytoinnista ja osaamisesta, kun puhutaan osatyökykyisyydestä. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä yhteen käytännönläheistä tietoa osatyökykyisten rekrytointiprosessista ja työstä suoriutumisesta. Työssä tarkastellaan myös monimuotoista työyhteisöä, joka liiketoiminnassa lukeutuu henkilöstöjohtamisen piiriin.

Työn tarkoitus on madaltaa matkailualan yrittäjien kynnystä palkata osatyökykyisiä tai pitkäaikaistyöttömiä työntekijöitä. Tietoa työntekijöiden osaamisesta lähdetään hakemaan realistisesta toimintaympäristöstä, eli sieltä missä osaaminen ilmenee. Tällä tavoin saadaan kokonaisvaltaisempi ymmärrys kohteesta, eli työntekijäryhmästä.

Tämän työn tehtävänä on lisätä ymmärrystä ja rohkeutta osatyökykyisten työllistämiseen matkailu- ja ravitsemisalalle. Lisäksi, edistää yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta työyhteisöissä. Ymmärryksen lisääntyminen ja positiivinen esimerkki saattavat rohkaista työnantajia työllistämään osatyökykyisiä työntekijöitä ja panostamaan monimuotoisempaan työyhteisöön. Osatyökykyisiä työllistävälle yritykselle se toisi positiivista mainetta sekä toimisi erottautumiskeinona kilpailijoista.

Työllä tavoitellaan myös taloudellisia ja sosiaalisia yhteiskunnallisia vaikutuksia. Taloudellisilla vaikutuksilla tarkoitetaan paikallisen työvoiman hyödyntämistä ja työttömyyden vähentämistä. Sosiaalisilla vaikutuksilla taas avoimuuden ja tasa-arvon lisääntymistä ja uudenlaisen osaamisen sekä moninaisuuden arvostamista. Aiheet ovat ajankohtaisia niin globaalisti kuin paikallisesti Rovaniemellä ja Lapissa, jossa nopeasti kasvava matkailuala on kohdannut työvoimapulaa.

Suunniteltu lopputuotos on Hyvät käytänteet -opas työnantajille ja kaikille, jotka ovat kiinnostuneita osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä. Hyvät käytänteet -oppaaseen kootaan tietoa teoriapohjaisesti alan kirjallisuudesta ja selvityksistä sekä tutkimuksessa saadusta aineistosta. Oppaalla pyritään myös vastaamaan työnantajien tiedontarpeeseen osatyökykyisten työllistämisestä.

5.3 Lähestymistapa

Tavoiteltu lopputuotos Hyvä käytänteet -opas ja opinnäytetyön tehtävä sopivat kehittävän opinnäytetyön piiriin. Kuten kehittävässä opinnäytetyössä on tapana, myös tämänkin työn tarkoitus on työelämän kehittäminen. Työn lähtökohdat työllisyys, yhteiskuntavastuu ja monimuotoisuus ovat yhteiskunnallisesti keskeisiä aiheita ja tässä työssä kehittämistyö kohdistuu matkailun toimialaan.

Kehittävälle opinnäytetyölle on ominaista, että se kehittää myös tekijäänsä. Vuorovaikutteinen yhteydenpito työn toimeksiantajan, Rovaniemen alueella toimivien työllistymispalveluiden ja matkailu- ja ravitsemisalan yrittäjien kanssa kehittää samalla työelämäverkostoja.

Opinnäytetyön keskeiset termit osatyökyky ja työllistämisprosessi tuntuvat itselleni vierailta, mutta toisaalta, työn merkitys ja työn tekemisen mielekkyys ovat asioita jotka varmasti monet meistä tunnistavat ja tunnustavat ilman syvempää perehtymistä. Opinnäytetyöprosessin aikana hankin lisää ymmärrystä kohderyhmästä sekä työllistämisprosessista ja työstä suoriutumiseen liittyvistä tiedoista ja taidoista suhteessa matkailu- ja ravitsemisalan työhön. Työstä suoriutuminen tarkasteltavana kohteena liittyy oleellisesti työkykyyn.

Tapaustutkimus on yksi vaihtoehtoinen tutkimusstrategia, kun halutaan syvällisempää ymmärrystä kehittämisen kohteesta ja tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia. Tapaustutkimus vastaa usein kysymyksiin ”miksi?” ja ”miten?” (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 53). ”Miksi” ja ”miten” -kysymykset ovat relevantteja tutkimuskysymykseeni suhteen ”miten tai kuinka työllistää osatyökykyisiä ja pitkäaikaistyöttömiä matkailualalle?”. Pyrkimyksenäni on saada kokonaisvaltainen kuva työntekijäkohderyhmästä realistisessa toimintaympäristössä. Tämä onnistuisi parhaiten tapaustutkimuksen kautta.

5.4 Menetelmät

Havainnointi ja haastattelut ovat laadullisen tutkimuksen keskeisimpiä tiedonkeruumenetelmiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 83). Tuomen ja Sarajärven (2002, 83) mukaan menetelmät yksinään ovat haasteellisia analyysin kannalta, mutta yhdistämällä aineistonkeruumenetelmiä on mahdollista saada hedelmällisempiä tuloksia. Erilaiset haastattelut, havainnointi ja kyselyt sopivat myös tapaustutkimuksen menetelmiksi. Muita tapaustutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi aivoriihi-työskentely, benchmarking ja erilaiset ennakkoinnin menetelmät. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 55.) Teoriapohjan tueksi haluan saada käytännönläheisen kuvan osatyökykyisen työntekijän työstä suoriutumisesta ja sosiaalisesta osaamisesta työyhteisössä, mikä on tärkeää tavoitellun lopputuotoksen kannalta. Sosiaalista osaamista mittaan vuorovaikutteisella aineistokeruumenetelmällä, eli havainnoimalla. Sama menetelmä sopii myös työstä suoriutumisen seuraamiseen. Rekrytointiprosessi ja sen vaiheet sekä työntekijän osaamisen tunnistaminen on käsitelty opinnäytetyössä lähdemateriaalin avulla. Haastatteleamalla työnantajaa rekrytointiprosessista, työntekijän työstä suoriutumisesta ja sosiaalisesta osaamisesta, saan tavoiteltavaan Hyvät käytänteet -oppaaseen tietoa osatyökykyisten työllistämisen näkökulmasta. Haa

Kehittämistyön perustelut nojaavat usein erilaisiin kartoituksiin ja jäsennyksiin, jotka voidaan toteuttaa hyvinkin nopeasti yhtenä kehittämisprosessin osana. Perusteluja voidaan etsiä esimerkiksi tarveanalyysin avulla, jossa tiedonlähteinä

ovat olemassa olevat tilastot sekä alueen ja asian kanssa tekemisissä oleville asiantuntijoille ja kansalaisille tehdyt haastattelut ja kyselytutkimukset. (Toikko & Rantanen 2009, 72-73.) Alueella toimiviin matkailu- ja ravitsemisalan pieniin ja suurempiin yrityksiin olen yhteydessä kyselylomakkeella. Lomakkeita lähetän alan yrityksiin sähköpostitse sekä toimitan suoraan yrityksille paikan päälle. Kyselylomakkeella, liite 1, selvitetään, millaista tietoa tai kokemuksia yrityksillä on kohderyhmän työllistämisestä ja millaista tietoa tai tukea tarvitaan lisää. Lomakkeessa kysytään muun muassa ovatko yritykset kuulleet palkkatuesta tai yhteiskunnallisesta yrittäjyydestä. Tärkeimmät käsitteet kuten osatyökykyisyys, pitkäaikaistyötön ja yhteiskunnallinen yrittäjyys, ovat avattuna lyhyesti erillisenä liitteenä kyselylomakkeen seurana. Kyselylomakkeista saadut tulokset olisi hyvä analysoida ennen esimerkki yritykseen tapahtuvaa vierailua, sillä alan yrityksiltä saatu tieto lisää ymmärrystä nykytilasta ja edesauttaa toimintasuunnitelman laatimista muiden käytettävien menetelmien, kuten havainnoinnin ja haastattelupatteriston, suhteen.

Käyttämäni menetelmät hipovat myös benchmarking -menetelmää, eli esikuvarviointia, eli toisilta oppimista. Vierailun aikana on tarkoitus oppia Hostel Myö:n onnistuneesta esimerkistä työllistää osatyökykyisiä työntekijöitä.

Systemaattinen tiedonhaku edesauttaa rajaamaan niin sanotut raamit laajalle aihepiirille sekä lähdekritiikin avulla varmistan relevantin ja luotettavan tiedon hyödyntämisen. Monipuolista tietoperustaa kartoitan tiedonhaulla eri kanavista ja tietokannoista. Aiheenmukaisilla hauilla etsin kotimaista ja kansainvälistä tietoa painetusta kirjallisuudesta sekä verkkomateriaaleista. Aiheestani löytyy tilastotietoa sekä eri ammattijärjestöt ja yhdistykset tuottavat spesifioitua informaatiota. Tarkentavia tietoja työllistymisestä pyrin selvittämään muutamalta aktiiviselta järjestöltä, jotka edesauttavat työllistymisen onnistumista, kuten Suomen sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Työ- ja elinkeinotoimisto sekä Rovaniemen Kehitysvammaisten tuki ry. Lapin ammattikorkeakoulun Social Entrepreneurship in Sparsley Populated Areas (SOCENT SPA's) hankeen ollessa toimeksiantajanani, saan tukea

verkostoitumiseen ja asiantuntevia vinkkejä. Menetelmäni lähestyä aihetta ja kerätä tietoa on hyvin vuorovaikutteista eri tahojen kanssa.

