KORONAPANDEMIAN VAIKUTUS LOUNASRAVINTOLAN TOIMINTAAN TALOUDELLISESTA NÄKÖKULMASTA

Case: Cafe Ida

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi (AMK)
Liiketalouden koulutus
Syksy 2020
Ida Isotalo

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Isotalo, Ida	Opinnäytetyö, AMK	Syksy 2020
	Sivumäärä 41	

Työn nimi

Koronapandemian vaikutus lounasravintolan toimintaan taloudellisesta näkökulmasta
Case: Cafe Ida

Tutkinto

Tradenomi (AMK)

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa COVID-19 eli koronaviruksen aikaansaamasta poikkeusrajoituksien vaikutuksesta ravintola-alan yritykseen. Sen selvittämiseksi tutkimusongelmiksi muodostuivat, millä tavoin yritys selviytyi muuttuvassa toimintaympäristössä ja kuinka liiketoiminta säilytettiin muutoksen aikana kannattavana.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tutkittiin ravintola-alan toimintaan vaikuttavaa lainsäädäntöä ja koronaviruksen aiheuttamia poikkeusrajoituksia. Poikkeusrajoitusten vuoksi ravintola-alalla jouduttiin muuttamaan toimintaperiaatteita. Viruksen leviäminen pyrittiin ehkäisemään kokoontumisrajoituksen avulla ja 4.4.- 15.6. ajalla sai myydä vain mukaan otettavaa eli take away -ruokaa. Sen vuoksi ravintoloissa jouduttiin muuttamaan toimintaa.

Tutkimusosuus muodostui kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa tutkittiin myynnin muutoksia vuoden 2020 aikana tilastotutkimuksena. Selvitettiin kuinka COVID-19 viruksen vuoksi linjatut suositukset ja rajoitukset näkyivät asiakasvirran muutoksissa. Toisessa osassa tehtiin kyselytutkimus Case yrityksen Cafe Idan asiakkaille. Kysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksessa haluttiin saa-da selville asiakkaiden näkemyksiä remontin muutoksista ja mitä mieltä asiakkaat olivat COVID-19 virukseen liittyvistä liiketoimintamuutoksista.

Tutkimuksen perusteella saatiin selville, että koronaviruksen vuoksi asiakasmäärät ovat vaihdelleet vuoden 2020 aikana rajoitusten ja suositusten mukaan. Asiakkaat olivat eniten huolissaan turvavälien ja -etäisyyksien toteutumisesta. Asiakkaista 95 % koki asioinnin turvalliseksi yrityksessä.

Asiasanat

COVID-19, koronavirus, lounasravintola, poikkeusolot, yritystoiminta muutoksessa

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Isotalo, Ida	Bachelor's thesis	Autumn 2020
	Number of pages 41	

Title of publication

The financial effects of coronavirus pandemic on lunch restaurant business
Case: Cafe Ida

Name of Degree

Bachelor of Business Administration

Abstract

The purpose of the thesis is to find out about the effects of COVID-19 restrictions to a restaurant branch company. To investigate that, the research questions formed as following: how the company survived in the changing environment and how did the business was maintained as financially profitable during the change.

The theoretical part of the thesis the legislation affecting restaurant branch and the exceptional restrictions due to coronavirus were studied. The exceptional restrictions forced the restaurant branch to change their procedures. The spread of the virus was aimed to prevent by restricting social gatherings and during 4.4.-15.6. only selling take away meals was accepted. This required restaurants to modify their business.

The research consists of two parts. First part studies the changes in sells in 2020 as a statistical study. It was inspected how recommendations and restrictions due to COVID-19 were seen customer flow changes. The second part was a questionnaire to the customers of the case company Café Ida. The questionnaire was carried out as a quantitative study. The purpose of the questionnaire was to find out customers' opinions on the renovation done in the restaurant and changes done in business due to COVID-19.

According to the results of the research, the customer flow had been changing during 2020 along the restrictions and recommendations. The customers were most concerned of the fulfillment of the social distance. 95% of the customers experienced visiting the restaurant safe.

Keywords

COVID-19, coronavirus, lunch restaurant, exceptional conditions, business in changing environment

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 1
1.1 Opinnäytetyön taustaa ja aiemmat tutkimukset ... 1
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus ... 4
1.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja -aineisto ... 5
1.4 Opinnäytetyön rakenne ... 5
2 RAVINTOLA-ALA ... 8
2.1 Ravintola-alan toimintaperiaate ... 8
2.2 Kannattava liiketoiminta ja ravintola-alan kustannusrakenne ... 10
2.3 Lainsäädäntö ... 11
2.4 Poikkeusrajoitukset ja niiden vaikutus ravintola-alan toimintaan ... 13
3 YRITYSTOIMINTA MUUTOKSESSA ... 15
3.1 Muutosjohtaminen ... 15
3.2 Taloudelliset tuet ... 15
3.3 Lomauttaminen ... 18
3.4 Liiketoiminnan muuttaminen ... 19
3.4.1 Take away -noutoruokakonsepti ... 20
3.4.2 Ruoan kuljetuspalvelu ... 21
3.5 Henkilökunnan koulutus ja työtehtävien uudelleen organisoiminen ... 22
4 TUTKIMUS ... 24
4.1 Ruokakolmio Oy:n lounaskahvila Cafe Ida ... 24
4.2 Koronaviruksen vaikutuksen näkyminen Cafe Idan asiakasmäärässä ... 26
4.3 Tutkimuksen laadinta ja toteutus ... 26
4.4 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset ... 27
4.5 Reliabiliteetti ja validiteetti ... 31
5 YHTEENVETO ... 32
LÄHTEET ... 34
LIITTEET ... 40

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustaa ja aiemmat tutkimukset

Maailma muuttuu joka päivä. Myös yritysten ja kuluttajien tulee muuttaa toimintaperiaatteitaan muuttuvien olosuhteiden mukaisesti. Kuluttajilla on suuri merkitys yritysten olemassaololle markkinoilla. Ilman asiakkaita yritys ei saa tuloja tuotantokustannustensa maksamiseksi. Elinvoimainen kulutusyhteiskunta puolestaan tarvitsee yritysten tuottamia palveluita ja tuotteita. Yritysten toinen tärkein tehtävä on työllistäminen. Työn avulla työntekijä osallistuu yhteiskunnan toimintaan ja tienaa samalla elämisen mahdollistamiseksi.

Ihmiskunnan historiassa on tapahtunut paljon käännekohtia. Mullistavat keksinnöt ovat merkittävin kehitysaskel elintason parantamiseksi. Tietokoneet mahdollistavat tiedon kokoamisen sähköiseen muotoon. Samalla tiedon muuttamisesta ja löytämisestä on tullut aiempaa helpompaa. Kannettavien tietokoneiden avulla voidaan mahdollistaa etätyöskentely useilla eri aloilla. Jääkaappien keksiminen mullisti sekä ruuan säilyttämisen että mahdollisti ihmisten asumisen kerrostaloissa – ennen jääkaappeja ihmiset tarvitsivat kylmäkellariensa vuoksi maanläheisemmän asumismuodon. Lääketieteen kehitys ja tautien torjunta ovat mahdollistaneet ihmisille pidemmän eliniän. Ihmisiä on parannettu lääketieteen avulla syövästä, ja uusien virusten havainnoimiseen on kehitetty paljon testausvälineitä. Muutos ei kuitenkaan synny hetkessä, vaan se on monen pienen tapahtuman tai keksinnön ketjureaktio.

