



## Extrajakso: Mahtava MaRaTa-ala

---

### Jakso 3

*\*musiikkia\* Kuuntelet TyhyTeko-podcastia.*

Riitta: Tervetuloa jälleen TyhyTeko-podcastin pariin! Mun nimi on Riitta Koivisto, ja mä toimin TyhyTeko-hankkeen viestintäasiantuntijana. Tässä kesän extra jaksossa tänne Jyväskylän ammattikorkeakoulun podcaststudioon mulle saapuu kolme vierasta, joista kuulette pian lisää. Tänään me keskustellaan marata-alasta – mitä se marata oikein tarkoittaa, ja mitä kaikkea se pitää sisällään?

*\*musiikki\**

Riitta: Matkailuala, Matkailu- ja Ravintola-ala, MaRa-ala, MaRaTa-ala.... rakkaalla lapsella on monta nimeä ja sen myötä eri tilanteissa sitä määritellään vähän eri tavoin. Jotta voidaan lähteä ihan perusjutuista liikkeelle, niin mä avasin Työ- ja elinkeinoministeriön Toimialaraportin, jonka ensimmäinen luku alkaa näin: ”*Maailman matkailujärjestö UN Tourism määrittelee matkailun henkilökohtaisen, työhön tai vapaa-aikaan liittyvän syyn perusteella tapahtuvaksi matkustamiseksi asuinpaikkakunnan ulkopuolelle joko kotimaahan tai ulkomaille. Matkailuksi katsotaan sekä yöpymisen sisältävä matkustaminen että päivävierailut.*”

Ja käytännössä siis matkailuun luetaan matkan aikana käytetyt palvelut ja niitä tarjoavien yritysten toiminta – eli ala muodostuu useista eri toimialoista. Tärkeimmiksi on tunnistettu majoitus-, ravitsemis-, ohjelmapalvelu-, matkanjärjestäjä-, vuokraus- ja liikennealat. Ja näiden lisäksi sitten moni muu toimiala on vahvassa kytköksessä matkailuun, esimerkiksi siivous-, pesula-, kiinteistöhuolto- ja hyvinvointialat.

Mulla on täällä studiossa vieraana kollegani Suvi-Tuulia Leinonen, joka toimii TyhyTeko-hankkeen projektipäällikkönä. Kerro vähän itsestäsi, ja millainen suhde sulla on marata-alaan?

Suvi-Tuulia: Hei Riitta ja kiva olla täällä marata-asioiden äärellä. Minä olen Leinonen Suvi-Tuulia ja tosiaan TyhyTeko -hankkeen projektipäällikkönä. Ja minulla on projektipäällikön työtaustaa täällä Jamkilla usealta vuodelta, ja siitä minulle on myönnetty myös tämmöinen IPMA C -sertifikaatti. Projekteissa olen työskennellyt erityisesti marata- ja elintarvikealan yritysten kanssa. Sen lisäksi minulla on historia tuolta kentältä, eli ennen kuin olen näihin tehtäviin päätenyt, niin olen opiskellut suurtalousalaa ja valmistunut myös restonomiksi, sekä työskennellyt reilut kymmenen vuotta erilaisissa suurtalouden, pikaruoka- ja kahvilayrityksissä, sekä myös siistijän hommissa.

Riitta: Kiitos Suvi-Tuulia ja kiva kun pääsit mun kanssa tänne studioon. Täällä on nyt siis kaksi restonomia mikkien takana, joten tehokkaasti suoraan asiaan. Matkailualahan on tosi laaja, ja sen määrittely on myös hankalaa, mutta jos mietitään ihan käytännön



kautta, niin kerro mihin sä matkustit viimeksi, ja mitä palveluita käytit sen sun matkan aikana?

Suvi-Tuulia: No joo, oikeastaan viimeksi olen matkustanut tähän ihan lähikaupunkiin minilomalle, joka melkein tuntui staycationilta, sillä kohteena oli entinen kotikaupunki. Tyypillisesti mä kuljen julkisilla, eli tässäkin tapauksessa matkustin kohteeseen ja takaisin junalla. Vuorokauden reissulla tuli käytyä terassilla, pelaamassa ravintolassa biljardia ja syömässä. Majoituin hotellissa ja nautiskelin siellä iltasaunasta sekä rauhallisesta aamupalasta. Ja poikkesin myös ihan ruokakaupassa sekä kirpputorilla.

Riitta: Kuulostaapa kivalta. Ja tossa olikin paljon jo erilaisia palveluita, jotka kuuluvat matkailun välittömiin vaikutuksiin eli siellä on niitä varsinaisesti matkailulle tyypillisiä toimialoja, kuin myös sitten liitännäisiä toimialoja, joihin esimerkiksi kuuluu ruokakaupat. Ja niiden lisäksi, matkailulla on tosi paljon välillisiä vaikutuksia, eli kun ne yritykset, joita käytetään matkan aikana, tekevät hankintoja muilta yrityksiltä, syntyy välillisiä vaikutuksia. Jos mietitään vaikka tuota sun hotellissa majoittumista, niin kerro jotain esimerkkejä välillisistä vaikutuksista, eli mitä siellä taustalla tapahtuu, että sä voit käyttää sitä palvelua sellaisena kuin se on.

Suvi-Tuulia: Kyllähän siellä taustalla on taitavasti koordinoitu orkesteri, jotka näitä palvelukokonaisuuksia suunnittelee ja toteuttaa; kuten ravintoloiden menut, raaka-aineet ja tilaukset, tilasuunnittelu ja hotellien kalusteet, sekä puhtaanapito, varausjärjestelmät ja monet muut toiminnot on joku suunnitellut ja toteuttanut.