5.4.1 Havainnointi

Havainnointi on hyvä tiedonkeruumenetelmä, kun tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän sekä sen avulla on mahdollista nähdä asiat ikään kuin oikeissa yhteyksissä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 83). Työn tavoitteena on selvittää osatyökykyisten osaamista ja työstä suoriutumista.

Tiedonkeruuta varten etsin tuloksetta Lapin alueelta matkailu- ja ravitsemisalan toimijaa, joka työllistäisi osatyökykyisiä tai pitkäaikaistyöttömiä työntekijöitä. Etelä-Suomessa tilanne vaikuttaisi olevan toinen ja sopiva kohde löytyi Helsingin Ruskeasuolta, boutique-hostel Myö, joka työllistää kehitysvammaisia työntekijöitä hostellin kerroshoidossa. Sovimme hostel Myön kanssa kolmepäiväisestä vierailusta, jonka aikana suoritan osallistuvan havainnoinnin ja työnantajahaastattelun. Havainnointi metodina tuntui luontaiselta valinnalta, kun tarkoituksena on saada tietoa ihmisen toimintatavoista ja hänen vuorovaikutuksesta toisten ihmisten kanssa. Havainnointeja voidaan kerätä kohteen luonnollisessa ympäristössä (Vilkkä 2006, 33).

Havainnoin kohteena ovat Myö Hostellin työntekijät ja työyhteisö. Havainnointi tullaan suorittamaan aidossa työympäristössä ja työtehtävissä. Koska jokainen ihminen on fyysiseltä ja psyykkiseltä toimintakyvyltään yksilöllinen, on työni kohderyhmä hyvin laaja. Jotta tuloksia voitaisiin soveltaa mahdollisimman monenlaisen työntekijän työllistämiseen, pyrin etsimään melko yleispäteviä ja helposti sovellettavia toimintatapoja syventymättä liikaa yhden tyyppiseen ryhmään. Kuitenkin, esimerkkiyrityksen Hostel Myön työllistäessä kehitysvammaisia työntekijöitä, tulee havaintojen tulosten näkökulman paino olemaan enemmän kyseisessä ryhmässä.

Osallistuva havainnointi verrattuna piilohavainnointiin vaikuttaisi paremmalta vaihtoehdolta, kun tarkoituksena on lisätä toiminnan ymmärrystä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 84). Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaa tutkimuskohteen ehdoilla ja yhdessä sen jäsenten kanssa ennalta sovittuna ajankohtana (Vilkkä 2006, 39).

Havainnointi toteutetaan kolme päivää kestävästä yritysvierailun aikana. Havaintotekniikka on strukturoitua, eli ennalta jäsenneiltyä ja luokiteltua kehittämistehtävään perustuen. Aikaisemmin opinnäytetyössä on kerrottu, että moni matkailu- ja ravitsemisalan työ on fyysisesti kuormittavaa, työ on hektistä ja vaihtelevaa sekä vaatii joustavuutta, yhteistyökykyä ja sosiaalisia taitoja. Edellä mainitut asiat on jaettu kahteen teemaan havainnointilomakkeessa, liite 3, otsikoin operationaalinen toiminta ja sosiaalinen osaaminen. Havainnoinnissa hyödynnetään Rankin näkemystä osaamisen koostumisesta, eli tiedot, taidot, sosiaaliset verkostot ja kokemus sekä arvot ja uskomukset.

Operationaalinen toiminta tarkoittaa tekemisen ja toiminnan havainnointia. Siihen liittyvät työn hallinta, itseohjautuvuus, ajanhallinta ja jaksaminen. Sosiaalinen osaaminen taas tarkoittaa osallistumista ja vuorovaikutusta. Tässä kiinnitetään huomiota osallistumiseen ja sitoutumiseen, yhteistyökykyyn ja muiden huomioon ottamiseen sekä viestintään ja vuorovaikutukseen. Näiden kahden teeman näkökulmasta tehdään havaintoja työpäivän eri vaiheissa. Työpäivä kulku täysin selvää minulle vasta ensimmäisen työpäivän aikana. Mikäli mahdollista, havainnoisin mielelläni 4-8 eri henkilöä työssään, jotta havainnointien avulla voitaisiin todeta tuottaako samankaltaiset tehtävät tai tilanteet haasteita tai onnistumisia eri työntekijöille.

Havainnoinnin dokumentointi tapahtuu havainnointilomakkeelle merkiten työn-
teon lomassa.

5.4.2 Työnantajahaastattelu

Haastattelemalla osatyökykyisiä työllistäneen Hostel Myön työnantajia kerätään tietoa rekrytointiprosessista ja työntekijöiden osaamisesta sekä työstä suoriutumisesta. Haastattelun tavoitteena on vastata jo aikaisemmissa tutkimuksissa ja kyselyissä ilmi tulleet tarpeeseen. Työnantajahaastattelun, liite 2, olen teemoittanut kolmeen osa-alueeseen; rekrytointi ja työsuhteen aloittaminen, työstä suoriutuminen ja sopeutuminen työyhteisöön. Strukturoitujen haastattelun ja havainnoinnin teemoitetut rakenteet tukevat toisiaan ja johdonmukaistavat niiden kulkua. Myös haastattelussa käsitellään osaamisen osa-alueita Rankia mukailen. Työnantajahaastattelussa tulen kysymään työnantajalta vinkkejä tulevaisuuden työnantajille, kuinka haastatteluun kannattaa valmistautua ja kuinka valmistautua erilaisuuden kohtaamiseen. Esimerkkiyrityksen työntekijät työskentelevät kerroshoidossa, jossa työturvallisuuteen liittyviä seikkoja voivat olla asianmukainen työvaatetus ja -välineet, kemiallisten pesuaineiden käyttö sekä yleiset pelastautumiseen liittyvät asiat.

Strukturoidulle haastattelulla ja havainnoinnilla on tarkoitus saada täsmätietoa osatyökykyisten työllistämisestä, työstä suoriutumisesta ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta työyhteisössä. Strukturoiminen auttaa myös näkemään yhtäläisyyksiä ja eroja työnantajan ja työntekijän näkemyksissä, esimerkiksi työntekijän suoriutumisessa työtehtävistä. Haastattelun osiossa sopeutuminen työyhteisöön keskustellaan myös monimuotoisesta työyhteisöstä. Haastattelulla selvitetään miten monimuotoinen työyhteisö ja erilaisuus kohdataan Hostellissa. Samalla selvitetään, onko Myö Hostellissa tehty yhdenvertaisuussuunnitelma monimuotoisuuden johtamiseksi.

Haastattelu suoritetaan vierailun aikana esimerkkiyrityksessä, joka nauhoitetaan haastateltavan luvalla.

5.5 Aineistoanalyysi

Laadullisen tutkimuksen analyysi jaetaan usein kahteen toisiinsa nivoutuvaan vaiheeseen; pelkistämisvaihe ja tulosten tulkinta. Pelkistämisvaiheessa havainnot yhdistellään, josta siirrytään analysointiin ja tulosten tulkintaan. (Ojalahti, Moilanen & Ritalahti 2015, 119.) Alasuutarin (Vilkka 2006, 77) mukaan laadullisessa tutkimusmenetelmässä tavoite on muotoilla sääntö, sääntö rakenne tai yleinen teoria, joka pätee koko tutkimusaineistossa. Kuitenkin, loppujen lopuksi kysymys on tutkijan kyvystä oivaltaa merkitysyhteyksiä.

Saatua tutkimusaineistoa ja huomioitavia näkökulmia on verrattain vähän. Työntantajahaastatteluita on yksi kappale, havainnointi supistui suunnitellusta neljäkahdeksan henkilön havainnoinnista yhteen henkilöön ja vastauksia yrityksille suunnatuista kyselylomakkeista tuli vain viisi. Vähäisestä aineistosta huolimatta analysoin jokaisen aineiston yksitellen käytetylle menetelmälle sopivimmalla tavalla. Analyyseja tehdessä pyrin löytämään merkitysyhteyksiä kaikkien tutkimusaineistojen sekä tietoperustan välille. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että vertailen havainnoinnista ja haastattelusta saatuja tietoja keskenään sekä kokoon käytännön läheisiä ohjeita ja vinkkejä Parhaat käytänteet -oppaaseen.

Kerätty aineisto kuvastaa sitä mitä havainnoitavat tekivät havainnoinnin aikana. Havainnointiaineiston tulkinta vaatii kehittäjän, aineiston ja teorian välistä keskustelua, jonka pohjalta saattaa syntyä uutta tietoa ja ymmärrystä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 119.) Aloitan havainnointiaineiston pelkistämisen sisällönanalyysinä jaottelemalla kirjatut havainnot teema-alueittain. Muut tehdyt havainnot, jotka eivät suoranaisesti istu teema-alueisiin, säilytän myöhemmää tarkastelua varten. Havainnointi aineiston analyysin jälkeen, sijoitan tulokset SWOT-analyysitaulukkoon, jossa Rankin näkemys osaamisen osa-alueista on perustana. Tarkoituksena on kokeilla taulukon toimivuutta ja havainnollistaa, kuinka sitä voi käyttää.