Muutoksen taustalta löytyy aina joku syy. Vuosi 2020 tullaan muistamaan hyvin vahvasti COVID-19 (SARS-CoV-2) viruksen takia. Viruksella tulee olemaan paljon vaikutuksia ihmiskunnalle. Koronavirustauti COVID-19, josta jatkossa käytetään lyhennelmää koronavirus, vaikuttaa koko maailmaan sekä taloudellisesti että yhteiskunnallisesti, koska se on levinnyt kansainvälisesti. Ihmisestä löydetty ensimmäinen tartunta todettiin joulukuussa 2019 Kiinassa. Koronavirus on SARS-viruksen (Severe Acute Respiratory Syndrome) sukulainen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Se on puhutuin ja uutisoiduin ilmiö vuoden 2001 World Trade Center (WTC) -iskujen jälkeen. Silloin terroristit törmäsivät matkustajalentokoneilla New Yorkissa Manhattanilla sijainneisiin World Trade Center torneihin (Rytsä & Himberg 2020).

Edellinen virus, joka on saavuttanut pandemiantasoisen leviämisen maapallolla, on sikainfluenssaksi kutsuttu A(H1N1)v 2009 -influenssa. Virus havaittiin ensimmäisen kerran huhtikuussa 2009, jolloin sen leviäminen alkoi Meksikosta ja Pohjois-Amerikasta. Suomeen tauti rantautui samana vuonna melko myöhään marras–joulukuussa. Tämän vuoksi virukseen pystyttiin varautumaan hyvin; rokottamalla 70 prosenttia Suomen väestöstä.

Sikainfluenssastakaan ei kuitenkaan selvitty helpolla, koska taudin tartuttavuus vaati erityisjärjestelyjä esimerkiksi terveydenhoidolta. Tautia alettiin kutsua sikainfluenssaksi, koska viruksessa on aineksia sian influenssaviruksesta. (Lumio 2019.)

Koronaviruksen nopean leviämisen vuoksi siihen ei ole voitu varautua yhtä tehokkaasti kuin sikainfluenssaan. Koronaviruksen rokote on vasta kehitysasteella. Koronavirus on saanut alkunsa Kiinasta Wuhanin kaupungista, ja se tarttuu ensisijaisesti pisaratartuntana ja aiheuttaa hengitystieinfektion. Tutkijat eivät voi varmasti sanoa, mistä koronavirus tarttui ihmisiin, mutta lepakoista on löydetty kyseistä virusta. (Suomen Uutiset 2020). Aluksi se oli kansallinen eli epideeminen tauti, mutta koska se levisi Kiinan lisäksi muihin valtioihin, on se kasvanut pandemiaksi eli kansainväliseksi taudiksi. Epidemia on kansallinen kulkutauti, joka tarttuu suureen osaan jonkin alueen väestöstä. Valtioiden rajojen yli ulottuvaa eli kansainvälistä epidemiaa kutsutaan pandemiaksi (Lumio 2019).

Eurooppaan koronavirus levisi Italian kautta. Leviämisen myötä ihmisten vapaata liikkumista on rajoitettu hallinnollisin menetelmin, jotta taudin leviäminen saataisiin hallintaan. Suomen valtioneuvosto yhdessä tasavallan presidentin kanssa julisti, että maassa vallitsee 16.3.2020 alkaen poikkeusolot pandemiaksi muodostuneen COVID-19 viruksen leviämisen ehkäisemiseksi (Eduskunta 2020). Suomessa ensimmäinen tartunta havaittiin keskiviikkona 29.1.2020 Kiinan Wuhanista kotoisin olevalla naisturistilla (Ruokangas, Juntti, Kajander & Konttinen 2020).

Vaikka kuinka ikävältä tuntuukin seurata maailman tilannetta kaaoksen ja muutoksen keskellä, on välttämätöntä reagoida tilanteeseen muuttamalla toimintatapoja tilanteeseen sopiviksi. Ihmisiä kuolee ympäri maailmaa, yrityksiä menee konkurssiin ja valtiot velkaantuvat. Tulevaisuuden ennustaminen on todella haastavaa. Vallitsevien olosuhteiden takia jokainen valtio on itse päättänyt, kuinka tilanteeseen suhtaudutaan ja millaisia toimenpiteitä koronaviruksen estämiseksi tehdään. Suomessa vallitsevat poikkeusolot ovat vaikeuttaneet elinkeinoelämää ja edellyttäneet muutosta. Poikkeusolosuhteiden vuoksi yrityksien toiminnalle on tullut rajoituksia ja suosituksia. Niiden tärkein tavoite on saada koronaviruksen leviäminen hallintaan ja terveydenhuollon kapasiteetti riittämään hoidon tarpeessa oleville (Eduskunta 2020). Yksittäisen ihmisen toimilla on suuri merkitys.

Ravintola-alan yritykset ovat joutuneet kohtaamaan suuria muutoksia, kun hallitus on rajoittanut niiden toimintaa. Suositusten ja kehotusten myötä yritykset ovat joutuneet miettimään uudelleen palvelukonseptejaan. Toiminnan muutokset ovat vieneet yrityksien johtajat tienhaaraan, jossa tulisi valita yrityksen tulevaisuuden suunta. Viruksen yhtäkkinen leviäminen on vaatinut, että ratkaisut tehdään nopeasti. Epävarmuus yrityksen palveluiden ja tuotteiden myynnistä on aiheuttanut sekä ravintola- että muille myyntialoille

lomauttamisaallon. Verkkokauppoja ja digitaalisia palvelukonsepteja on syntynyt korvaamaan perinteistä kasvokkaista kaupankäyntiä.

Epävarmuutta ja riskiä voidaan ehkäistä yleensä vakuutuksin. Koronavirus on kuitenkin aiheuttanut haastavan tilanteen, jossa edes yrityksillä mahdollisesti oleva epidemiakeskeytysvakuutus ei luo korvausvelvollisuutta. Hallituksen määräämä ravintoloiden sulkeminen koskee koko maan ravintoloita, joten se ei aiheuta vakuutusyhtiöille korvausvelvollisuutta. Viranomaisen pitäisi kohdistaa määräys suoraan yksittäiseen yritykseen, jotta korvausvelvollisuus siirtyisi vakuutusyhtiölle. (Yrittäjät 2020.) Vain toiminnan muuttamisella valitseviin olosuhteisiin yritys voi selvitä taloudellisesti vaikeassa tilanteessa.

Pandemian ja epidemian laajuisia viruksia on tutkittu lähinnä lääketieteellisestä näkökulmasta. Niiden perusteella on myös tehty tutkimuksia, miten niitä voitaisiin ennaltaehkäistä ja miten tautien leviämiseen voisi vaikuttaa. Pandemian vaikutusta ravintola-alan yritysten keinoihin selvitä muutoksesta taloudellisesta näkökulmasta ei ole vielä suurta näyttöä. COVID-19 viruksen aiheuttama epidemia-aalto on vielä akuutti ja ajankohtainen maailmassa, joten myös tutkimuskirjallisuutta on siitä vähän. Viruksen aiheuttamia muutoksia etenkin ravintola-alaan tutkitaan tarkemmin vasta tulevaisuudessa.

Antti Mäkivirta on tutkinut opinnäytetyössään ”Johtamisen haasteet työelämän muutoksessa”, miten muutosta viedään eteenpäin johtamisen avulla. Yhteistyön merkitys organisaatiossa kasvaa tulevaisuudessa, jolloin johtamisella voidaan vaikuttaa yhteisten päämäärien, arvojen, tavoitteiden ja menestymisen saavuttamiseksi. Mäkivirta toteaa, että hyvällä johtamisella voidaan vaikuttaa myös työntekijöiden työmotivaatioon, -tehokkuuteen ja -hyvinvointiin. (Mäkivirta 2013, 76-77.) Henkilöstövoittoisilla aloilla kuten ravintola-alla asiaan tulee kiinnittää huomiota muutoksessa selviämiseksi. Toni Borén puolestaan tutki influenssapandemiaa siitä jo julkaistujen artikkeleiden perusteella ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään ”Influenssapandemiaan varautuminen”. Hän toteaa tutkimuksensa perusteella, että alan artikkeleista ei saa kovin monipuolista kuvaa pandemiaan varautumisesta Suomessa. Keskeisiksi teemoiksi pandemiaan varautumisessa liittyvät: tiedottaminen, vastuunjako, koulutus, yhteistyö ja valmiussuunnittelu. Tutkimuksen perusteella varautumisessa on tärkeää käyttää selkeää vastuun- ja tehtävänjakoa. (Borén 2012, 54.)