Esimerkkinä hotellissahan on kerrossiivouksen mukaisesti tietyt sisään- ja uloskirjautumisajat. Ja halutessamme päästä sinne aikaisemmin, vaatii tää huoneiden siivousaikataulujen järjestelyä ja viestintää siivoushenkilökunnan ja respan kesken tai sitten jonkin järjestelmän, josta respa näkee valmiit huoneet.

Ja toisena esimerkkinä, aamupalalla oli nostettu tasoa sillä, että osittain tarjolla oli myös henkilökohtaista palvelua aamupalabuffetin rinnalla. Salissa kävi jatkuvasti henkilökuntaa siistimässä ja keräämässä astioita sekä täydentämässä tarjoiluja, ja vieläpä suhteellisen huomaamattomasti. Tarjottavat sekä tilat oli suunniteltu ja valmisteltu konseptin mukaiseksi. Miellyttävä asiakaskokemus syntyy siististä ja rauhallisesta ympäristöstä, sekä laadukkaista tarjoiluista ja sujuvasta palvelusta. Tässä hotellissa tähän kokemukseen oli myös panostettu ääni- ja valosuunnittelulla.

Riitta: Joo. No miten sitten muiden palveluiden taustalla tapahtui ja mitä välillisiä vaikutuksia siellä syntyi?

Suvi-Tuulia: Kyllähän kaikki lähtee siitä, kun vertaillaan, valitaan ja varaillaan majoitus ja katsotaan matkaliput kuntoon. Kaikki nämähän tehdään tyypillisesti itsenäisesti verkossa, pitkälti erilaisilla sovelluksilla, tai näin ainakin itse tulee paljon tehtyä. Ja lähtökiireessä tulee tietysti myös tarkasteltua sovelluksesta, onko juna ajallaan, samoin matkalippu näytetään sovelluksen kautta, tai nykyään kuittaamaan sen itse yleensä aktivoiduksi junaan päästyäni. Ja tää sovellusten toimivuus ja ylläpito vaativat siellä



yrittäjistä jatkuvaa työtä, mutta hyvin toteutettuna ne myös notkistavat ja nopeuttavat asiakkaan palvelun saantia.

Ja mitä siellä sitten reissussa muuten kävi, niin kaupunki oli siellä kesän korvilla herännyt eloon, torilla oli terasseja auki, tapahtumaa, tanssiesityksiä ja erinäisiä myyjiä. Ravintoloiden asiakasvirta ja pöytien blokkaukset olivat jatkuvaa. Ja toiminnan nopeuttamiseksi oli hyvin varauduttu ja nostettu esille ajankohdan hittituotteita, sekä panostettu kahden henkilön yhteispeliin – eli siellä toinen tarjoili tiskiltä, toinen veloitti ja kävi siistimässä pöytiä. Ja tää sujuva työskentely kiireessä pienessä kesäkahvilassa vaatii monen muun taidon ohella nopeaa pelisilmää ja asiakaspalvelutaitoja, ja sitä sai siellä todentaa. Ja toisessa kohteessa, missä vierailin niin, löytyi ruoan lisäksi peli- ja ajanviettomahdollisuuksia, kuvaten sitä, että ravintolassa on suunniteltu konsepti, jossa houkutellaan asiakkaita kokoontumaan yhteen muutenkin kuin pelkän ruoan äärelle.

Ja kaiken kaikkiaan näiden käyttämieni palvelujen taustalla toimii huolellisesti suunniteltu ja koordinoitu palveluprosessi, jonka tarkoituksena on tehdä asiakkaan kokemuksesta mahdollisimman sujuva, miellyttävä ja huomaamaton. Tällainen tarkasti orkestroitu palvelu perustuu taustajärjestelmiin, yhteistyökumppaneihin, henkilökunnan koulutukseen ja koordinointiin, sekä asiakaskokemuksen jatkuvaan havainnointiin ja hienosäätöön.

Ja palveluita tarkemmin miettiessä huomaakin miten laajasta asiasta on kyse, kun puhutaan matkailualasta. Ja matkailuala vaikuttaa tosi moneen alaan ja monella toimijalla on jokin kytkös matkailuun.

Riitta: Näin juuri, eli siellä on yhtymäpintoja ICT-alaan, liikenteeseen ja infraan, kulttuuri- ja tapahtuma-alaan, ja monen muuhun toimialaan, mutta ei käytetä koko jaksoa matkailun vaikutusten luetteloimiseen. Mainitsen kuitenkin vielä, että nämä matkailun välilliset vaikutukset kuuluvat siis matkailun kerrannaisvaikutuksiin, joihin kuuluu myös johdetut vaikutukset, jotka tarkoittaa sitä, kun matkailun ansiosta – välittömästi tai välillisesti – työllistyneet käyttävät työskentelyalueellaan rahaa. Ja nämä matkailun välittömät vaikutukset ja kerrannaisvaikutukset muodostaa sitten matkailun kokonaisvaikutukset. Eli syntyy sitä matkailutuloa, joiden myötä tulee matkailutyöpaikkoja, joista maksetaan palkkatuloja, ja niistä maksetaan vielä palkkaverotuloja. Eli puhutaan hyvin laaja-alaisista vaikutuksista. Mutta siirrytään sitten matkailualan kehityksen näkökulmiin.