Teemahaastattelu ja avoin haastattelu kannattaa äänittää ja haastattelun jälkeen litteroida. Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitetun äänitteen puhtaaksi kirjoittamista,

joko puhe- tai kirjakielen mukaisesti. Merkittävää ratkaisua tehdessä on huomioitava tapa, jolla aineistoa aiotaan hyödyntää raportointi ja analyysivaiheissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 110.) Haastattelun tavoitteiden ja tavoitellun lopputuloksen kannalta keskeistä on työnantajahaastattelussa esiin tulevat asiat, joiden litteroin aineiston kirjakieliseksi tekstiksi. Työnantajahaastattelu, kuten havainnointikin, on teemoitettu ja litteroidessa puran haastattelun teema-alueittain.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Kysely yrityksille osatyökykyisten työllistämisestä matkailu- ja ravitsemisalalle

Ennen vierailuani esimerkkiyritykseen, keräsin tietoa kiinnostuksesta osatyökykyisten työllistämiseksi ja aikaisemmista kokemuksista Rovaniemen alueella sijaitsevilta matkailu- ja ravitsemispalveluita tarjoavilta yrityksiltä sekä liitännäisesti matkailun toimialaan liittyviltä toimijoilta, kuten kulttuuripalveluilta. Vastauksia kyselylomakkeeseen sain harmillisen vähän. Olin yhteydessä 14 majoituspalvelua tarjoavaan yritykseen, joista kukaan ei vastannut, 23:sta ravitsemispalvelusta kolme vastasi ja kaksi ilmoittivat kieltäytyvänsä vastaamasta, muista ohjelmapalveluyrityksistä ja kulttuuripalveluista kaksi vastasi 20:sta. Yhteensä yhteydenottoja oli sähköisesti tai paikan päällä vieraillen 57 kappaletta. Muille tahoille, kuten Rovaniemen kaupungin työllistymispalveluille, lähetettyihin sähköpostitiedusteluihin osatyökykyisten työllistämistä en saanut vastausta.

Viidestä kyselyyn vastanneista kolme oli työllistänyt aikaisemmin osatyökykyisiä. Kahdella aikaisemmin osatyökykyisiä työllistäneellä yrityksellä oli positiivisia kokemuksia työsuhteesta ja heillä on kiinnostusta palkata osatyökykyisiä uudelleen. Yritykset kertovat osatyökykyisten olevan monesti motivoituneita työntekijöitä ja toteavat, että tarjolla voisi olla osa-aikaista työtä. Vastanneista yhdellä ei ollut aikaisempaa kokemusta osatyökykyisten työllistämistä, mutta kiinnostusta olisi. Vastaaaja on ravitsemispalveluita tarjoava yritys ja kertoo vastauslomakkeessa olevan kiinnostunut työllistämistä, mikäli työntekijän sairaus tai vamma ei estä tällaisessa paikassa työskentelyä. Tällaisella paikalla viitataan oletettavasti keittiö- ja saliympäristöön. Yksi aikaisemmin osatyökykyisen työllistänyt työnantaja ei ollut kiinnostunut palkkamaan osatyökykyisiä uudelleen ja yksi vastanneista ilmoitti, ettei ollut työllistänyt osatyökykyisiä aikaisemmin eikä ole kiinnostunut työllistämään jatkossakaan.

Kaikki vastanneista kertoivat rekrytoivansa työ- ja elinkeinopalveluiden ylläpitämän mol.fi -sivuston tai yrityksen omien verkkosivujen kautta.

Kyselylomakkeen yhtenä tärkeänä tehtävänä oli selvittää millaista tietoa työnantajat tarvitsevat lisää ja millaisia ominaisuuksia he odottavat työntekijältä. Kysyttäessä tarvittavaa tietoa kaksi vastanneista pohtii työntekijän vamman tai sairauden vaikutuksia liikkumiseen ja asiakkaiden kohtaamiseen. Työnantajia kiinnostaa myös aikaisempi työkokemus. Yksi vastanneista kertoo tekevänsä yhteistyötä Eduro -säätiön kanssa. Huomioimisen arvoinen seikka on vastanneiden pohdinta siitä, että missä työvoimaa on saatavilla ja kuinka kohdistaa rekrytointi kyseiselle kohderyhmälle. Yksi yhteinen toivottava ominaisuus on hyvä asenne. Muita toivottuja ominaisuuksia ovat tiimityötaidot, joustavuus ja monipuolisuus.

Palkkatuesta oli kuullut kolme viidestä, joista kaksi olisi valmiita maksamaan työntekijälle oikeaa palkkaa. Kaksi vastanneista ei ollut kuullut palkkatuesta, eikä halukkaita maksamaan oikeaa palkkaa tehdystä työstä. Kysyttäessä mitä muuta tukea työnantajat kaipaavat osatyökykyisen työllistämiseksi, nousee uudelleen esiin rekrytoinnin kohdentaminen kyseiseen kohderyhmään sekä tukea palkanmaksuun.

Eri toimijoiden välillä sopiviksi työtehtäviksi osatyökykyiselle mainitaan samankaltaisia työtehtäviä; asiakaspalvelua, yleistä siistinä pitoa, tiskaamista ja tuotteiden valmistelua. Selvittäessä mitä haasteita työtehtävissä tai -ympäristössä voi ilmetä, mainittiin työn fyysisyys ja hektisyys, työpäivien samankaltaisuus ja positiivisena töissä oleminen. Yksi vastanneista mainitsee haasteeksi sairauspoissaolot tai työkyvyn heikkenemisen.

Kyselomakkeessa tiedusteltiin työnantajien käsitystä monimuotoisesta työyhteisöstä. Osioon monimuotoisuus työyhteisössä oli vastannut kolme viidestä. Yksi vastanneista kertoi allekirjoittaneensa FIB:sin monimuotoisuussitoumuksen ja oli määritellyt monimuotoisen työyhteisön lainaten sitoumusta. Yhteisesti kaikkien vastanneiden kesken monimuotoisen työyhteisön ajateltiin tarkoittavan eri-ikäisiä työntekijöitä, eri kulttuuri- ja uskontotaustaa omaavia miehiä ja naisia sekä luonteeltaan ja toimintakyvyltään erilaisia ihmisiä. Monimuotoisen työyhteisön eduksi kerrotaan kansainvälisyys ja monikielisyys, mikä toisaalta voi olla haaste, mikäli

työntekijä ei puhu hyvää suomen kieltä. Eduksi koetaan myös erilaisuus. Työtehtävät ovat erilaisia ja niitä tekemään tarvitaan erilaisia tekijöitä. Erilainen osaaminen ja näkökulmien tuominen koetaan voimavaraksi. Mahdollisiksi haasteiksi todetaan moniarvoisuuden käsittely ja yhteisön positiivisen kokonaisuuden luominen, mikä vaatii empatiakykyä, ymmärrystä ja hyväksyntää. Yhteiskunnallisesta yrittäjyydestä oli kuullut yksi viidestä.

6.2 Työnantajahaastattelu

Haastattelu toteutui vierailun aikana Helsingin Ruskeasuolla 19.9.2018 Hostel Myössä. Haastatteluun vastasi toinen yrittäjistä. Nauhoitin haastattelun äänitiedostoksi puhelimeeni, jonka jälkeen litteroin nauhoitteen kirjakieliseksi tekstiksi.

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään työnantajahaastattelussa ilmenneet asiat. Ensiksi käydään läpi rekrytointiprosessiin liittyviä asioita Myö Hostellin näkökulmasta. Toisessa alaluvussa käydään tarkemmin läpi osatyökykyisen työntekijän tehtävät ja tehtävistä suoriutumista sekä työntekijän sosiaalista osaamista työyhteisössä.

6.2.1 Rekrytointi Myö Hostellissa

Rekrytoidessaan uusia työntekijöitä Hostel Myö on yhteydessä Helsingin kaupungin tarjoamiin palveluihin ja eri järjestöihin, kuten tuetun työllistymisen -palveluun ja Aula työkoti -palveluun. Aula työkodin kanssa tehty yhteistyö on johtanut työsuhteisiin ja osatyökykyisiä työntekijöitä on työllistynyt hostellin kerroshoidon tehtäviin. Selvitysvaiheessa on tuleva yhteistyö autismisäätiön kanssa sekä hostellilla on aikomus hakea työolosuhteiden järjestämistukea. Heille tulee myös paljon avoimia työhakemuksia, sillä omien sanojensa mukaan, he ovat pitäneet itsensä ja tekemisistään meteliä julkisesti.

Yhteydenoton jälkeen järjestöä edustava työvalmentaja käy tutustumassa mahdolliseen työpaikkaan ja keskustelemassa työnantajan kanssa työtehtävistä sekä

siitä, millaisia ominaisuuksia tehtävät vaativat työntekijältä. Aikaisemmista rekrytoinneista oppineena, Hostel Myö toivoo työntekijältä aikaisempaa kokemusta työelämästä tai työtä vastaavaa koulutusta. He arvostavat koulutusta ja mielellään palkitsevat koulutuksen hankkineen työsuhteella. Vierailun jälkeen työvalmentaja kartoittaa työhön sopivia työntekijöitä järjestön asiakkaista. Yhdessä työvalmentaja ja työntekijä valmistelevat työhakemuksen ja ansioluettelon sekä sopivat työhaastattelun työnantajan kanssa. Vinkiksi tulevaisuuden työnantajille Hostel Myö kehottaa työnantajia keskustelemaan avoimesti työvalmentajan kanssa erilaisuuden kohtaamisesta ja esittää mieltä askarruttava kysymyksiä. Työhaastattelussa on suositeltavaa kiinnittää huomiota kommunikaatioon ja välttää monimutkaisia kysymyksiä.

Hostel Myössä työntekijällä on neljän kuukauden koeaika, joka voidaan purkaa työsopimuslain 55/2001 4§ nojalla molemmin puolin. Työsopimusta ei saa kuitenkaan purkaa syrjivillä tai muutoin koeajan tarkoitukseen nähden epäasiallisilla perusteilla. (Työsopimuslaki, 2011.) Työntekijät ovat niin sanotusti Myö Hostellille vuokratyövoimaa ja palkkatuki sekä työterveys tarjotaan työntekijälle Aula työkodin kautta. Järjestely keventää työnantajan byrokraattisia velvollisuuksia.