Jarno Colliander tutki ympäristöteknologian koulutusohjelman opinnäytetyössään ”Edellisen vuoden porkkanoista valmistetut raasteet” kasviksiin liittyviä riskejä ja tutkimusmenetelmiä ongelman ehkäisemiseksi. Näytteiden perusteella tutkittiin, löytyikö porkkanasadosta viruksia ja bakteereja. (Colliander 2010, 2.) Milla Teittinen tutki opinnäytetyössään ”Epidemioista pandemioiksi – matkailualan kriisinhallinta tartuntatauteja vastaan”, miten

tartuntatauteja voitaisiin ennaltaehkäistä ja minkälaisia työkaluja toimintaan on käytössä. Hänen tutkimuksensa perusteella selviää, että matkailuala voi kohdata terveyskriisejä, joilla on vaikutusta taloudelliseen tilanteeseen, mikäli niiden eteen ei tehdä toimenpiteitä. (Teittinen 2008, 2.) Tiina Korhosen ja Hanna Kuosmasen opinnäytetyössä ”Tartuntataudit, niiden ennaltaehkäisy ja hoito” tutkitaan vaihto-opiskelijoiden kohtaamia terveysvaaroja vaihdon aikana. He rakensivat tartuntatautien teoriaosuuden pohjalta oppaan, johon he kokosivat tärkeimpiä ohjeita vaihto-opiskelijalle luettavaksi. (Korhonen & Kuosmanen 2013, 2.) Vielä ei ole tutkittu miten pandemiaksi muodostuneen viruksen aiheuttamasta poikkeustilanteesta yritys selviää mahdollisimman pienillä taloudellisilla vahingoilla.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka ravintola-alalla on pärjätty muuttuvassa toimintaympäristössä. Työssä tutkitaan, miten yritykset ovat muuttaneet liiketoimintaansa koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vaikutuksen vuoksi. Tutkimusosuudessa keskitytään tutkimaan, miten poikkeustilanne on vaikuttanut asiakasvirtaan ja näin ollen näkyy yrityksen taloudellisessa menestymisessä. Lisäksi tarkastellaan asiakkaiden kulutuskäyttäytymisen muutoksen vaikutuksista ruokailun suhteen.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat

- Millä tavoin yritys voi selviytyä muuttuvassa toimintaympäristössä?
- Kuinka liiketoiminta voidaan säilyttää koronarajoitusten aikana ja rajoituksien jälkeen kannattavana?

Tutkimusongelman ratkaisemiseksi vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millaisia muutoksia poikkeustilanne on aiheuttanut alan yrityksille?
- Miten muutoksiin on suhtauduttu?
- Millaiset tulevaisuuden näkymät ravintola-alan yrityksissä on?

Opinnäytetyössä tarkastellaan korona-aikana vallitsevan muutoksen vaikutuksista liike-elämään ja miten se näkyy ravintola-alan yrityksen myynnissä. Viruksen leviämisen estämiseksi Suomessa vallitsivat poikkeusolot ajalla 16.3. – 16.6.2020, jolloin ihmisten liikkumista ja käyttäytymistä on rajoitettu määräyksin ja suosituksin (Valtioneuvosto 2020b; Valtioneuvosto 2020e.)

Kuluttajien on pitänyt muuttaa kulutuskäyttäytymistään ja karsia ylimääräisistä välttämättömyyksistä, koska tulevaisuuden epävarmuus työmarkkinoilla heijastuu myös työllisyysasteeseen. Koronaan sairastumisen pelko on tehnyt ihmisistä myös varovaisempia ja saanut

monet huomioimaan entistä tarkemmin hygienia-asiat. Ravintoa ihminen tarvitsee elääkseen, jonka vuoksi kysyntää ruokapaikoille on.

Opinnäytetyön tutkimusnäkökulma on rajattu ravintola-alan toimintaan ja kohdeyrityksenä tutkitaan, miten Cafe Idassa on toimittu koronarajoituksien puitteissa. Cafe Ida on Ruokakolmio Oy:n Kauppakeskus Valossa sijaitseva lounaskahvila. Lounaskahvila Cafe Ida valittiin lounasmaksupalvelujen tarjoajan Edenredin teettämän Suomen Paras Lounas 2020 -kilpailun mukaan Lahden parhaimmaksi lounaspaikaksi ja koko Suomen 18. parhaaksi (Edenred 2020).

1.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Opinnäytetyön tutkimusosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa tutkitaan tilastotutkimuksella myynnin vaikutuksia vuoden 2020 aikana Cafe Idassa ja miten COVID-19 viruksen vuoksi tehdyt suositukset ja rajoitukset ovat vaikuttaneet asiakasmääriin. Toinen osa toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena Cafe Idan asiakkaille. Kummassakin tutkimuksessa pidetään teoriapohjana tutkittua yritystoimintaa muuttuvassa toimintaympäristössä.

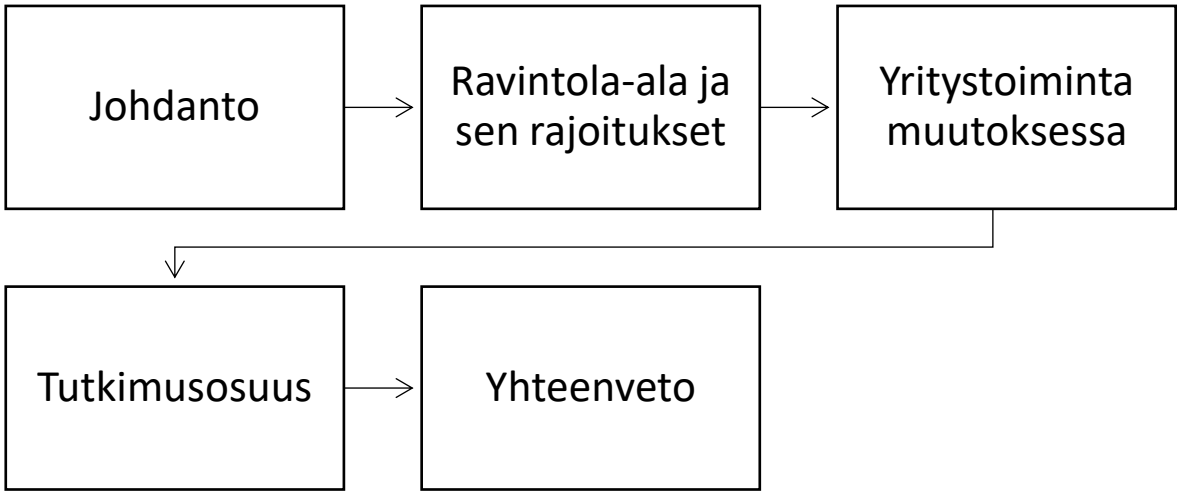
Tutkimuksen aineisto on kerätty kyselyllä. Kysely toteutetaan paperikyselyllä, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta asiakkaille. Se toteutetaan keskiviikkona 25.11.2020 päivän aikana, jotta kaikilla kyselyn vastaajilla oli samanlaiset taustatiedot vallitsevasta koronaviruksesta. Lounaskahvilassa käy melko paljon samoja asiakaita päivittäin ja tämän vuoksi myös on perusteltavaa, että vastaamisaikaa on vain yksi päivä.