*\*musiikki\**

Suvi-Tuulia: Tämä nyt on varmaan hyvinkin tunnistettu asia, että matkailuala on ollut tosiaan melkoisessa myllytyksessä viimevuodet, eikä pelkästään meillä Suomessa. Vuoteen 2019 saakka matkailuala kasvoi tasaisesti, mutta sen jälkeen haasteena on ollut koronapandemia ja Venäjän hyökkäyssodan aiheuttamat kustannusten nousut sekä energiakriisi. 2020 luvulla suosiota kasvattanut kotimaan matkailu on pitänyt paikkansa ja on yhä merkittävä tekijä meillä matkailun elpymisessä.



Tilastokeskuksen arvion mukaan kotimaisten ja ulkomaisten matkailijoiden rahankäyttö Suomessa olisi palautunut jo viimevuonna vuoden 2019 tasolle. Marata-alahan on hyvin monipuolinen työllistäjä ja esimerkiksi vuonna 2023 matkailutoimialat työllistivät 146 600 henkilöä, eli 5,3 % koko työvoimasta, joista puolet oli ravitsemistoiminnassa.

Ja haluaisin tietysti vielä näiden numeroiden tukemana katsoa positiivisesti tulevaisuuteen ja marata-alan mahdollisuuksiin. Matkailu on globaalisti kasvuala, joka tukee kansantaloutta ja palveluvientiä ja samahan pätee ihan meillä täällä Suomessa. TEM:in raportissa nostetaan esille suomalaisten matkailuyritysten mahdollisuuksia edelläkävijyyteen, eli että veto- ja pitovoimaa voitaisiin alalla kehittää muun muassa panostamalla työhyvinvointiin ja digitaalisuuteen, palvelumuotoiluun ja ympärivuotisuuteen, sekä laajempaan yhteistyöhön.

Riitta: Joo, eli valoisaa tulevaisuutta kohti. Ja Tuossa TEM:in noin vuosi sitten julkaistussa toimialaraportissa nostettiin myös esiin tekoäly kilpailuetuna matkailualan yrityksille, erityisesti liiketoimintaprosessien kehittämisessä, kasvun tukemisessa ja tekoälyyn pohjautuvissa uusissa palveluissa ja tuotteissa. Ja siinä mainittiin, että 10 % majoitus- ja ravitsemistoiminnan yrityksistä hyödyntää tekoälyä, ja 57 % suunnittelee sen hyödyntämistä, enkä kyllä näe mitään syytä miksi nämä luvut olisi vuodessa laskeneet. Päinvastoin.

Suvi-Tuulia: Juuri näin, ja sen takia TyhyTeko-hankekin on ajankohtainen, eli me toimimme hankkeena niin sanottuina muutosagentteina, eli me autamme marata-alan yrityksiä hyödyntämään uusia teknologioita.

Riitta: Kyllä. No me puhuttiin tuossa vähän matkailun luvuista ja vaikutuksien laajuudesta sekä työllisyydestä, niin miten tämä teknologinen kehitys vaikuttaa marata-alan työllisyyteen? Ja miten tää TyhyTeko-hanke liittyy tähän aisaan?

Suvi-Tuulia: Teknologian käyttöhän ei marata-alallakaan ole mikään uusi juttu, mutta erilaisissa teknologisissa ratkaisuissahan mennään koko ajan eteenpäin ja monilla muilla aloilla on käytössä jo välineitä, joita voitaisiin mahdollisesti muokata ja ottaa käyttöön myös marata-alan yrityksissä. Eli me pyritään tässä TyhyTeko -hankkeessa sitten tunnistamaan ratkaisuja, sekä mahdollistamaan ja tukemaan näiden ratkaisujen kokeilemistä siellä matkailu- ravintola- ja talousalan yrityksissä, jotta siellä saataisiin vähän selkeytettyä niitä prosesseja, tai kevennettyä jotain fyysisesti tai henkisesti raskaita työvaiheita. Samoin voidaan miettiä, voisiko teknologian avulla saada tehtyä jotain työvaiheita niin, että yrityksessä voitaisiin edistää jopa niitä kasvun askeleita. Eli ei ole tarkoitus korvata työntekijöitä, vaan tehostaa sitä työntekemistä ja ehkä myös sitten mahdollistaa sitä ihmisten keskittymistä työssä siihen olennaiseen, mikä se kunkin tehtävässä sitten on.

Työn kuluttavuuden hallinnalla ja työnkuvan ja tehtävien paremmalla suunnittelulla voidaan vaikuttaa henkilöstön työtyytyväisyyteen ja sitä kautta myös pysyvyyteen ja tuottavuuteen. Pidemmällä tähtäimellä teknologisella kehityksellä ja sen monipuolisella hyödyntämisellä pyritään myös lisäämään alan vetovoimaa, että ala vetäisi puoleensa myös uusia innokkaita tekijöitä.



Riitta: Just näin, eli ei muuta kuin mukaan TyhyTeko-hankkeeseen. Kiitos paljon vierailusta TyhyTeko-hankkeen projektipäällikkö, Suvi-Tuulia!

Suvi-Tuulia: Kiitos!

*\*musiikki\**

Riitta: Matkailualan laajasta kokonaisuudesta ja merkittävistä vaikutuksista hypätään tarkemmin ravitsemistoiminnan pariin. Tänne studioon onkin saapunut toinen kollegani, Jamkin TyhyTeko-tiimin tuorein tulokas, Laura Salo. Kerro vähän, kuka olet ja mikä on sinun suhde marata-alaan?

Laura: No joo, mä olen Salon Laura, ja olen juuri aloittanut asiantuntijana tässä TyhyTeko-hankkeessa. Jamkilla oon ollu töissä nyt noin 3,5 vuotta. Mun työnkuvaan kuuluu tän asiantuntijana hankkeessa työskentelyn lisäksi palveluliiketoiminnan restonomien opetusta, sit mä toimin opetutorina kahdelle monimuotoryhmälle, ohjaan opinnäytetöitä ja sitten tietysti näitä hankehommia.