6.2.2 Työstä suoriutuminen ja sosiaalinen osaaminen

Tällä hetkellä Hostel Myön osatyökykyiset työntekijät työskentelevät siivoustehävissä kerroshoidossa ja yhteisissä tiloissa. Työtehtäviä on tarkoitus laajentaa palkkaamalla apulainen aamiaiselle. Työntekijät perehdytetään hostellilla yhdessä työvalmentajan kanssa. Tarvittaessa perehdytyksen tukena voidaan käyttää työvalmentajan laatimia kuvallisia siivousohjeita. Tärkeää on työtehtävien ja ajankäytön omaksuminen, mikä saattaa viedä enemmän aikaa kuin täyden työkyvyn omaavalla työntekijällä, samoin kuin itse työtehtävistä suoriutuminen.

Päivittäisenä rutiinina siivotut huoneet tarkistetaan työpäivän päätteeksi. Erilaisen hahmottamisongelmien on havaittu tuottavan osalle haasteita. Esimerkiksi

peiton asettuminen epätasaisesti sängylle saattaa jäädä huomaamatta tai tyynyliinan siististi asettelu voi olla aluksi vaikeaa. Muita havaintoja on ollut työnjäljen, eli laadun, vaihtelevuus. Tarkistuksen yhteydessä havaitaan usein pieniä asioita ja niin sanotut hyvät ja huonot päivät saattavat näkyä työskentelyssä. Haasteiden ratkaisemiseksi, laadun tasaisuuden säilymiseksi ja muistin virkistykseksi, työntekijän kanssa käydään aika-ajoin työtehtävät läpi ja pohditaan niiden toimivuutta. Tuolloin myös työntekijällä on mahdollisuus esittää ideoita jonkin toimintatavan kehittämiseksi tai parantamiseksi. Jos jokin asia on toistuvasti unohtunut huolehtia, esimerkiksi vessan hanojen pyyhkiminen, on tuolloin hyvä käydä asia heti läpi työntekijän kanssa ja muistuttaa huolellisuudesta tai näyttää esimerkkiä konkreettisesti. Hostel Myössä pyritään kuitenkin kannustavaan ilmapiiriin ja vältetään pienistä asioista niin sanotusti ”nippottamista”, tärkeintä on työntekijän asenne työtä kohtaan.

Hostel Myön henkilöstössä on ollut pientä vaihtuvuutta osatyökykyisten osalta. Pari osatyökykyistä on lopettanut työsuhteen kerroshoidon tehtävien ollessa heille fyysisesti liian raskasta. Työntekijällä on saattanut olla fyysinen toimintarajoite tai jokin vanha vamma, joka on alkanut ärtyä ja oireilla työsuhteen aikana. Työsuhteessa olevien osatyökykyisten sairauspoissaoloja on ollut hostellissa vähän.

Hostel Myön osatyökykyiset sekä muut työntekijät työskentelevät itsenäisesti. Kohtaamisia työkavereiden sekä hostellin asiakkaiden kanssa tapahtuu kuitenkin päivän mittaa. Aamulla tervehditään vastaanottovirkailijaa, joka ylläpitää aamiaista sekä ohjenta kerroshoitajalle siivottavien huoneiden huonenumerot. Käytävällä liikkeessä vastaan tulee hostellin asukkaita ja huoneisiin mentäessä täytyy huomioida huoneessa mahdollisesti oleva asiakas. Asiakaskohtaamisessa saatetaan kuitenkin esiintyä vaihtelua. Joidenkin työntekijöiden ollessa varsin sosiaalisia, juttelevat he mielellään asiakkaille ja saattavat jäädä asiakkaiden kanssa niin sanotusti suustaan kiinni. Kun taas enemmän introvertteja työntekijöitä on opastettu tervehtimään työkavereita ja asukkaita käytävällä, mutta opastuksesta huolimatta se ei aina tahdo onnistua. Pääsääntöisesti työnantajan mukaan hostellin

osatyökykyisten työntekijöiden vuorovaikutus on sujuvaa työskennellessä pareitain ja he ovat joustavia hyväksymään erilaisia työtapoja.

Monimuotoisuus ja erilaisuus teemana eivät ole hostellissa tapetilla tai esillä, eivätkä he ole tehneet tasavertaisuussuunnitelmaa. Teemat ovat luonnollinen osa kaikkea yrityksen toimintaa. Palkatessa muita kuin osatyökykyisiä työntekijöitä, on heiltä selvitetty tarkoin mikä heidän suhtautumisensa ja asenne ovat esimerkiksi kehitysvammaisia kohtaan. Myö Hostel aikoo hakea myöhemmin yhteiskunnallisen yrityksen sertifikaattia.

Myö Hostel haluaa rohkaista työnantajia palkkaamaan osatyökykyisiä työntekijöitä. Hyvän tekemisen ja yhteiskuntavastuun lisäksi, nykyajan kuluttajat ovat tietoisempia ja tekevät ostopäätöksiä arvopohjaisesti. Konkreettiset teot luovat positiivista näkyvyyttä kuluttajalle ja hyvää mainetta yritykselle. Osatyökykyisten työllistäminen toimii itsessään markkinointikeinona ja on liiketoiminnallisesti kannattavaa. He ovat esimerkiksi saaneet isosti näkyvyyttä mediassa, mikä tuo asiakkaita ja rahaa sisään.

6.3 Osatyökykyisen työntekijän havainnointi

Havainnointi suoritettiin havainnoimalla yhtä Hostel Myön osatyökykyistä työntekijää. Havainnoinnin osalta harmillisesti työyhteisö oli pienentynyt parin osatyökykyisen osalta, joka suoraan vaikutti saadun havaintomateriaalin määrään ja vertailtavuuteen työntekijöiden välillä. Havainnoin kohteena olleen työntekijän yksityisyyden suojaamiseksi, pitäydyn kertomasta henkilön nimeä tai kuvailemasta tarkemmin henkilön vamman astetta. Käytän havainnoinnin kohteesta nimeä työntekijä. Havainnoitava osatyökykyinen työntekijä työskentelee Hostel Myön kerroshoidossa ja on ammatiltaan toimitilahuoltaja. Hostel Myössä hän on työskennellyt yhdeksän kuukauden ajan. Työntekijä työskentelee neljänä päivänä viikossa noin viiden tunnin ajan. Hänelle maksetaan työstä TESin mukaista palkkaa.

Seuraavissa alaluvussa avaan työntekijähavainnoinnin. Käsittelen ensin työpäivän kulun työstä suoriutumisen näkökulmasta, jonka jälkeen käsitellään sosiaalisesta osaamisen liittyvät asiat. Työstä suoriutumisessa tarkkailin työntekijän työn hallintaa, itseohjautumista, ajanhallintaa ja jaksamista. Sosiaalisessa osaamisessa tarkkailin osatyökykyisen vuorovaikutustaitoja ja yhteistyökykyä, muiden huomioon ottamista ja viestintää.

6.3.1 Osatyökykyisen työntekijän työstä suoriutuminen ja sosiaalinen osaaminen

Työpäivä lähti reippaasti käyntiin. Tapasin osatyökykyisen työntekijän hostellin aulassa, jossa hän sai vastaanottovirkailijalta siivottavien huoneiden huonenumerot. Työntekijällä oli tieto minun tulosta ja tavatessamme kertasimme vielä osuuteni hänen työpäivän kulussa. Esittäytymisten ja nopeiden kuulumisien vaihdon jälkeen työntekijä lähti itsenäisesti työntouhuun, minun seurattessa mukana, välillä esittäen kysymyksiä ja jopa konkreettisesti osallistuen. Työtehtävät olivat työntekijällä hyvin selvillä. Tarvittavien välineiden, kuten pesukärryn, luuttujen ja pesuaineiden haku tapahtuivat ongelmitta. Työjärjestys oli selkeää ja työntekijä selosti minulle työnlomassa työvaiheiden tärkeyttä. Työntekijä toimi systemaattisesti siivotessaan huonetta. Pölyt pyyhittiin tiettyssä kiertosuunnassa, liinavaatteet pinottiin järjestykseen joka nopeuttaa sängyn petaamista ja lattian imurointi sekä puhtaiden pyyhkeiden päälle asetetut karkit olivat merkki valmiista huoneesta.

Nopeasti huomasin työntekijän olevan hyvin tarkka ja motivoitunut. Aluslakanan asettelu tapahtui huolitellusti ja työntekijä kertoi samalla, miten pelkästään pienillä yksityiskohdilla peitteiden asettelussa voidaan vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan yrityksen yksilöllisyydestä ja vaikuttaa yrityksen kykyyn erottautua kilpailijoista. Sänkyihin ei kelpuutettu lakanoita, joissa näkyi pesussa lähtemätön läikkä tai muu vaurio, vaan tilalle haettiin uusi. Työntekijän korkeaa työmoraalia kuvastaa hänen henkilökohtainen motto ”*Ollakseen huipulla, täytyy tehdä kovasti töitä*”. Tauolle hän lähti itsenäisesti, mikä oli ajoitettu järkevästi. Hän opasti, kuinka esimerkiksi vessan pesuaineet oli mahdollista jättää likoamaan tauolle lähtiessä ja

mennessä voi *”hyödyntää askelia”*, vieden joitakin työvälineitä paikalleen. Työntekijä kertoi tauon kestävän 20 minuuttia, joka piti myös paikkaansa. Työntekijälle oli tärkeää asianmukainen työvaatetus ja -välineet. Hän opasti minua suojakäsineiden käytössä ja kertoi työkenkien turvallisuudesta.