Teoriaosuuden lähteinä on käytetty terveydenhoitoalan nettisivuja sekä koronaan liittyviä uutisia ja tutkijoiden näkemyksiä vallitsevan tilanteen etenemisestä. Myös ravintola-alan lähteitä on tarvittu kuvaamaan alan ominaispiirteitä. Lisäksi lainsäädäntö ja hallituksen päätökset ovat vaikuttaneet niin kuluttajien kuin yrityksien toimintaan, joten niitä on käytetty lähteenä. Lähteiden pääpaino on elektronissa lähteissä, koska opinnäytetyön kirjoittamishetkellä painettujen lähteiden saatavuus on ollut koronatilanteen vuoksi heikko kirjastojen ollessa suljettuina. Aiheen ajankohtaisuus on myös vaikuttanut siihen, että painettuja lähteitä ei ole vielä saatavilla.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö noudattaa rakenteeltaan IMRD-kaavaa. Johdannossa (Introduction) johdatellaan aiheeseen ja kerrotaan tutkimuksen taustaa ja määritellään tutkimusongelma ja kysymykset. Menetelmät (Medhods) vaiheessa ongelmaa käsitellään teoreettisesta näkökulmasta alaan liittyvien artikkeleiden ja lähteiden avulla. Empiirinen osuus eli

tutkimuksellinen osuus työstä pitää sisällään itse tutkimuksen ja sen tuloksien analysoinnin. Tulokset (Resurts)-osuudessa tutkittavasta ilmiöstä saadut tiedot esitetään graafeina ja sanallisessa muodossa tutkimusmenetelmien avulla. Lopulta perinteinen tutkimusrakenne päättyy pohdintaan (Discussion). (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 250.)



Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne

Kuviossa 1 on esitetty kaaviona opinnäytetyön rakenne. Johdannossa on kerrottu opinnäytetyön pohjaavan COVID-19 viruksen aiheuttamaan poikkeustilanteeseen Suomessa ja siihen, miten sen vaikutukset näkyvät ravintola-alalla. Opinnäyteyön teoriaosuus on jaettu kahteen päälukuun. Ensimmäisessä teorialuvussa perehdytään ravintola-alaan ja siihen vaikuttavaan lainsäädäntöön. Toisessa teorialuvussa käsitellään, mitä toimenpiteitä muutos voi aiheuttaa yrityksen toimintaan. Toimenpiteiden avulla yritys säilyttää kilpailukykynsä ja toimintansa markkinoilla muuttuvassa yhteiskunnassa. (Kuvio 1.)

Muuttuviin olosuhteisiin on vaihtoehtoisia toimintatapoja. Keskeisimpänä yritys tarvitsee vision ja johtajan, jonka johdolla muutosta lähdetään jalkauttamaan yritykseen. Taloudellisten tukien avulla voidaan saada niin kehitystyöhön tarvittavaa lisärahoitusta kuin väliaikaisen likviditeetin parantumista lainojen avulla. Kuluja leikkaamalla yrityksen taloutta voidaan parantaa joko väliaikaisesti tai pysyvillä toimenpiteillä. Ravintola-alan työ vaatii työnluonteensa vuoksi paljon työvoimaa, joten töiden vähentyminen voi johtaa tuotannollisista ja taloudellista syistä johtuviin lomautuksiin tai irtisanomisiin. Mikäli yrityksen toimintaa halutaan tai pitää muuttaa, se aiheuttaa monesti uusien toimintamallien ja -tapojen omaksumisen. Tämän seurauksena työnjako ja työtehtävien päivitys ovat myös tärkeässä roolissa muutoksessa. (Kuvio 1.)

Empiriassa eli tutkimusosuudessa tutkitaan kuinka korona-aika vaikuttaa Case yrityksen Cafe Idan asiakasmääriin tilastoanalyysillä. Itse kysely toteutetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, joka toteutetaan paperikyselyllä. Tutkimuskohteiksi valitaan Cafe Idan asiakkaat. Opinnäytetyön luvussa neljä on ensiksi yritysesittely Ruokakolmio Oy:n lounaskahvila Cafe Idasta. Sen jälkeen on esitetty kuinka asiakasmäärät ovat vaihdelleet vuoden 2020 aikana. Lopuksi asiakaskyselyn aineisto analysoidaan ja siitä tehdään päätelmiä toimintatavoista, joilla on hyödyttävä vaikutus yritykselle. Lopuksi tutkimuksen reliabiliteettia eli toistettavuutta ja validiteettia eli pätevyyttä arvioidaan luvussa viisi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 231). Liitteenä löytyy kyselyn saatekirje ja kysely. (Kuvio 1.)

2 RAVINTOLA-ALA

2.1 Ravintola-alan toimintaperiaate

Majoitus- ja ravintolatoiminta on suuri palvelualojen työllistäjä. Yhteensä alan yrityksien palveluksessa työskentelee 82 600 henkilöä, joista 67 900 henkilöä ravitsemusalalla. Sesongit vaikuttavat kysyntään, minkä vuoksi alalla työskentelee paljon osa-aikaisia ja vuokratyöntekijöitä. Ala on hyvin herkkä suhdannevaihteluille, minkä takia kysynnän arvioiminen on haastavaa. (KEHA-keskus Ammattinetti 2020.)

Palvelualan toiminta perustuu palvelukokonaisuuteen. Ravintola-alalla painopiste on ruuan ja palvelun muodostamassa kokonaisuudessa. Kilpailu alalla on kovaa, koska ravintola-alan yrityksiä on paljon. (KEHA-keskus Ammattinetti 2020.) Ravintolayritysten lukumäärä Suomessa oli 10 066 vuonna 2018 (Mara 2019). Kilpailun vuoksi yrityksen on tärkeä löytää omista asiakkaistaan muodostuva kohderyhmä, koska ravintola-alalla on vaikeaa tarjota kaikille kaikkea.

Kuluttajilla on erilaisia ruokailutottumuksia ja -tapoja. Niihin vaikuttavat kulttuuri, ruokailuun käyttävissä oleva aika ja ruokailun tarkoitus. Ruokailun fysiologinen tarkoitus on saada ravintoaineita, jotta ihmisen elimistö toimii. Ravinnolla on suuri merkitys elämän jatkumisen kannalta. Ilman ruokaa ja juomaa ihminen surkastuu ja voi huonosti. Eri kulttuureissa on erilaisia tapoja syödä. Suomalaisilla on tapana syödä hiljaa ja keskittyä syömään nopeasti. Etelä-Euroopassa ruokailu on sosiaalinen tapahtuma, johon käytetään paljon aikaa. (Loukasmäki 2016.) Ruokailun yhteyteen voi helposti järjestää palavereita, kokouksia ja neuvotteluita, jotta samalla saadaan kaksi asiaa tehtyä samanaikaisesti. Työyhteisön hyvinvointia voidaan lisätä syömällä yhdessä.

Jokaisella ihmisellä on omat makumieltymyksensä ja ruokarajoitteensa. Ravintola ei pysty suunnittelemaan ruoka-annoksia niin hyvin, että ne sopisivat kaikille. Tämän vuoksi yrityksen täytyy rajata asiakaskuntaa ja miettiä, miten se voi palvella valittua asiakaskuntaa mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. Erikoistumalla ravintolalle kehittyy tietty maine, jonka perusteella asiakas käyttää yrityksen tarjoamia tuotteita ja palveluita. Jos ravintolasta saa esimerkiksi kerta toisensa jälkeen hyvänmakuisia pihviannoksia, voidaan se mieltää pihviravintolaksi. Paikka voi myös erikoistua tekemällä aasialaista ruokaa, jolloin autenttinen makumaailma on ravintolan erottuvuustekijä. Myös itse tehty, perinteinen kotiruoka voi yksinkertaisuudessaan olla ravintolan kulmakivi. Kun onnistuneet ravintolakokemukset kerrotaan eteenpäin, ravintolan maine nousee.