Koulutukseltani olen restonomi (YAMK) ja ammatillisen opettajan pätevyyskin löytyy. Ja kysyt, että minkälainen suhde mulla on marata-alaan, niin se on pitkäaikainen. Eli ennen nykyisiä työtehtäviä täällä Jamkilla, olen työskennellyt noin 20 vuotta erilaisissa ravintola-alan työtehtävissä. Mä oon silloin nuorempana aloittanut pizzerian tarjoilijan hommista ja sitten tehnyt vapaaehtoistyötä Tanssisali Lutakossa, täällä Jyväskylässä. Siellä sai tutustua monipuolisesti erilaisiin ravintola-alan työtehtäviin: järjestyksenvalvojan hommia on tullu tehtyä, kaljaa myytyä, oltua narikassa töissä, sitten on tehty ruokaa artisteille ja siivottu lattiaa ja kaikkea siltä väliltä. Ja siltä pohjalta oon sitten siirtynyt erilaisiin keittiöhommiin, ja kokemusta on sitten kertynyt á la carte –ravintoloiden keittiöistä, julkisista ruokapalveluista, päiväkotiruokailusta ja opiskelijaravintoloista ja monesta muusta. Musta on kiva, että sitä omaa osaamista ja asiantuntijuutta voi myös hyödyntää nykyisessä työssä tosi monipuolisesti ja erilaisin tavoin.

Riitta: Joo ois varmaan ollu helpompi kysyä, että mitä sä et oo tehny. Tuli ihan hyvä lista sieltä. Ja kiva kun suostuit juttuseuraksi meidän podcastin kesäekstraan. Käydään ensin läpi, että, mistä me oikein puhutaan, kun me puhutaan ravitsemisalasta.

Laura: No ravitsemisalahan on sinänsä ihan valtavan laaja kokonaisuus. Jos katsotaan vaikka ihan toimialaluokituksen näkökulmasta, niin me voidaan ravitsemistoimintaan laskea à la carte -ravintolat, kahvila- ja lounasravintolat, fast food -ravintolat, ruokakioskit, take away -pisteet, kioskit, ruokarekat, jätskibaarit, tapahtumien catering-palvelut. Sitten tietysti myös sopimusperusteiset ravitsemispalvelut esimerkiksi ruokala- ja kahvilatoiminta esimerkiksi tehtaissa, toimistoissa, sairaaloissa tai kouluissa ja niin edelleen. Ja sitten toki voidaan myös ajatella, että urheilu- ja tapahtuma-areenoilla tapahtuvat ravitsemispalvelut kuuluu tähän. Ja ruoka voidaan valmistaa joko siellä tilaajan tiloissa tai keskuskeittiössä. Ja toki tietysti sitten myös enemmän juomapuoleen keskittyviä toimintoja, eli pubit, baarit, olutravintolat, cocktailbaarit, kahvilat, ja niin edelleen. Että lista on aika pitkä.



No sitten sen toimialaluokituksen lisäksi, me voidaan jaotella ravitsemisalaa esimerkiksi julkisiin ja yksityisiin ruokapalveluihin. Julkiset ruokapalvelut tuottaa ruokapalveluita esimerkiksi kouluihin ja päiväkoteihin, tai hyvinvointialueille, puolustusvoimille ja vankiloihin. Ja sitten yksityisistä toimijoista löytyy niin isoja ketjutoimijoita kuin pieniä toimijoitakin. Ja suurin osa Suomessa toimivista ravitsemisalalan yrityksistä on pieniä ja keskisuuria yrityksiä, eli 95 % ravitsemisalalan yrityksistä työllistää alle 10 henkilöä.

Riitta: Just näin, ja TyhyTeko-hankkeessa me keskitymme ensisijaisesti mikro- ja pk-yrityksiin, joista sulla on valtavasti kokemusta. Vaikka oletkin nykyään koulutuspuolella, sulla on silti tiiviit verkostot, ja olet paljon tekemisissä ravintola-alan yritysten kanssa myöskin näissä hankehommissa Jos mietitään nykytilannetta, niin mitkä ovat ravintola-alalla suurimmat haasteet, erityisesti just mikro ja pk-yrityksissä?

Laura: No kokonaisuutena ajatellen, mun mielestä tilanne on tällä hetkellä melko haastava. Siihen on olemassa moniakin eri syitä, ja ehkä semmoset neljä suurinta haastetta, mitä ite oon nähnyt ja aattelin, että tällä hetkellä on, niin ekaksikin haasteita on meidän alan veto- ja pitovoimassa. Eli alalle ei hakeudu opiskelijoita niin paljon kuin joskus aikaisemmin, ehkä johtuen osittain siitä hektisestä työympäristöstä, matalasta palkkatasosta, ja sit työajat saattaa olla, ehkä, ei niin mieluisia.

Sit toisaalta taas työntekijät ei pysy ehkä alalla. No korona-aikana, tää huomattiin aika selkeesti, että ravintoloita laitettiin kiinni, ja ainakin täällä meilläpäin, osa ravintoloitten henkilökunnasta siirtyi työskentelemään kauppoihin, ja sit korona kun helpotti, niin he jäivätkin sinne kaupanalan hommiin, eivätkä sitten palanneet ravintola-alan töiden pariin ollenkaan. Ja se on ehkä yks sellanen haaste, ja ehkä se vähän linkittyy vähän sit siihen toiseen asiaan, elikkä sitä osaavaa ja ammattitaitosta työvoimaa ei oo niin helposti saastavilla.