Työntekijällä ongelmaratkaisutaidot ilmenivät hänen itsensä kehittämisenä toimintatapoina tai ratkaisuina huoneessa esiintyvien vikojen osalta. Työntekijä oli kehitellyt ja esitellyt työnantajalle oma-aloitteisesti itselleen sopivia työskentelytapoja, kuten peiton pussilakanaan asettamisen ilman puistelua. Työntekijä itse kärsi allergiasta mikä oli innoittanut miettimään työskentelytapoja, jossa pölyä ei nostatettaisi. Hän kertoi sen palvelevan myös pölyherkkiä tai allergisoivia asiakkaita. Omaksi haasteekseen työntekijä tunnisti ajankäytön hallinnan. Hän tiedosti uppoutuvansa välillä liiaksi pieniin yksityiskohtiin, joten ratkaisuksi hän oli asettanut hälytyskellon ilmoittamaan, kun yhtä huonetta kohden annettua aikaa oli käytetty puolet ja kun aika kyseisen huoneen kanssa tuli täyteen. Huoneessa ilmevät viat tai asiakkailta jälkeen jääneet löytötavarat hän ilmoitti välittömästi vastaanottovirkailijalle.

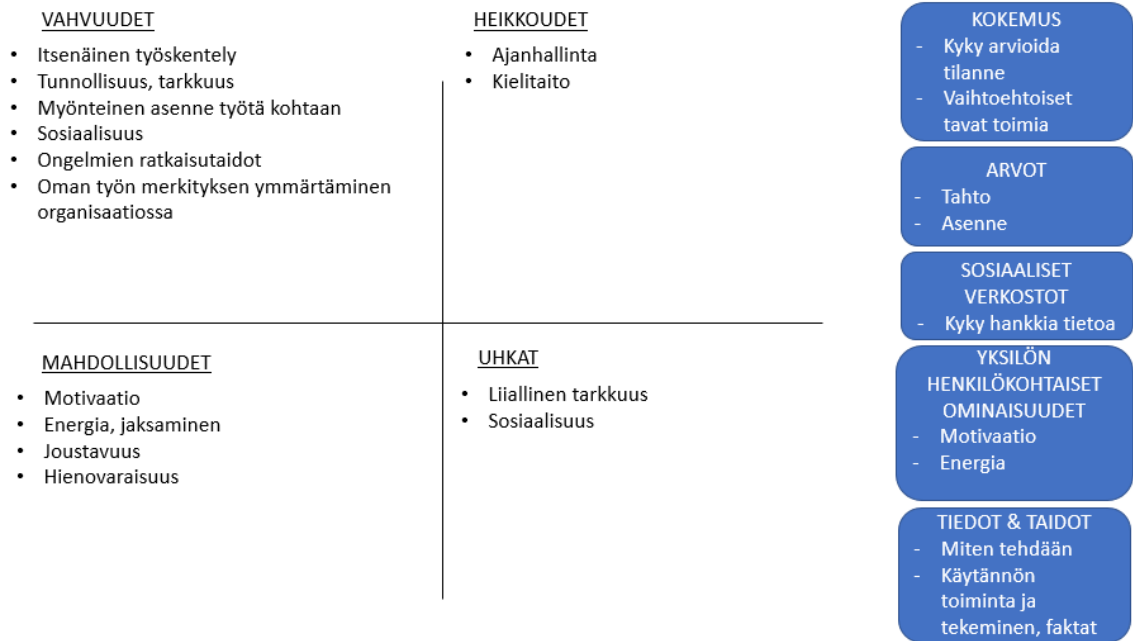
Kohdatessamme aamulla hostellin aulassa työntekijä osallistui sosiaalisesti keskusteluun vastaanottovirkailijan, toisen työntekijän ja minun kanssa. Hostellin työntekijät keskenään vaihtoivat kuulumisia sekä minulle osatyökykyinen työntekijä selosti lyhyesti tulevan päivän työtehtävät. Kohteliaasti hän toivotti minut tervetulleeksi. Työntekijä osoitti hyviä yhteistyötaitoja hänen hyväksyessä minut ikään kuin työparikseen ja tunsin saaneeni varsin kattavan perehdytyksen kerroshoitajan työhön. Kärsivällisesti hän opasti minua tynyjen ja peittojen asettelussa, sekä korjasi minua, mikäli jokin meni väärin. Ilmapiiiri oli positiivinen ja kannustava koko päivän. Ehdottaessani toisenlaista toimintatapaa työntekijä tuumasi, että *”asiat voi tehdä monella tapaa, kunhan lopputulos on sama, laadun kannalta”*. Tauolla työntekijä kertoi ajatuksiaan avoimen keskustelun ja kompromissien merkityksestä työntekijän hyvinvoinnin ja työympäristön kannalta.

Asiakkaat työntekijä huomioi ystävällisesti tervehtimällä. Huoneeseen mennessä työntekijä koputti oveen ja sanoi reippaalla äänellä *"housekeeping"*. Kesken työpäivän tapahtui yllättävä asiakaskohtaaminen, jossa asiakas tarvitsi apua huonevarauksen kanssa, mutta vastaanottovirkailija ei ollut tavoitettavissa. Työntekijä hoiti tilanteen esimerkillisesti huolehtimalla asiakkaasta kehottaen häntä istahtamaan alas ja odottamaan, kun työntekijä tarkistaa asian vastaanottovirkailijalta. Asia ratkesi vastaanottovirkailijan löydyttyä ja asiakas kiitteli tyytyväisenä työntekijää avusta. Työntekijä kertoi, ettei hän osaa englantia, joka tuottaa välillä haasteita ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua englanniksi, työntekijä hakee paikalle englantia puhuvan toisen työntekijän. Näitä tilanteita tapahtuu kuitenkin harvoin.

Päivän aikana en huomannut työntekijän väsymistä, pelkästään myönteistä asennetta työtä kohtaan ja työntekijä kertoikin toivovansa lisää työvuoroja. Selkein haaste on ajankäyttö. Hostellin osatyökykyisille on mitoitettu kaksi kertaa enemmän aikaa huoneen siivoukseen, kuin muille työntekijöille. Työntekijä itse kertoi myös uuden oppimisen vievän enemmän aikaa kuin muilla. Viisi tuntia kestäneen työvuoron aikana työntekijä siivosi neljä huonetta ja kaksi käytävällä sijaitsevaa saniteettitilaa.

6.3.2 SWOT-analyysi osatyökykyisen työntekijän osaamisen tunnistamiseksi

Tässä luvussa esitän SWOT-analyysin käyttöä osatyökykyisen työntekijän osaamisen tunnistamiseksi. Tarkasteltavat osaamisen osa-alueet ovat Rankin näkemys viisi aluetta: kokemus, arvot, sosiaaliset verkostot, tiedot ja taidot. Edellä mainittujen osa-alueiden valossa tarkastelin työntekijän havainnoinnissa saamaani materiaalia ja pyrin poimimaan sieltä matkailu- ja ravitsemisalan ydinosaamisen näkökulmasta tärkeimpiä seikkoja. Esiin nousseet asiat sijoittelin SWOT-analyysin lokeroihin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhkat.



Kaavio 3. Mukautettu SWOT-analyysi osatyökykyisen työntekijän osaamisen tunnistamiseksi.

Havainnoitavan työntekijän vahvuuksia olivat kyvykkyys itsenäiseen työskentelyyn, ongelmien ratkaisutaidot, tunnollisuus ja tarkkuus. Sosiaalisuus ilmeni kohtaamisissa työkavereiden ja asiakkaiden kanssa. Työntekijä osoitti yhteistyökykyä, joustavuutta ja myönteistä asennetta työtä kohtaan, jotka ovat tärkeitä ominaisuuksia matkailu- ja ravitsemisalan työtehtävien kannalta. Lisäksi, työntekijä etsi ja kehitti uusia toimintatapoja työn tekemiselle. Työntekijällä oli myös selkeä ymmärrys oman työnsä merkityksestä organisaatiossa. Näitä vahvuuksia työnantajan tulisi yhdessä työntekijän kanssa vahvistaa ja käyttää hyväksi.

Heikkouksiin lukeutui ajanhallinta ja kielitaito. Matkailu- ja ravitsemisalalla työ on usein hektistä ja työskentely on ripeää. Samoin heikko kielitaito voi olla este työskennellä joissakin työtehtävissä, kuten asiakaspalvelutehtävissä. Työntekijän heikkouksia tulisi lieventää, poistaa tai välttää. Ratkaisuksi ajanhallintaan työntekijä on asettanut itselleen kellon soimaan ja muistuttamaan, kun tiettyä huonetta kohden on mennyt sallittava määrä aikaa. Vaikka nopeus on yksi hyvän kerroshoitajan ominaisuuksista, on hyvä tarkastella kokonaisuutta. Nopeutta kompensoimaan työntekijä osoitti luotettavuutta, siisteyttä ja hienotunteisuutta.

Työntekijän motivaatio, energisyys ja jaksaminen luovat mahdollisuuksia työtehtävien laajentamiselle tai työvuorojen lisäämiselle. Hienovaraisuutta työntekijä osoitti asiakaskohtaamisissa ja minua opastaessa sekä virheen tullen korjatessa. Sosiaalisuus on tärkeää työyhteisössä toimiessa ja tarkkuus työn laadun kannalta. Toisaalta, nämä ominaisuudet saattavat koitua uhkaksi havainnoitavan työntekijän kannalta. Työntekijän tehdessä liian tarkkaa työtä työtehtävään nähden, saattaa aika kulua ja muut työt viivästyä. Sosiaalisuuden kannalta, vaarana on jäädä niin sanotusti suustaan kiinni joko työkavereiden tai asiakkaiden kanssa. Uhkien kohdalla työnantajan ja työntekijän olisi hyvä etsiä ratkaisuja uhkien kääntäminen mahdollisuuksiksi tai jopa vahvuuksiksi, tai poistaa ne kokonaan.