Ruokaa voidaan tarjoilla kahdella eri tavalla: se on joko valmistettu etukäteen ennen asiakkaan saapumista ruokapaikkaan tai ruoka valmistetaan vasta asiakkaan tilauksen

jälkeen. Lounaspaikat yrittävät luoda jatkuvia, jokapäiväisiä asiakassuhteita, minkä vuoksi ruokalistan pitää uudistua ja ruokien vaihtua päivittäin. Sama asiakas ei yleensä halua syödä samaa ruokaa päivittäin.

Lounaspaikoissa ruoka on yleensä esillä noutopöydässä, jonka vaihtoehdoista asiakas voi omien mieltymystensä perusteella annostella itse ruokansa. Myös syötävän ruoan määrää on helpompi ottaa oman nälkätilan mukaisesti. Ruoka löytyy valmiina noutopöydästä ja maksamisen jälkeen pääsee heti syömään. Koska ruoka on helposti otettavissa, ei syömisen lisäksi ruokailuun kulu ylimääräistä odotteluaikaa. Tämän vuoksi työpäivä ei veny ainakaan ruokatunnin takia. Illallisravintoloissa ruoka tarjoillaan yleensä pöytään ja valmistetaan vasta tilauksen jälkeen. Silloin asiakkaalla on enemmän aikaa varattuna ruokailuun, kun taas työpäivän välissä lounastauolla on kiire jatkamaan töitä. Illallinen nautitaan usein yhdessä perheen, kumppanin tai ystävän kanssa. Näin ruokailun yhteydessä on aikaa seurustella ja nauttia ulkona syömisen helppoudesta.

Erilaisia ruokapaikkoja ovat pikaruokalat, lounasruokalat, henkilöstöravintolat, laitosruokalat ja illallisravintolat. Kaikilla niillä on toisistaan poikkeavia palvelukonsepteja, jotka kaikki kuitenkin rakentuvat ruoan, palvelun ja samassa paikassa tapahtuvan ruokailun muodostaman ruokapalvelukokonaisuuden ympärille. Ruokapaikan valintaan vaikuttavat asiakkaan budjetti, ruoanlaittotaidot, ruokavalio, henkilökohtaiset ruokailutottumukset ja työ. Ruokaa voi valmistaa itse, mutta kaikki eivät halua, ehdi tai osaa, joten silloin on helpointa käydä ulkona ravintoloissa syömässä. Allergioiden tai tietyn ruokavalion noudattaminen vaatii tarkempaa tarkastelua ravintolan valitsemiseksi. Työpaikan lähellä olevien ruokapaikkojen määrä ja laatu vaikuttavat puolestaan lounaspaikan valintaan.

Ruoka voi myös yhdistää ihmisiä sosiaalisen kanssakäymisen äärelle esimerkiksi juhliin, joissa palvelutapahtuma suunnitellaan ja toteutetaan tilaisuuden ja asiakkaan tarpeen mukaan. Ruoka kuuluu lisäksi osaksi erilaisia tapahtumia: esimerkiksi konferensseissa ja festivaaleilla on tarjolla ruokapalveluita. Ruokailu on merkittävä osa ihmisen elämää ja tiiviisti sidoksissa muihin toimintoihin.

Kuva 1. Vappubrunssiherkut

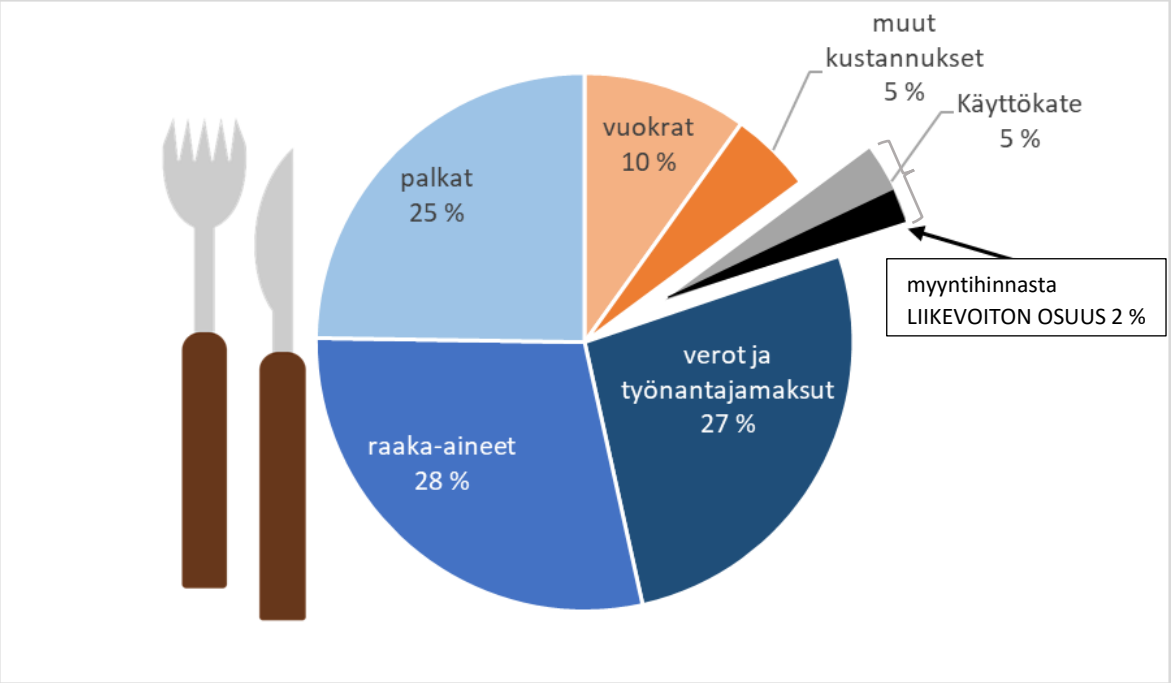
Juhlia voi järjestää nyyttäriperiaatteella, jolloin jokainen osallistuja osallistuu omalla panoksellaan ruokailun järjestämiseen. Juhlien ruoan valmistuksen voi myös ulkoistaa pitopalvelua harjoittavalle yritykselle. Kuvassa 1 on vappubrunssin suolainen tarjonta. Kuvassa on salaatteja ja erilaisia piirakoita. Ruoka on arkinen ja jokapäiväinen asia, mutta juhlapyhinä siihen kiinnitetään suurempaa huomiota ja ruokailuun panostetaan paljon enemmän. Kokoontumisella ja yhdessä ruokailemisella on mielenterveyttä edistäviä vaikutuksia. Yhdessä ruokaillessaan ihminen kokee kuuluvansa yhteisöön, jossa hänestä välitetään. Hauskanpidon avulla ihminen voi paremmin. (Kuva 1.)

Noutopöydän paras puoli on se, että sieltä saa ottaa itse mieleisiä ruokia sen verran, kun haluaa. Kuitenkin noutopöydässä jokaisella lajikkeella on oma ottimensa, millä sitä otetaan. Negatiivisena puolena noutopöydästä ottaessa ruokaa asiakkaat koskevat samoihin ottimiin. Ottimia tulisi vaihtaa, jotta hygieenisyys säilyisi.