Jos täälläkin on, esimerkiksi auki ravintola-alan työtehtäviä, ja sit saattaa käydä niin, että ei tuukkaan yhtään hakemusta, tai tulee 1-2 hakemusta. Elikkä, ehkä enemmänkin kyse on semmosesta kohtaanto-ongelmasta, että avoimet työpaikat ja työnhakijat ei tällä hetkellä kohtaa toisiaan.

No sitten, ehkä sellanen, mikä isosti näkyy myös, on tietysti se taloudellinen tilanne, ja sitä voidaan toki katsoa monesta eri näkökulmasta. Ravintolan ostoja ajatellen, raaka-aineet maksaa enemmän ku aikaisemmin, esimerkiksi sähkön ja polttoaineiden hinnat on noussu, ja saattaa aiheuttaa sitten ravintolalle haasteita, tai kiinteistön vuokratulot esimerkiksi nousee. Jollain tavallahan tää näkyy varmasti myös sitten hinnoittelussa asiakkaille päin.

No sitten jos mietitään asiakkaita, niin kaikille varmaan tuttua, että kaikki elinkustannukset on kallistunu viime aikoina aika paljon. Sen huomaa, kun käydään ruokaostoksilla, tankataan autoa, maksetaan sähkölaskuja tai lyhennetään asuntolainaa. Tämähän tarkoittaa samalla myös sitä, että ihmisillä jää vähemmän rahaa käyttöön esimerkiksi ravintolaruokailua tai baari-iltoja varten.



No mitä tämä sitten tarkoittaa ravintolalle, niin asiakkaita käy vähemmän, kun niillä ei ole rahaa käyttää näihin palveluihin. Ja sitten ravintolan näkökulmasta se, että asiakkaita ei käy niin paljon, johtaa siihen, että voidaan joutua lyhentämään aukioloaikoja, lomauttamaan tai irtisanomaan työntekijöitä tai mennään pahimmassa tapauksessa konkurssiin, koska liiketoiminta on kannattamatonta. Ja näistä nyt ollaan viime aikoina saatu lukea, erityisesti pääkaupunkiseudun ravintoloiden osalta uutisista myöskin.

No ehkä sitten, se neljäs haaste, mitä aattelin, että tällä hetkellä on ehkä pinnalla, aika isosti, ravintoloiden työilmapiiri. Ja ehkä joissain paikoissa myös sellanen toksinen työilmapiiri. Tässä on kuitenkin ehtomasti tärkeä muistaa, että suurimmassa osassa ravintoloita se työilmapiiri on hyvä ja positiivinen. Ja kyllä mä ainakin toivon, että se ehkä alalla pitkään vallinnut jollain tavalla asiaton työkuulttuuri on pikkuhiljaa väistymässä, kun siitä häirinnästä ja epäasiallisesta käyttäytymisestä puhutaan enemmän ja siihen puututaan paljon helpommin.

Riitta: Kyllä, ja aikalailta nää haasteet sitten tietyllä tapaa vaikuttaa toisiinsa ja vahvistaa itse toisiaan. Ja monet on kohdannut taloudellisia haasteita, ja osa ravintoloista, kuten sanoit, on joutunut sulkemaan oviaan tässä viime vuosien aikana, mutta vuosien 2018-2022 välillä ravintoloiden määrä on pysynyt melko tasaisena, eli meillä oli Suomessa vuonna -22 noin 12 900 ravintola-alan yritystä, ja alan työllisyys oli 46 000 henkilötyövuotta, eli puhutaan kuitenkin melko isoista numeroista ja toimialasta. Miten sä ajattelet, että nuo mainitsemasi haasteet vaikuttaa alan yritysten tulevaisuuden näkyymiin?

Laura: No, mä näen sen asian niin, että jos me halutaan, että meillä on tulevaisuudessakin osaavia ja ammattitaitoisia työntekijöitä meidän alalla, niin on meidän kaikkien yhteinen tehtävä tuoda esiin alan positiivisia puolia ja onnistumisia sekä tätä kautta saada lisättyä alan vetovoimaa. Se on ihan varma, että kukaan sitä ei meidän puolesta tee. Ja sitten toisaalta, mediassa mielellään tuodaan esiin vain niitä ääriesimerkkejä ja negatiivisia puolia, mitä meidän ala ei kuitenkaan kokonaisuudessaan ole.

Riitta: Kyllä.

Laura: Ja sit jos mietitään sitä veto- ja erityisesti pitovoimaa, niin sillä työilmapiirillä ja työhyvinvoinnilla on ihan valtava merkitys. Ja ihan jokainen työntekijä voi omalta osaltaan vaikuttaa, et se ei ole kenenkään yksittäisen ihmisen tehtävä, vaan siihen vaikuttaa kaikki. Toki työnantajan on hyvä pohtia myös sitä, millaisilla toimenpiteillä hän mahdollisesti pystyy vaikuttamaan työilmapiiriin ja työhyvinvointiin, esimerkiksi tarjoamalla työterveyspalveluita, liikunta- ja kulttuurietuja tai ehkä tessiä parempaa palkkaa tai muuta. Kyllähän tulevaisuudessa näillä eduilla saattaa olla aiempaa suurempi merkitys. Mutta se, mikä on ehkä vielä tärkeämpää on se, että työntekijöille on nykyään tärkeää myös se, että työ on omiin arvoihin sopivaa ja ne samat arvot näkyvät työpaikan päivittäisessä toiminnassa konkreettisesti.