SWOT-analyysin voi laatia yksilöllisesti yhden työntekijän kanssa tai koko työyhteisölle. Teemana työyhteisölle tehtävässä SWOT-analyysissä voisi olla monimuotoisuus. Analyysi toimii nykyhetken tai lähtötilanteen kartoituksena, joka kannattaa ottaa huomioon yrityksen tehdessä henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA HYVÄ KÄYTÄNTEET -OPAS

Työnantajahaastattelussa ilmeni verkostoitumisen ja avoimuuden olevan valttia rekrytointiprosessissa. Yritysten olisi hyvä nähdä monimuotoinen työyhteisö voimavarana sekä erottautumiskeinona. Haastatellessani työnantajaa oli mahtavaa huomata miten työnantajan näkemys ja kokemus työntekijästä sekä hänen suoriutumisesta työstään vastasi konkretiaa. Molemmilla, sekä työnantajalla ja työntekijällä, oli hyvin realistiset käsitykset työntekijän vahvuuksista ja heikkouksista sekä avoimen työilmapiirin merkityksestä. Työnantajahaastattelussa ilmi tuli Hostel Myön käyttävän vuokratyövoimaa Aula-säätiön kautta. Selkeästi työmarkkinoilla on osaavaa ja koulututtanutta työvoimaa, kun puhutaan osatyökykyisistä työnhakijoista tai -tekijöistä.

Matkailu- ja ravitsemisalalle tyypillinen hektinen työympäristö ja kielitaitovaatimukset osoittautuivat haasteiksi tutkimuksen aikana. Havainnoinnin ja työnantajahaastattelun perusteella voidaan todeta, että rauhallisempi työympäristö, jossa työntekijälle voidaan suoda enemmän aikaa ja huomiota työsuoritusta varten, voi sopia paremmin joillekin osatyökykyisille. On kuitenkin hyvä muistaa, että nopeus ja osaaminen ovat usein tehtävisidonnaisia. Rekrytointiprosessissa, työnteossa sekä työyhteisössä tulisi huomioida yksilön kyvykkyys, ei niinkään rajoitteellisuus, ja sovittaa yhteen työtehtävien kanssa jotka ovat henkilölle sopivia. Työntekijä voi olla osatyökykyinen johonkin työtehtävään, mutta täysin työkykyinen toiseen. Tätä ajatusta tuki löytämäni aineisto tietoperustaa varten sekä havainnoinnin ja haastattelun osoittamat tulokset. Haasteeksi saattaa koitua myös vähäiset käytössä olevat resurssit yksittäisen työntekijän kehittämiseen ja sen tukemiseen.

Ehdotelma voisi olla täyspäiväisten työntekijöiden työnkuviin suoritettava kartoitusta aikaa vievistä niin sanotusti ylimääräisistä työtehtävistä, jotka voisi koota yhteen yhdeksi työnkuvaksi. Työnkuvan tehtävien suorittamiseen voisi harkita osatyökykyisen työntekijän palkkaamista. Muihin työtehtäviin, kuten kerroshoitajan, tiski-, aamiais- tai saliapulaisen ja safareille erilaisiin kunnossapito- ja huolto tehtäviin, voisi työntekijöitä tiedustella henkilöstövuokrafirmoilta. Verkostoitumisen kannalta Rovaniemellä yrittäjien kannattaisi ottaa yhteyttä Eduro-säätiöön tai

hyödyntää Luovin tarjoamaa työyhteisövalmennusta sekä tutustua alueella toimiin työllisyyttä edistämiseen liittyviin hankkeisiin.

Mahdollisesti Lapin alueella on pieniä matkailu- ja ravitsemisalan toimijoita jotka työllistävät osatyökykyisiä tai pitkäaikaistyöttömiä sekä täyttäisivät osittain yhteiskunnallisen yrittäjyyden kriteerit, mutta hiljaisen toiminnan vuoksi asia ei ole yleisessä tiedossa. Kuten Myö Hostellin tapauksessa, hyvistä teoista ja yhteiskuntavastuun kantamisesta kannattaa viestiä rohkeasti. Konkreettiset teot vaikuttavat positiivisesti yrityksen maineeseen ja voi olla liiketaloudellisesti kannattavaa. Työnantajalta ja työyhteisöltä vaaditaan joustavuutta ja ymmärtävyyttä. Lisäksi, itsestään ääntä pitäminen voi toimia myös rohkaisuna muille alan toimioille.

Hyvät käytänteet -opas on erillinen liite, joka etenee vaihe vaiheelta aina rekrytointiprosessista, työstä suoriutumiseen saakka. Oppaassa on tietoa monimuotoisesta työyhteisöstä ja osaamisen tunnistamisesta. Opinnäytetyössään esitelty mukautettu SWOT-analyysi on liitetty oppaaseen. Rakentaessa opasta on pohdittu lähtötilanteessa esiin nousseita työnantajien tarpeita. Opas vastaa kysymyksiin: "Missä kyseistä työntekijäryhmää on saatavilla?", "Millaista osaamista osatyökykyisillä on ja mitä heidän rekrytoimiseen liittyy?". Oppaasta löytyvää tietoa on kerätty aikaisemmista selvityksistä, kirjallisista lähdemateriaaleista sekä työnantajahaastattelulla ja työntekijähavainnoinnilla esimerkkiyrityksessä Myö Hostellissa.

8 POHDINTA

Tämän kehittävän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa monimuotoisesta työyhteisöstä sekä osatyökykyisten työllistämisestä matkailualalle liittyvää käytännönläheistä tietoa tapaustutkimuksen menetelmin. Työn tarkoituksena oli madaltaa matkailu- ja ravitsemisalan yritysten kynnystä työllistää osatyökykyisiä työntekijöitä ja edistää yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta työelämässä. Työn vaikutukset tulevat näkymään vasta pidemmällä aikavälillä. Juuri tämän kyseisen työn vaikutuksia on myös vaikea mitata, samoin kuin vaikutusten onnistumistasetta. Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta mietin, onko työ tehnyt tehtävänsä siinä vaiheessa, kun työsopimus solmitaan osatyökykyisen ja työnantajan välillä vai voidaanko ensimmäisen asteen onnistumiseksi luokitella työnantajalla herännyt kiinnostus osatyökykyisiä työntekijöitä kohtaan. Tavoiteltu lopputulos oli Hyvät käytänteet -opas matkailu- ja ravitsemisalan työnantajille.

Työn alku metreillä olin jännittynyt, mitä tuloksia tulen löytämään. Olisiko osatyökykyisten ja kehitysvammaisten työntekijöiden työllistäminen oikealla palkalla kivikkoisen tie, joka vaatisi suurta rohkeutta ja sitoutumista. Vierailuni Myö Hostelissä havainnoinnin ja haastattelun merkeissä oli paljon enemmän kuin odotin. Osatyökykyisen havainnoinnin tulokset työstä suoriutumisesta ja sosiaalisesta osaamisesta löivät minut ällikällä. Yhtä tunnollisia ja työstä ylpeydellä puhuvia työntekijöitä on harvassa. Työnantajahaastattelu osoitti, että moninaisuus työyhteisössä on todella rikkaus ja sen hyödyntäminen kunnioittavasti liiketoiminnassa on kannattavaa. Myö Hostellilla ei ole yhdenvertaisuussuunnitelmaa, mikä yllätti minut myös. Olin kuvitellut monimuotoisen työyhteisön vaativan tarkempaa strategista suunnittelua henkilöstöjohtamisen osalta. Toisaalta, kuten työnantaja totesi haastattelussa ”heillä erilaisuus ei ole mitenkään tapetilla”, voi se olla oikea asenne ja lähestymistapa erilaisuutta ja monimuotoisuutta kohtaan. Ilokseni olen havainnut, että Rovaniemellä on monia aktiivisia tahoja ja käynnissä olevia hankkeita, joissa työskennellään työelämän yhdenvertaisuuden kehittämiseksi toimialaan katsomatta. Tällaiset muutokset tapahtuvat kuitenkin hitaasti, mutta jos tekemäni opas rohkaisee yhdenkin työnantajan työllistämään osatyökykyisen työntekijän, koen onnistuneeni.

Työn lopputuloksen kannalta tärkeintä oli onnistunut havainnointi ja työnantaja-haastattelu, kun tavoitteena oli kerätä käytännönläheistä tietoa osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä. Havainnointi supistui suunnitellusta 4-8 henkilön havainnoimisesta yhteen henkilöön. Havainnoinnista saatujen tulosten kannalta vain yksi havainnoitava oli pieni takaisku. Mikäli havainnoitavia osatyökykyisiä työntekijöitä olisi ollut enemmän, olisi tuloksissa ollut mahdollisuus vertailuun esimerkiksi työstä suoriutumisen ja sosiaaliseen osaamisen kannalta. Toisaalta havainnoidessa vain yhtä työntekijää pääsin tarkkailemaan koko työpäivän kulkua ja seuraamaan työntekijän jaksamista ja positiivisen asenteen säilymistä läpi työpäivän. Näin jälkikäteen ajateltuna, minun olisi myös kannattanut olla yhteydessä Rovaniemen alueella toimiviin henkilöstövuokrausfirmoihin kuten Staffpoint, Vmp, Opteam, Smile ja Doormax Oy. Tässä voisi olla idea jatkotoimenpiteille. Toinen jatkotoimenpide voisi olla oppaan vieminen niin sanotusti kentälle, esimerkiksi osallistumalla rekrytointitilaisuuksiin ja löytämällä yhteyksiä työnantajan ja työntekijän välille.