2.2 Kannattava liiketoiminta ja ravintola-alan kustannusrakenne

Taloudella on suuri rooli liiketoiminnassa. Yrityksen tarvitsee tuottaa rahaa, jotta se pystyy suoriutumaan kustannuksistaan. Yrityksen liiketoiminnan tarkoituksena on kannattava toiminta ja tyytyväiset asiakkaat. Kannattavuuden avulla se mahdollistaa markkinoilla selviämisen ja kehittymisen. Näin ollen koko yrityksen menestys pohjautuu kannattavuuteen. Voidakseen maksaa laskunsa yrityksen pitää saada aikaan myyntiä. Ilman toimivaa

kustannusrakennetta toiminta ei voi kulujen maksun jälkeen tuottaa tulosta. (Bärlund & Perko 2013, 106.)



Kuvio 2. Ravintola-annoksen myyntihinnan jakautuminen (MaRa 2016 mukaillen)

Kannattavan toiminnan taustalla on realistinen hinnoittelu, joka pohjautuu tuotteen tai palvelun kustannustekijöiden ymmärtämiseen. Ravintola-alan ruoka-annoksen myyntihinta muodostuu 14 %:n arvonlisäverosta ja lisäksi työnantajamaksuista, jotka on kuvattu kuviossa kaksi. Palkka- (25 %) ja raaka-ainekulut (28 %) muodostavat yli puolet kustannusrakenteesta. Hinnoittelun perusteella majoitus-, ravintola ja matkailualan eli MaRaVa-liiton mukaan käyttökatteen osuus on viisi prosenttia, jolloin kaksi prosenttia on liikevoittoa. (Kuvio 2.) (MaRa 2016.)

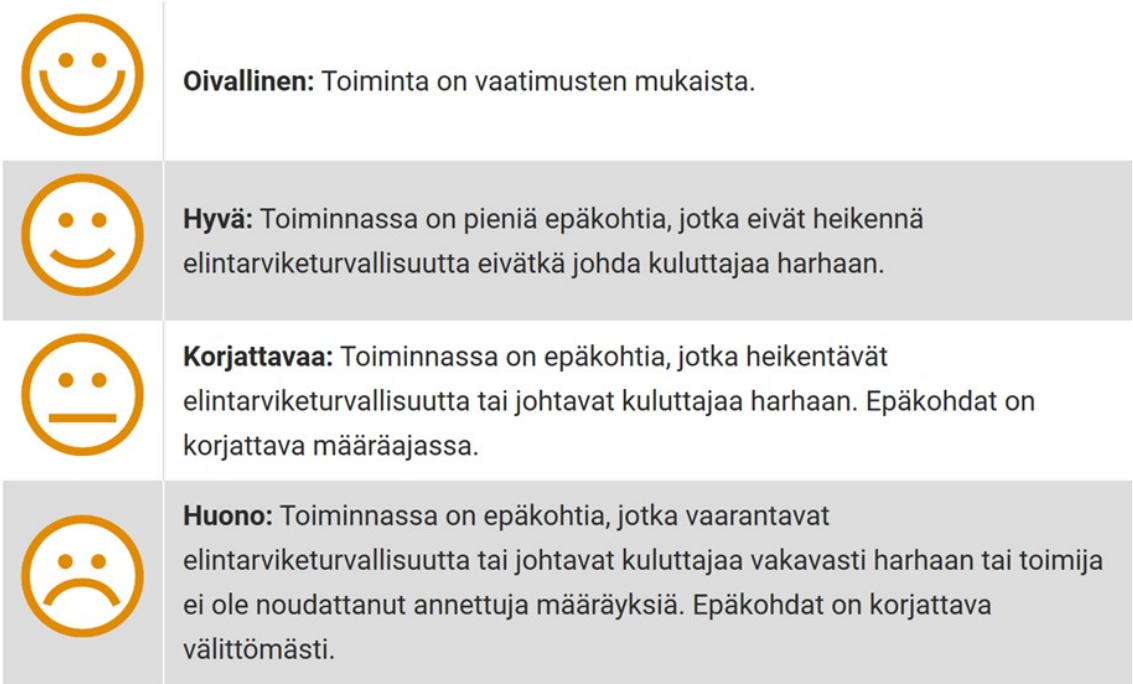
2.3 Lainsäädäntö

Ravintola-alaa ohjailee elintarvikeviranomaisen määräämät toimenpiteet, joiden avulla ennaltaehkäistään bakteereita ja ruokamyrkytyksiä. Ruoka-alaan liittyy terveysriskejä, joiden vuoksi alaa säätelee lainsäädäntö. Lainsäädännön avulla on tarkoitus luoda turvalliset puitteet niin asiakkaan kuin yrityksen henkilöstön hygieeniselle toiminnalle. Määräykset konkretisoituvat yritykselle toimintaohjeina. Elintarvikealan toimijoilla on suuri vastuu tarjota turvallisia elintarvikkeita. Omavalvontasuunnitelma on työkalu, jonne kaikki elintarviketurvallisuuden kannalta olennaiset työvaiheet tulisi kirjata ylös. Samalla niihin liittyvät riskit tulee tunnistettua, jolloin niiden hallinta on helpompaa. Omavalvonnalla voidaan varmistaa, että elintarvikkeiden säilytys-, kuumennus- ja jäähdytyslämpötilat ja -ajat ovat

kunnossa. Tärkeimmät työvaiheet ovat elintarvikkeiden hankinta ja vastaanotto sekä säilytys ja varastointi. Myös kypsennyksessä, kuumennuksessa ja jäähdytyksessä on tärkeää saavuttaa oikeat lämpötilat bakteerien välttämiseksi. Lisäksi tarjoiluun liittyy säilytysaikoja, kuinka kauan ruoka pysyy syöntikelpoisena. (Evira 2017, 26-27.)

Omavalvonnan lisäksi jokaisella elintarvikealalla työskentelevällä on oltava hygieniapassi. Hygieniapassi on osaamistodistus, jolla henkilö osoittaa hallitsevansa elintarvikehygienian. Sen lisäksi työkseen helposti pilaantuvien elintarvikkeitta käsittelevällä täytyy olla luotettava selvitys, ettei henkilöllä ole salmonella tartuntaa. Näiden sääntöjen ja hygieniapassin avulla voidaan huolehtia henkilöstön tietotaitoa käsitellä elintarvikkeita oikeaoppisesti. Elintarvikkeissa ruokamyrkytyksiä aiheuttavat bakteerit lisääntyvät helposti, jos elintarvikkeita ei käsitellä oikein ja oikeissa niille suotuisissa olosuhteissa. (Evira 2017, 5.)

Oiva-raportti on julkinen asiakirja, jossa kerrotaan yrityksen hygieenisestä tasosta ja tuotteiden turvallisuudesta. Se on elintarvikeviranomaisen tarkastuskäynnillä laatima, A4-mittainen raportti. Se kertoo tarkastuksen tuloksen niin sanallisessa kuin Oiva-hymiöiden muodossa. Hymiöitä on neljä: Oivallinen, Hyvä, Korjattava ja Huono. Mitä leveämpi hymy, sitä paremman arvosanan yritys on tarkastuksessa saanut. Kokonaisarvosana tulee heikoimman oivamerkinnän perusteella. Raportti tulee asettaa ravintolatilaan asiakkaan nähtäville. (Oiva Ruokavirasto 2019.) (Kuva 2.)



Kuva 2. Oiva hymiöt (Oiva Ruokavirasto 2019.)