Mutta uskon, että taloudelliset haasteet aiheuttavat varmasti epävarmuutta vielä lähitulevaisuudessakin. Ei ehkä uskalleta palkata lisää työvoimaa tai tehdä isompia investointeja. Saattaa olla, että ruokalistaa joudutaan muuttamaan ja kalliimpia raaka-aineita vähennetään. Toisaalta taloudelliset haasteet voivat myös kannustaa ravintoloita uusiin innovaatioihin ja toimintatapoihin, kuten vaikkapa digitaalisia ratkaisuja ja teknologiaa hyödyntämällä.

Riitta: Kyllä. No kuten sanoit, niin meidän kaikkien yhteinen tehtävä on tuoda esiin alan positiivisia puolia, niin käännetään tää sitten niin päin, että mitä mahdollisuuksia ravintola-alalla on tulevaisuudessa?

Laura: Ravintola-alalla on tosi paljon erilaisia mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Vastuullisuus, joka on maailmanlaajuinen megatrendi, näkyy jo nyt melko paljon ravintoloissa, esimerkiksi ruokahävikkiä pyritään minimoimaan ja saatetaan myydä ylijäämäruokaa vaikkapa ResQ:n kautta, ja niin edelleen. Lisäksi tehdään mahdollisuuksien mukaan yhteistyötä esim. paikallisten tuottajien kanssa raaka-aineiden osalta tai juomavalikoiman osalta. Asiakkaat arvostavat yhä enemmän vastuullisia ja kestäviä valintoja, joten se esille tuominen voi parantaa ravintolan mainetta ja houkuttelevuutta tulevaisuudessakin.

Ruokatrendien huomioiminen liittyy myös tähän vastuullisuuteenkin. Viimevuotisen ravintolaruokailun trenditutkimuksen mukaan kasvisruoan suosio ravintoloissa on pienissä kasvussa tällä hetkellä ja myös uusissa pohjoismaisissa ravitsemussuosituksissa on huomioitu myös ruoan ympäristövaikutukset, joten ehkä innovatiiviset ja elämykselliset kasvisruoat ja niiden kehittäminen saattaa olla yksi tulevaisuuden kilpailutekijä ja keino erottautua kilpailijoista.

Ja sit ilman muuta yhtenä isona mahdollisuutena on elämyksellisyyden lisääminen ravintolakokemukseen. Nykypäivän asiakkaalle ei välttämättä enää riitä, että ruoka, juoma ja asiakaspalvelu on laadukasta, vaan lisäksi kaivataan uudenlaisia elämyksiä. Tälläkin hetkellä on jo esimerkiksi illallinen pimeässä- ja murhamysteeri-illallinen – konsepteja olemassa, mutta esimerkiksi erilaisia virtuaalitekniikoita hyödyntäviä illallisia tullaan varmasti tulevaisuudessa näkemään enemmän osana tätä trendiä ja kehityssuuntaa.

No sitten tietysti, mahdollisuutena myös teknologian ja erilaisten digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen siinä työn ohessa. Ne voi vapauttaa työaikaa esimerkiksi siihen toiminnan kehittämiseen ja asiakaspalvelun laadun parantamiseen. Näiden uusien ratkaisujen käyttöön ottaminen ei ravintola-alalla ole ollut kovin nopeaa, mutta ne ovat joka tapauksessa tulossa myös osaksi meidän alan työntekijöiden arkea.

Me ei varmaan vielä edes oikein tiedetä, missä kaikessa teknologia ja digitalisaatio voi olla apuna, mutta varmasti esimerkiksi tekoälyllä, automaatiolla ja robotiikalla tulee olemaan oma osansa päivittäisessä työssä sekä työhyvinvoinnin lisäämisen, työn tehostamisen ja palvelun laadun parantamisen näkökulmista.





Riitta: Kyllä. Teknologian kehitys on niin nopeeta tässä viime aikoina ollu, että ei ihan ennustajiksi täällä kuitenkaan ruveta, mutta noihin mahdollisuuksiinhan kannattaa nyt nimenomaan tarttua ja sitten taas haasteet taklata. Mihin asioihin sun mielestä niitä tärkeimpiä asioita, mihin pitäisi nyt ja tulevina vuosina panostaa?

Laura: Jos katsotaan asiaa Opetushallituksen Osaaminen 2035 –raportin pohjalta, niin tärkeimmät yleiset työelämäosaamiset tulevaisuudessa tulevat olemaan asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisosaaminen, digitaalisten ratkaisujen ja alustojen hyödyntämisosaaminen ja innovaatio-osaaminen.

Kyllä mä näen, että nämä ovat sellaisia teemoja, joihin kannattaa panostaa sekä alan opetuksessa että siellä työelämässä tulevina vuosina. Ja nyt jos mietitään vielä kaikkea edellä juteltua, niin kyllä tämän osaamisen avulla on mahdollista lisätä sekä työhyvinvointia, toiminnan tehokkuutta, kannattavuutta sekä alan veto- ja pitovoimaa. Lisäksi voidaan paremmin huomioida esimerkiksi asiakkaiden yksilölliset tarpeet, lisätä ravintolokokemuksen elämyksellisyyttä ja sitä kautta myös parantaa asiakastytytyväisyyttäkin.

Riitta: Just näin. Kiitos Laura, toivotaan, että näillä eväillä päästään kohti ravintola-alan kulta-aikaa! Me jatketaan TyhyTeko-hankkeen parissa näissäkin teemoissa taas heti kesän jälkeen, joten otahan meihin yhteyttä, jos kehittäminen kiinnostaa.

Laura: Joo, Kiitos Riitta, ja ota ihmeessä yhteyttä, jos haluat lähteä meidän kanssa yhteiselle TyhyTeko-matkalle, syksyllä ehtii vielä oikein hyvin mukaan! Mä odotan jo innolla, että pääsen syksyllä suunnittelemaan TyhyTeko-kokeiluita uusien yritysten kanssa ja tietysti jatkamaan yhteistyötä jo hankkeessa mukana olevien yritysten kanssa.