Työ on vaatinut sinnikkyyttä ja rohkeutta. Yksin tehdessä on varottava haukkamasta liian isoa palaa kerralla. On pystyttävä karsimaan ja rajaamaan ideoita laadukkaan lopputuloksen aikaansaamiseksi. Mahdollisesti parityönä suoritettuna työ olisi saattanut saada laajemman näkökulman. Jälkikäteen myös aiheen- ja kohderyhmän rajaaminen on mietityttänyt minua. Olisiko aihetta tullut rajata tarkemmin esimerkiksi henkilöstöjohtamisen näkökulmasta tai tarkentaa kohderyhmä osatyökykyisistä kehitysvammaisiin, jotta olisin pystynyt perehtymään tarkennettuihin kohteisiin syvällisemmin. Menetelmät oli onnistuneesti valittu tavoitteiden kannalta ja tuottivat toivottuja tuloksia. Vuorovaikutteinen tapa kerätä tietoa on mahdollistanut uusien verkostojen luomisen, mikä on hyvä työelämään astumisen kannalta. Äärettömän tärkeäksi olen huomannut työn rytmittämisen etenemisen kannalta sekä kaiken dokumentoimisen. Ajatustyö kehittyy prosessimaisesti pyrhähdellen, ikään kuin ensin alitajuntaan tietoa tallentamalla ja vasta myöhemmin sen loogisesti jäsentäen ja yhtäläisyyksiä löytäen. Tietoperustaa rakentaessa sekä havainnoinnin ja haastattelun kautta olen lisännyt tietouttani työllistämiprosessista sekä tutustunut varsin mielenkiintoiseen ja ajankohtaiseen aiheeseen

henkilöstöjohtamisen näkökulmasta eli monimuotoinen työyhteisöön. Tätä tietoutta ja osaamista pystyn varmasti hyödyntämään myöhemmin työelämässä.

LÄHTEET

Aatelo, M. 2018. Vammaiset ovat osaavia ja sitoutuneita ammattilaisia. Helsingin sanomat. Viitattu 16.8.2018 <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000005764131.html?ref=rss>.

Ammattinetti 2018. Matkailu- ja ravitsemisala. Ammattialat. Viitattu 12.7.2018 <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/alahaku/23;jsessionid=6DBBF2791C88E5AB151A2CA884BF6836>.

Asela, B. 2013. Majoitusalan osaamistarpeet ja niiden ennakointi satakunnassa. Matkailun koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 12.7.2018. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/58465/Bettina_Asela.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Colliander, A., Ruoppila, I. & Härkönen, L-K. 2009. Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eduro.fi 2018. Rekrytointipalvelut. Työnantaja- ja yrityspalvelut. Eduro. Viitattu 1.11.2018 <https://www.eduro.fi/yrityspalvelut/rekrytointipalvelut/>

Fanelli, S. 2018. Matkailun ja turismin nousevat trendit vuodelle 2018. Momondo. Viitattu 27.10.2018 <https://www.momondo.fi/discover/artikkeli/trendit-matkailu-turismi>

Invalidiliitto 2017. Työn raivaajat tuulettaa asenteita. Ajassa liikkuu. It 6/2017. Helsinki: Omnipress Oy.

Jäppinen 2016. Esteetön työelämä. Tietopaketti työnantajille. Monimuotoisuus työpaikalla. Viitattu 29.5.2018 <https://www.vates.fi/tietopaketit/tyoelaman-esteetomyys/monimuotoisuus-kilpailuetuna.html>.

Järvinen, J., Vataja, I. & Tuominen, T. 2011. Matkailu- ja ravitsemisalan taustaselvitys. Foredata Oy. s. 3. Viitattu 12.7.2018 http://www.oph.fi/download/138584_Matkailu-_ja_ravitsemisalan_taustaselvitys_lg.pdf.

Kaitarinne-Kunnari, T. 2012. Tulevaisuuden osaamistarpeet majoitus- ja ravitsemisalalla. Case: Kouvolan seutu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Restonomi YAMK. Kehittämistyö. Viitattu 12.7.2018 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45371/Kaitarinne-Kunnari_Tuija.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kamensky, M. 2008. Strateginen johtaminen. Helsinki: Talentum 2008.

Kärnä, M. 2018. Työvoimapula kuriin. Uusi Rovaniemi N:0 36. Ilmestynyt 9.5.2018. Artikkelit/Palstakirjoitus. Viitattu 9.5.2018

Lapin liitto 2018. Matkailun kehitys globaalisti, Suomessa ja Lapissa. Lapin matkailun nykytila. Lapin matkailustrategia 2015-2018. Viitattu 15.8.2018 http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=2265071&name=DLFE-25498.pdf.

Linna 2017. Yhteiskunnallinen yrittäjyys. Lumen Teema-artikkeli 1/2017. Viitattu 29.5.2018 <https://www.lapinamk.fi/fi/loader.aspx?id=f1248cb2-c9f9-4da1-a10d-9a1a3f201de5>.

Luovi.fi 2018. Tukea työllistymiseen. Viitattu 1.11.2018 <https://luovi.fi/tyolle-te-kija/tukea-tyollistamiseen/>

Merenmies, J. & Pättiniemi, P. 2010. Yhteiskunnallisten yritysten tyypit ja tavoitteet Suomessa. Kuvio 2. Yhteisötalous ja yhteiskunnalliset yritykset. Toim. H. Hiilamo & J. Saari. Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Tampere: Diakonia-Ammattikorkeakoulu.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, 2018a. Matkailu- ja ravintola-ala toimialana. Viitattu 12.7.2018 <https://mara.fi/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti>.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry, 2018b. Matkailu on kasvuala. Viitattu 12.7.2018 <https://mara.fi/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti/matkailu-on-kasvuala>.

Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työelämässä 2016. Työterveyskeskus. Viitattu 29.5.2018 https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus_netti.pdf.

Myö Hostel 2018c. Työnantajahaastattelu 19.9.2019

Myö Hostel 2018d. Havainnointi 19.9.2018.

Myö Hostel 2018a. Hostelli. Viitattu 14.8.2018 <https://myohostel.com/hostelli/>.

Myö Hostel 2018b. Huoneet. Viitattu 14.8.2018 <https://myohostel.com/huoneet/>.

Nikkanen, A-M. 2010. Työhyvinvointitutkimus kerroshoitajalle Tampereen seudulla. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Oinnäytetyö. Viitattu 13.9.2018 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14988/Anna-Maija%20Nikkanen.pdf?sequence=1>

Nylund, A. 2018. Sosiokulttuurinen vastuullisuus haastaa matkailuyritykset. Vinkkejä vastuullisuus viestintään. Käsikirja matkailuyrittäjille markkinoinnin ja viestinnän tueksi. Visit Finland. Viitattu 1.11.2018 http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2018/07/kestavan_kehityksen_yritysopas_A4-v5_web.pdf?dl

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetushallitus 2018. SWOT-analyysi. Viitattu 11.11.2018 https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Paanetoja J., Kröger, T. & Östman, P. 2016. 1. Miten osatyökykyisyys määritellään?. Käsitteet ja termit. Osatyökykyinen työntekijä. Vastauksia käytännön kysymyksiin. Helsinki: Helsingin kauppakamari.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Helsinki: Kauppakamari 1999.

Sainio, A., Elomäki, M 2007. Perehdyttäminen. Työelämän pelisäännöt. Loimaa: Priimus Paino Oy.

Savolainen, M. 2016. Kajaanin ammattikorkeakoulusta vuosina 2008-2013 valmistuneiden restonomien työllistymistutkimus. Matkailun koulutusohjelma. Restonomi. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö Viitattu 24.8.2018 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113865/OPARI%201.1.pdf?sequence=1>.

Sinnemäki, A. 2009. Monimuotoisuus - työelämän mahdollisuus. Opas yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän torjumiseen työpaikalla. Työ ja elinkeinoministeriö. Viitattu 31.5.2018 <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Monimuotoisuus+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n+mahdollisuus.+Opas+yhdenvertaisuuden+edist%C3%A4miseen+ja+syrjinn%C3%A4n+torjumi- seen+ty%C3%B6paikalla>.

Sommar, H. 2017. Palkkatyö määrittelee ihmisiä ja yhteiskuntia. Muutoksen sosiologia: Elämisen keskiössä - työ. Yle.fi. Viitattu 16.8.2018 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/09/23/palkkatyo-maarittelee-ihmisia-ja-yhteiskuntia>.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018. Mikä osatyökykyisyys? Osatyökykyisille tie työelämään. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 31.5.2018 <http://stm.fi/osatyokykyisyys/mika-osatyokykyisyys->.

Studentum.fi 2018. Työn kuvaus. Matkailu ja ravitsemisala. Viitattu 15.8.2018 <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoelamatietoa-ammattialoista/matkailu-ja-ravitsemisala-6194>.

Suomalaisen työn liitto 2018. Yhteiskunnallinen yritys. Viitattu 31.5.2018 <https://suomalainentyo.fi/yrityksille/yhteiskunnallinen-yritys/>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Somero: Sälekärin Kirjapaino Oy Viitattu 21.8.2018 https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf.

Taipale-Lehto, U. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti. Raportti ja selvitykset 2012:13. Opetushallitus. Viitattu 13.7.2018 https://www.oph.fi/download/141260_Matkailu-_ja_ravitsemisalan_osaamistarveraportti.pdf.

TEM 2018. Työmotivaatio on työnantajalle tärkeintä. Koulutus ja työelämä. It 1/2018. Helsinki: Omnipress Oy.

THL 2017. Työttömyys. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.8.2018 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/elinolot/tyottomuus>.

Tilastokeskus 2018. Pitkäaikaistyöttömät. Findikaattori. Viitattu 27.5.2018 <https://findikaattori.fi/fi/37>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Havainnointi. Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Uusi Rovaniemi, 2018. Työttömyys väheni kaikissa Lapin kunnissa. Uusi Rovaniemi. N:0 34. Ilmestynyt 1.5.2018. Viitattu 9.5.2018

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum Media Oy.