Oiva-raportin hymiöiden avulla on helppoa havaita, miten hygieniasääntöjä noudatetaan yrityksessä. Kuvassa 2 on Oiva-raportin kaikki neljä hymiövaihtoehtoa. Kuvassa ylimpänä

olevaa poskia myöden hymyilevää kutsutaan Oivalliseksi, jolloin toiminta on vaatimusten mukaista. Seuraavalla tasolla olevassa Hyvä-hymiössä, jossa on havaittavissa epäkohtia, mutta ne eivät ole suuruusluokaltaan merkityksellisiä. Kaksi huonoimman tason edustajaa ovat tasoilla Korjattavaa ja Huono. Mikäli elintarvikeviranomainen antaa niistä jommankumman, tulee yrityksen ennen seuraavaa, sen takia käytävää, kontrollikäyntiä korjata epäkohdat. (Oiva Ruokavirasto 2019.) (Kuva 2.)

2.4 Poikkeusrajoitukset ja niiden vaikutus ravintola-alan toimintaan

Suomen ensimmäinen koronavirustartunta havaittiin tammikuussa Wuhanista Ouluun tulleella naisturistilla (Ruokangas yms. 2020). Suomen ensimmäinen koronavirukseen menehtynyt oli hyvin iäkäs henkilö, joka kuoli 20.3.2020. Hän kuului Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin. (Mäki & Niilola 2020.) Torstaihin 12.11.2020 mennessä Suomessa tartunnan saaneita on vahvistettu 18 345 henkilöllä ja tautiin menehtyneitä on 365. Sen lisäksi parantuneita arvioidaan olevan lähes 14 000. Koronavirustaudista parantumisprosentti on 75. (Käkönen 2020.)

Suomen hallitus antoi ensimmäiset suositukset 12.3.2020 pidetyn neuvottelun jälkeen. Suositukset koskivat ihmisten ja yritysten toiminnan rajoittamista koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi. Suosituksen mukaan kaikki yli 500 henkilön yleisötapahtumat tuli perua toukokuun loppuun saakka. Lisäksi ihmisten välisiä lähikontakteja tulisi välttää, koska virus leviää parhaiten pisaratartuntana yskittäessä tai aivastettaessa. Etenkin riskiryhmäläisten, joilla on keuhkojen tai sydämen toimintaan liittyviä sairauksia tai ovat iältään yli 70-vuotiaita, tapaamista suositeltiin vältettävän. Epidemia-alueilta palaavien matkustajien tuli eristää itsensä kahden viikon mittaiselle karenssiajalle, jonka jälkeen töihin paluu oli vasta mahdollista. (Valtioneuvosto 2020c.) Suomen hallitus totesi yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa, että Suomessa vallitsee koronavirustilanteen vuoksi poikkeusolot 16.3.2020 alkaen (Valtioneuvosto 2020b).

Suomessa valitsevat poikkeusolot perustuvat valmiuslakiin pohjautuviin säädöksiin. Hallituksen linjaamat toimenpiteet kohdistuivat varhaiskasvatukseen koulujen siirtyessä etäopetukseen, kokoontumisrajoitus tiukentui 10 henkilöön, ulkopuolisilta kiellettiin hoitolaitosvierailut ja etätöihin suositeltiin kaikkia, jotka siihen työnsä puolesta pystyvät. Suomen valtion rajat suljettiin ulkomaan liikenteeltä ja vain Suomen kansalaisten ja Suomessa asuvien palaaminen Suomeen oli mahdollista. Valmiuslain tarkoitus on suojata väestöä poikkeuksellisessa tilanteessa ja turvata maan talouselämä. Valmiuslain käyttöönottaminen vaatii, että maa on hyökkäystilanteessa tai se on kohdannut tilanteen, jossa tilanne ei ole hallittavissa viranomaisten normaalein toimivaltuuksin. COVID-19 eli koronavirus on

laajalle levinnyt tartuntatauti ja sen saamiseksi hallintaan tarvitaan poikkeuksellisia toimia. (Valtioneuvos 2020b)

Rajoitustoimet koronaviruksen leviämisen estämiseksi kohdistuivat keväällä 2020 suurimmaksi osaksi palvelualoihin, koska niiden toiminta on työvoimapainotteista ja koska kysyntä perustuu asiakkaiden fyysiseen ruokailuun paikan päällä. Rajoitukset tarkoittivat näin ollen ravintola-alalle vapaan elinkeinonharjoittamisen rajoittamista. Hallitus antoi 31.3.2020 asetuksen ravitsemusliikkeiden liiketoiminnan rajoituksista koko maassa. Yrityksissä paikan päällä nautittavaa ruokapalvelua ei saanut ajalla 4.4.–16.6.2020 tarjota kuluttajille. Ruoan ulosmyyntiä ei ole kuitenkaan rajoitettu, vaan asiakas voi noutaa paikanpäältä ruoan ja viedä sen nautittavaksi muualle. (Valtioneuvos 2020d.) Vaihtoehtoisesti ruokaa tuottava tai kuljetuspalvelua tarjoava yritys voi myös toimittaa ruoan asiakkaan luokse. Tällä tavoin ruoan hinnoittelussa täytyy huomioida aiheutuneet kuljetuskustannukset.

3 YRITYSTOIMINTA MUUTOKSESSA

3.1 Muutosjohtaminen

Yrityksen henkilökunta tarvitsee yhteisen tavoitteen ja toimintaperiaatteet muuttuvissa tilanteissa. Hyvin johdettuna työskentely sujuu johdonmukaisesti ja päämääräänsä sitoutuneesti. Johtaja on syntynyt työnjaon kautta. Hän on henkilö, joka suunnittelee, ratkaisee konflikteja, ohjaa ja koordinoi toimintaa. Hän kantaa suurimman vastuun toiminnasta ja päättää siksi siitä, miten toimitaan. (Takala 2001.)

Muutos haastaa johtamisen. Toimiva johtaja ei voi pakottaa alaisiaan hallitsemalla ja alistamalla. Johtajalla on paremmat onnistumismahdollisuudet, jos hän saa muut puolelleen ja näyttää omalla toiminnallaan esimerkkiä, johon muiden on helppo samaistua. (Takala 2001.)

> *Muutos vaatii muuttumista, mikä on vaikeaa, niin yksilölle kuin organisaatioillekin. Pelko uudesta ja hallitsemattomasta hillitsee muutoshalukkuutta tehokkaasti. (Takala 2001.)*

Muutoksessa tulee arvioida sen tuomia riskejä ja mahdollisuuksia. Etukäteen ei tiedetä, miten uudet toimintatavat sopivat yritykseen. Lisäksi asenteella ja suunnittelulla on merkitystä. Hyvin etukäteen suunniteltu muutos edesauttaa henkilöstön sopeutumista ja pikkuhiljaa eteneminen auttaa sekä työntekijöitä että asiakkaita sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Vakaa ja sitoutunut henkilökunta, joka työskentelee yhteisen päämäärän eteen, voi olla yrityksen menestystekijä. Sen takia henkilöstö tulee nähdä yrityksen arvona eikä suurena kulueränä (Takala 2001).

Liiketaloudellinen tavoite voidaan nähdä arvona. Arvoina voidaan myös pitää asioita, joita tavoitellaan, arvostetaan ja ihannoidaan. Yrityksen arvoina voi olla esimerkiksi tyytyväinen asiakas, luotettavuus, osaaminen, ahkeruus tai tuloksellisuus. Arvon avulla voidaan sitouttaa henkilöstö organisaatioon. Raha voi toimia arvon mittana. Voidaankin sanoa, että markkinoilla pelimerkkien riittävyys ratkaisee toiminnan säilymisen, kehittymisen ja päättymisen. (Takala 2001.)