Riitta: Mahtavaa. Kiitos kun pääsit mukaan TyhyTeko-podcastiin, ja mukavaa kesää!

*\*musiikki\**

Riitta: Ja sitten hypätäänkin siihen viimeiseen tavuun, eli kun me puhutaan marata-alasta, siellä on se ta – eli talousala. Ja tässä kontekstissa me viittaamme yleisesti puhtaanapitoon, ja aiheesta kysymyksiini on vastaamassa *puhtausalan supersankari ja sisäilman Sherlock Holmes*, Leila Kakko Tampereen ammattikorkeakoulusta.

Tervetuloa!

Leila: Kiitos. Olipa aika tommonen, messevä esittely.

Riitta: Saatoit ehkä huomata, että olin myös kysynyt apua tekoälyltä. Ja sain itseasiassa ihan tosi hyvän vastauksen tähän, kun kysyin, että miten esittelen sut. Ja näitten titteleiden lisäksi, luen siitä vielä patkän, elikkä ”*Kaukana Tampereen ammattikorkeakoulun käytävillä, siellä missä siivouskärryt rullaavat ja pölyhiukkaset pelkäävät, työskentelee Leila Kakko. Hän ei ole tavallinen lehtori, vaan hänellä on erityinen kyky nähdä näkymätön lika ja taistella sitä vastaan. Hänen supervoimansa? Tieteellinen tieto ja vuosien kokemus puhtausalalta.*” Mitä olit mieltä, tuliko tässä sinun esittely hyvin, vai halutako kertoa vielä jotain?



Leila: No aika mairittelevahan se oli, mutta toisaalta sitten, se mikä on hirveän tärkeä asia, ja tuntuu että se korostuu tässä ajassa vielä enemmän, niin on se, että meidän kannattaisi muistaa, että marata-ala kokonaisuudessaankin korostuu luonnontieteisiin, fysiikkaan, kemiaan, matikkaan, ja ne valitettavasti aika usein unohtuu. Ja sitten se, että tutkimukseen perustuvat asiat, niin ne niiden pitäisi voittaa se mutu.

Riitta: Kyllä. Ja ihan mahtavaa, että sain sut tänne vieraaksi! Ja lähetään nyt liikkeelle siitä, että mitä se talousala tarkoittaa. Mistä me puhutaan, kun puhutaan talousalasta?

Leila: No se on erittäin haasteellinen kysymys sinänsä, että perinteisesti talousala on pitänyt sisällä kotitalouksiin suunnattua opetusta, ja yhtenä osana sitä on ollut toimitilapalvelut, sen kautta siivous. Ja tällä hetkellä toimitilapalveluita on siirretty aika monessa paikassa osaksi kiinteistöalaa, joten tuo talousala on jäänyt vähän terminä unholaan ja aika monessa asiassa puhutaan pelkästä marasta.

Riitta: Kyllä. Mutta me on haluttu ottaa tuo ta – ottaa mukaan se tähän TyhyTeko-hankkeeseen, kun tiedetään, että puhtaanapito on keskeisessä roolissa matkailualalla, ja sehän vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen ja turvallisuuteen ja niiden myötä myös totta kai yritysten imagoon. No jos lähetään liikkeelle asiakaskokemuksesta. Mitä tekemistä puhtaanapidolla on asiakaskokemuksen kanssa?

Leila: No asiakaskokemuksen muodostumisessa se, että miltä tilat näyttää, niin on aika keskeinen rooli. Ja sitten ne siistit tilat on kutsuvammat, ja ne on sitten taas, että jos tilat on likaiset ja/tai epäsiistit niin niistä tulee yleensä negatiivista palautetta. Ja aika usein se on silleen että me halutaan nähdä se kokonaisuutena ja sitten se, että täytyy muistaa myös, että se on myös turvallisuustekijä.

Riitta: No, avaa vähän lisää tätä turvallisuus näkökulmaa.

Leila: No siellä varmaan kaikkein tärkein se on, että nyt kun meillä oli näitä epidemioita, kuten se covid, niin ne on korostanut sitä hygienian merkitystä osana terveysturvallisuutta, ja se pitäisi ottaa paremmin huomioon myös elintarvikehuoneistossa, että turhan usein saadaan lukea sitä, että niitä on suljettu ihan sen takia, että siellä on hygieniapuutteita ja aika usein ne hygieniapuutteet on jotain tekemistä siivouksen kanssa.

Ja liiallinen vedenkäyttö, mistä tänäänkin yhdessä palaverissa hiukan puhuttiin niin, esimerkiksi keittiöiden lattialla, niin se on turvallisuusriski. Ja sitten se liialliset pesu- ja puhdistusaineen käyttö, niin se on aina yksi asia, että monessa paikassa pärjätään ihan pelkällä vesijohtovedellä ja hyvillä mikrokituypyhykeillä. Ja jos päivittäinen työ tehdään hyvin niin silloin se peruspesujen tarve vähenee, elikkä ei tarvitse käyttää niin kovia aineita eikä tarvitse käyttää niin paljon.

Riitta: Kyllä. Ja luonnollisesti, se että tilat on siistit ja viihtyisät ja siellä on turvallisuus otettu huomioon, niin vaikuttaa sitten siihen yrityksen imagoonkin. Onks sulla tästä jotain käytännön esimerkkiä, tai miten avaisit tätä enemmän?