Viitala, K. 2018. Erityistä tukea tarvitsevat työntekijät palvelualalla. Työllistymisen kulmakiviä. Matkailu, ravitsemis- ja talousala. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 12.7.2018 https://lucit-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/a1601840_edu_la-pinamk_fi/_layouts/15/doc.aspx?sourcedoc=%7Bc42cfae9-33d5-4c22-8ebd-a3554096c15c%7D&file=opinn%C3%A4ytety%C3%B6suunnitelma%2C%20palaute.docx&action=default&mobileredirect=true.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Visit Finland 2018. Tutustu uusiin vastuullisen matkailun oppaisiin!. Visit Finland. Viitattu 27.10.2018 <http://www.visitfinland.fi/news/tutustu-uusiin-vastuullisen-matkailun-oppaisiin/>

Väisänen, S. 2012. Monimuotoinen työyhteisö. Ratkaisu Horeca-alan työvoiman tarpeeseen? Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Restonomi YAMK. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 31.5.2018 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/52237/Opinnaute-tyo%20lpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Zitting, M. 2018. Hyvän mielen hostelli Myö Työllistää kehitysvammaisia. Matkailu. Iltalehti.fi. Viitattu 14.8.2018 https://www.iltalehti.fi/matkajutut/201803192200817525_ma.shtml.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Haastattelurunko

Liite 3. Työntekijän havainnointilomake

Liite 1. Kyselylomake

Olen...Työntekijä ☐Työnantaja ☐

Joku muu, mikä/kuka

 Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai na-**Vastaajan yritystoiminta on...**Majoituspalvelu ☐Ravitsemispalvelu ☐Ohjelmapalvelu ☐Kulttuuripalvelu ☐

Muu, mikä

 Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai

Kyselylomake on jaettu kahteen osioon. Ensimmäinen osio käsittelee työllistämisprosessia seuraavassa järjestyksessä; rekrytointi, haastattelu ja työsuhteen solmiminen, työssä suoriutuminen. Toisessa osiossa käsitellään työyhteisön monimuotoisuutta.

Kyselyssä luovutettuja tietoja käytetään opinnäytetyössä nimettömänä. Vastauslomakkeita ei luovuteta ulkopuolisille.

Osio 1.

Osatyökykyisten, pitkäaikaistyöttömien työllistäminen, sekä henkilöiden joilla on jokin sairaus tai vamma;

- | | Kyllä | En |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Oletteko aikaisemmin työllistänyt osatyökykyisen tai pitkäaikaistyöttömän? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Olisitteko kiinnostunut työllistämään osatyökykyisen? (Tai henkilön jolla jokin sairaus tai vamma) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- Kertoisitko miksi;

 Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3.

 Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

4. Millaista tietoa tarvitsisitte lisää liittyen rekrytointiin?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5. Millaisia ominaisuuksia etsitte hakijakandidaateissa?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

6. Oletteko kuullut Työvoimatoimiston myöntämästä palkkatuesta? ☐ ☐

7. Olisitteko valmis solmimaan työsuhteen osatyökykyisen tai pitkäaikaistyöttömän kanssa ja maksamaan työstä oikeaa palkkaa? ☐ ☐

8. Millaista tietoa haluaisitte saada liittyen osatyökykyisten tai pitkäaikaistyöttömien työllistämisestä?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

9. Haluaisitteko ulkopuolista tukea osatyökykyisen tai pitkäaikaistyöttömän työn sujuvuuden varmistamiseksi? ☐ ☐

Jos vastasitte kyllä, niin missä asioissa:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

10. Olisitteko valmis muutokseen työn mahdollistamiseksi? ☐ ☐

(esim. toimintatapojen, työpaikan/-pisteiden fyysiset muutokset)

11. Millaisia työtehtäviä teidän yrityksessänne voisi olla jotka sopisivat kohderyhmälle?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

12. Millaisia haasteita työtehtävissä, -ympäristössä tai -yhteisössä voisi esiintyä?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

13. Oletteko kuullut yhteiskunnallisesta yrittämisestä? ☐ ☐

Osio 2.

Monimuotoisuus työyhteisöissä

1. Millainen on mielestänne monimuotoinen työyhteisö?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2. Mitä haasteita monimuotoisessa työyhteisössä voi esiintyä?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3. Millaisia myönteisiä vaikutuksia monimuotoisuudella voi olla työyhteisöön?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

4. Uskotteko monimuotoisen työyhteisön lisäävän yrityksen taloudellista ja sosiaalista pääomaa? ☐ ☐

Kertoisitteko miksi;

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5. Onko yrityksenne/työpaikkanne työyhteisö monimuotoinen? ☐ ☐

Mitä muuta haluaisitte kertoa, täydentää tai tietää lisää liittyen teemaan?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Suuret kiitokset vastauksistanne!

Lisätietoja yhteiskunnallisesta yrityksestä voitte lukea täältä; <https://suomalainen-tyo.fi/yrityksille/yhteiskunnallinen-yritys/>

Liite 2. Haastattelurunko

MyöHostel

Työnantaja

haastattelu

Helsingissä

20.9.2018

Miten palkkaan?

- Mikä on Myö Hostellin ja sen perustajien tarina sekä tausta
 - Liiketoiminnan, vision ja mission kuvaus sekä arvot
 - Hostellin huone- ja asiakaskapasiteetti
 - Kertoisitko itsestäsi
 - Kuvailisitko Myö Hostellin työyhteisöä
 - o keistä työyhteisö koostuu, työntekijöiden määrä
- Miten palkkaan?**
- Mitä kautta/ mistä te löysitte työntekijät
 - o Missä ilmoittelitte ja miten kohdensitte tiettyyn työntekijäryhmään
 - o työntekijä/työvalmentaja
 - Miten työhaastattelut järjestettiin/suoritettiin
 - Oliko työntekijöillä aikaisempaa työkokemusta tai koulutusta, millaisia
 - Suoritettiinko alussa työkokeiluja? Jos ei, miksi ei.
 - Jos kyllä;
 - o Kuinka pitkä
 - o Kuinka se toteutettiin
 - Työsopimukset;
 - o Koskeeko työntekijöitä ja työnantajaa sama työlainsäädäntö
 - o Mitä työsopimusta tehdessä tulee ottaa huomioon
 - o Millaisia työsopimuksia olette solmineet työntekijöiden kanssa
 - o Millaista palkkaa työntekijöille maksetaan
 - o Oletteko hakenut palkkatukea
 - Oletteko hakeneet muuta taloudellista tukea liittyen osatyökykyisten työllistämiseen? esmes; työolosuh-
teiden muokkaamiseen tarkoitettu tuki.
 - Mikä on suurin ero rekrytointiprosessissa osatyöky-
kyisen palkkaamisessa verrattuna henkilöön jolla
täysi työkyky

Työstä suoriutuminen, operationaalinen toiminta

Kognitiiviset taidot

- Millaisia työtehtäviä teidän työntekijöillä on
- Millainen perehdytys työntekijöille annettiin
- Oliko mukana työvalmentaja
- Miten työtehtävät omaksuttiin
 - o Uuden oppiminen
- Millaiset tehtävät on nopeampi/helpompi

- entä hitaampi omaksua
- Oma-aloitteisuus, ongelmanratkaisutaidot ja opitun soveltaminen
- Työstä suoriutuminen kiireen tai paineen alla
- Yhteisten sääntöjen ja aikataulujen noudattaminen
- Onko paljon sairauspoissaoloja
- Onko työskentelytiloja tai toimintatapoja muutettu työntekijöiden tarpeiden mukaan

Työyhteisö ja sosiaalinen osaaminen

Vuorovaikutustaidot ja sosiaaliset suhteet

- Miten työntekijät tekevät yhteistyötä
- Entä kommunikoivat ja viestivät
 - esimerkiksi tehtävien organisointi, tauolle meno ja paluu
- Miten työyhteisössä koetaan monimuotoisuus
- Miten työntekijät suoriutuvat asiakaskohtaamisista ja -palvelusta

Monimuotoinen työyhteisö

- Onko teillä tasavertaisuussuunnitelma
- Onko monimuotoisuus huomioitu strategisesti
 - työnjako, yhteiset pelisäännöt, osaamisen kehittäminen, asiakaspalvelu
- Tarvitseeko työnantajalla olla aikaisempaa kokemusta esim. kehitysvammaisista, mielenterveyskuntoutujista, tai autismista
- Millaisia hyötyjä on monimuotoisesta työyhteisöstä ja/tai osatyökykyisten palkkaamisesta yritykselle
- Onko yhteiskunnallinen yrittäjyys teille tuttu
- Haluaisitko vielä lisätä jotain?

Liite 3. Havainnointilomake

Havainnointilomake

Pvm: _____

Työntekijä: _____

Työtehtävät	Operationaalinen toiminta		Sosiaalinen osaaminen	
	Onnistui hyvin	Ilmeni haasteita	Onnistui hyvin	Ilmeni haasteita
Työpäivän käynnistyminen				
Työpisteelle/-paikalle saapuminen				
Tehtävien jako				
Luutujen, pesuaineiden, yms. välineiden haku.				
Huoneen siivous				
Huoneeseen meno				
Pölyjen pyyhkiminen, luutuaminen, täyttö				
Lakanoiden vaihto				
Tauot				
Tauolle lähtö, ajanhallinta, tauolta paluu				
Päivän päätös				
Työvälineiden paikalleen vienti				
Loppuneiden/vähiin käyneiden täyttö				
Roskien vieni, viimeistely				
Asiakkaan kohtaaminen				

Operationaalinen toiminta = tekeminen ja toiminta
työn hallinta, itseohjautuvuus, ajan hallinta, jaksaminen

Sosiaalinen osaaminen = osallistuminen ja vuorovaikutus
yhteistyökyky, muiden huomioon ottaminen
viestintä, vuorovaikutus