Leila: No sitä voisi avata ehkä eniten silleen, että kun meidän täytyisi katsoa niitä tiloja asiakkaan näkökulmasta. Ja esimerkiksi semmoinen asia, tää on ehkä hiukan kornisti sanottu, mutta sanon silti, elikkä jos sä menet vessaan, ja naisihmisenä istut pytyllä, niin se mitä sä näet, ei ole se sama asia, minkä se siivooja näkee, koska siivooja on pystyssä ja moppaa sen vessan lattian. Niin siellä voi oikeasti olla siellä alapinnoilla ja muualla likaa, mitä se siivooja ei näe, mut se asiakas näkee.

Ja sitten toinen puoli on se, että tällä hetkellä aika monet yritykset panostaa siihen, että WC-tiloista on tehty mukavampia. Siellä saattaa olla kukkasia, siellä saattaa olla kestokäyttöisiä, pieniä pyyhkeitä, ei käytetäkään papereita, kaikkea tämmöistä on jonkun verran. Ja sitten se just, että ravintola, jos on vaikka avokeittiö, niin ei ajatella sitä, että se asiakas näkee sinne. Ja sitten kun se asiakas näkee sinne, ja siellä on hirveästi kaikkea sekavuutta, ei kaikki välttämättä tarvitse olla likaista, mut se myös että se voi olla sekavaa, niin se vaikuttaa siihen. Elikkä jos halutaan tehdä semmoisia arkkitehtuurillisia ratkaisuja, niin tarvitsisi miettiä myös, että ne pidetään puhtaana. Ihan sama juttu, että mikä arkkitehti tahansa, niin väitän, ettei suunnitellut isoja lasi-ikkunoita semmoiseksi, että niissä on, hiukan linnun kakkaa joka puolella, niin ne ei ole suunniteltu niin.

Riitta: Joo, no mitkä sinun mielestäsi on tämän hetken suurimmat haasteet talousalalla tai puhtaanapitoalalla tällä hetkellä?

Leila: No oikeastaan suurin haaste on varmaan työvoimapula, ja siinä kieliongelmat. Elikkä työntekijöitä jonkun verran löytyy, mutta valitettavasti yhteistä kieltä ei aina löydy.

Riitta: Kyllä, eli sitten kun löytyy niitä työntekijöitä, niin heillä ei välttämättä ole suomenkielentaitoa.

Leila: Joo, ja se juuri, että silloin me voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tekoälyä kääntämään niitä asioita. Tänäänkin ollaan yhteisessä palaverissa asiasta puhuttu, ja toinen asia on, että me käytetään robotiikkaa tekemään semmoisia hommia, mitkä on ehkä tylsiä tehdä ja vie aikaa. Ja siivousrobotit on aika vanha keksintö sinänsä jo, ja niitä käytetään jonkun verran, mutta ehkä niitä voisi käyttää vieläkin enemmän.

Riitta: Kyllä. Ihan mahtavia ajatuksia, näitä sitten ehkä eteenpäin TyhyTeko-hankkeessa. Ja tuhannet kiitokset, että sain haastatella sinua, ehkä me vielä kuullaan sinusta TyhyTeko-podcastin parissa, kun Tamkiltakin on luvassa pari jakso TyhyTeko-podcasttiin, joista ensimmäinen julkaistaan syksyllä.

Leila: Näin olis tarkoitus semmoset saada aikaiseksi. Ja tosiaan se, että, se minkä ehkä unohdin äsken sanoa, ja minkä voisi vielä sanoa, niin täytyy muistaa ettei se robottikaan koskaan yksin töitä tee, että se tarttee aina sen ihmisen kaveriksi. Ja siinä tarvitaan sitten taas sitä uskoa siihen, että se robottikaverikin tekee oikeasti töitä ja se saa, sekin saa puhdasta aikaiseksi.

Riitta: Kyllä, eli ei olla korvaamassa työntekijöitä niillä roboteilla tulevaisuudessakaan.

Leila: Ei missään nimessä.



Riitta: Tosiaan, TyhyTeko-hankkeessa puhutaan marata-alasta, eli me ollaan haluttu vahvasti tuo talousala tähän mukaan, koska sillä on niin hirveän iso rooli ja merkitys niihin varsinaisiin matkailu- ja ravitsemispalveluihin. Ja näissä teemoissa me TyhyTekoja sitten tehdään, eli käy kurkkaamassa meidän verkkosivut [www.jamk.fi/tyhyteko](http://www.jamk.fi/tyhyteko) ja tutustu siellä lisää. TyhyTeko-podcast toivottaa rentouttavia kesälomia ja kiireisiä sesonkeja kuulijoille! Syksyllä taas jatketaan ja silloin on luvassa yhteensä 4 jaksoa TyhyTeko-podcastia, joten pysy kuulolla. Moimoi!

Leila: Moimoi!

*\*musiikki\* Tämä jakso on osa TyhyTeko-podcastia, ja se toteutetaan TyhyTeko - Työhyvinvointia ja tuottavuutta marata-alan ammattilaisille tekoälyn ja robotiikan avulla -hankkeessa. TyhyTeko-hanke on valtakunnallinen Euroopan unionin osarahoittama hanke, jota toteuttamassa ovat Jyväskylän, Kaakkois-Suomen, Lapin, Savonia-, Seinäjoen ja Tampereen ammattikorkeakoulut. TyhyTeko-hankkeen tarkoituksena on marata-alan ammattilaisten työhyvinvoinnin ja tuottavuuden parantaminen sekä työn tehostaminen tekoälyn ja robotiikan käyttöönoton avulla. Voit lukea lisää hankkeesta osoitteessa [jamk.fi/tyhyteko](http://jamk.fi/tyhyteko)*