3.2 Taloudelliset tuet

Koronaviruksen aiheuttaman taloudellisen epävakauden vuoksi Suomen valtio pyrkii parantamaan yritysten maksuvalmiutta sekä tukipaketeilla että lainoja takaamalla. Business Finlandin kautta yritys voi hakea kehitysrahoitusta häiriötilanteeseen (Business Finland 2020b). Myös ELY-keskus eli Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus myöntää

kehittämisavustusta. ELY-keskuksen tuen myöntämisen painopisteenä on yritysten kansainvälistyminen (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020). Yritys voi hakea tukien lisäksi lainaa omasta pankistaan. Suomen valtion omistama Finnvera voi myöntää lainalle enintään 80 prosentin takauksen (Finnvera 2020). Näiden lisäksi on yksinyrittäjille suunnattu 2 000 euron tukimuoto, jonka myöntää kunta (Lahti 2020b). Jokaisella tuella on oma kohderyhmänsä ja tarkat ehdot, joiden mukaan tukia myönnetään.

Business Finlandin tarjoamaa tukea voivat hakea Suomessa toimivat pk-yritykset (pienet- ja keskisuuret-yritykset), jotka työllistävät 6–250 työntekijää. Liikevaihto saa olla enintään 300 miljoonaa euroa. Toimiala ei rajoita tuen hakemista. Tukimuotoja on tarjolla kaksi eri vaihtoehtoa: esiselvitysrahoitus 10 000 euroa tai kehittämisrahoitus 100 000 euroa. Rahoitus on avustusta, eikä sitä tarvitse maksaa takaisin. Projektin kokonaiskustannukset muodostuvat yrityksen omasta 20 prosentin osuudesta ja Business Finlandin 80 prosentin avustuksesta. Ensiselvitysrahoituksen avulla yritys voi selvittää ja suunnitella uusia liiketoimintoja ja organisoida tuotantonsa uudelleen. Kehittämisrahoituksen avulla yritys voi puolestaan toteuttaa uusia palveluratkaisuja tuotteisiin tai tuotantoon liittyen. Kumpaakaan rahoitusmuotoa ei voi käyttää operatiiviseen toimintaan eli investointien tekemiseen tai palkkojen maksuun. Business Finland on käsitellyt tähän mennessä 12 763 hakemusta, joista 75 prosenttia on saanut myönteisen päätöksen. Yhteensä rahoitusta on myönnetty 336 973 933 euroa 11.5.2020 mennessä (Business Finland. 2020a.)

ELY-keskuksen myöntämä tuki on avustusta, jota ei tarvitse Business Finlandin tapaan maksaa takaisin. Kumpaakin tukea ei voi saada myöskään samanaikaisesti. ELY-keskuksen tuki on tarkoitettu pk-yritysten kehittämistoimenpiteisiin ja investointeihin, jotka tehdään, kun yritys aloittaa toiminnan, haluaa panostaa uudistumiseen tai pyrkii kasvamaan. Tukea saadakseen yrityksellä pitää olla kannattavan liiketoiminnan edellytykset ja myös omia resursseja kilpailukykyä parantaviin kehitystoimenpiteisiin. Yrityksen velvollisuutena on rahoittaa kehittämishankkeen summasta vähintään puolet itse. Rahoitus kuuluu hankinnanvaraisiin valtionavustusrahoitusmuotoihin. Rahoitusta voi käyttää jo olemassa olevaan liiketoiminnan tai uuden liiketoimintamallin kehittämiseen. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020b.)

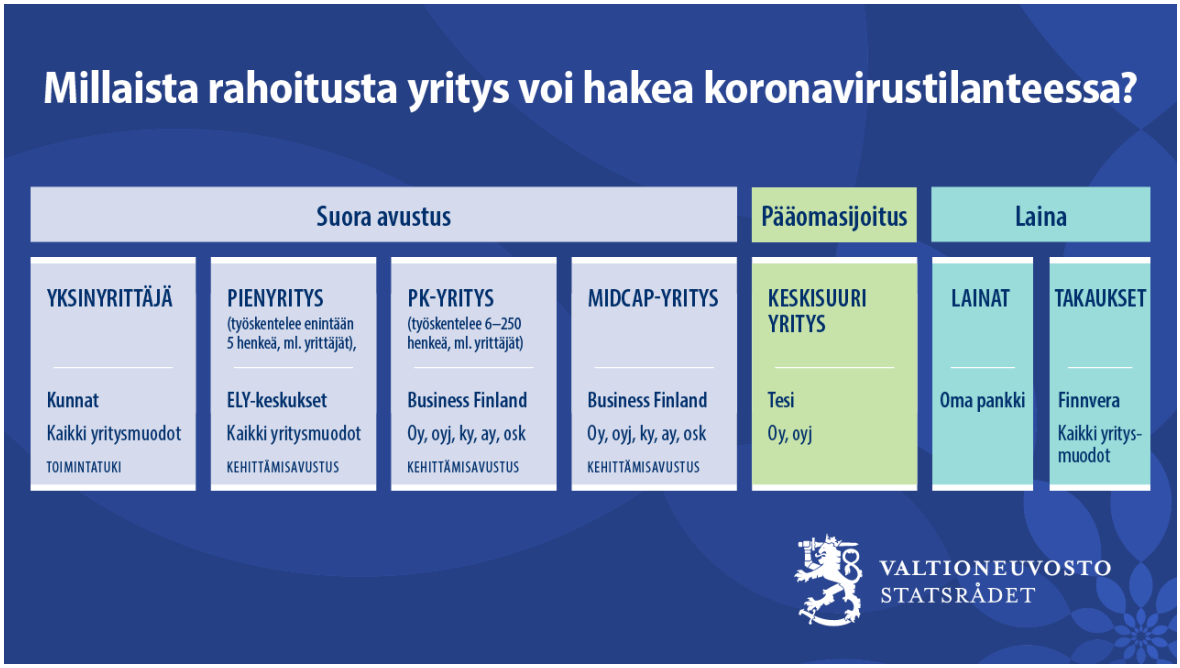
Tehdyistä päätöksistä 81 prosenttia on niin sanottuja tilanneanalyysejä, joissa avustuksen määrä on enimmillään 10 000 euroa. Ravitsemus- ja majoitustoimintaan ELY-rahoitusta on myönnetty 13,16 prosenttia kaikista avustuksista 28.4.2020 mennessä käsitellyistä avustuksista. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2020a.)

Yksinyrittäjä voi hakea yksinyrittäjän tukea myös kunnalta, jossa yritys sijaitsee. Tuki on 2 000 euron arvoinen. Sen myöntämisen ehtona on, että yrityksen taloudellinen tilanne on

merkittävästi heikentynyt koronaviruksen takia 16.3.2020 alkaen. Taloudellisen tilan heikkenemisellä tarkoitetaan, että myyntituottojen tulee olla laskenut vähintään 30 prosenttia normaalioloista. Muutostilannetta verrataan edellisen 12 kuukauden vertailujaksoon. Tukea ei voi myöntää, jos yritys on ollut jo taloudellisissa vaikeuksissa ennen koronakriisiä. Sen lisäksi yrityksellä ei voi olla verovelkoja. Tuki on määräaikainen, ja sitä voi hakea Lahdessa 31.8.2020 saakka. Tuella voi maksaa esimerkiksi yritystoiminnan kuluja, kuten työhuoneen, liiketilan tai laitteiden kustannuksia sekä kirjanpitomenoja. Tukea ei makseta takaisin, koska valtio rahoittaa tuen. Kunnan myöntämän tuen lisäksi yrittäjä voi hakea itselleen toimeentulotukea, jolla hän voi kattaa henkilökohtaisia kuluja. (Yrittäjät 2020.) ja (Lahti 2020b.)

Muista tukimuodoista poiketen Finnvera tarjoaa myös pankkilainan takausta. Laina on rahoitusta tietylle ajanjaksolle, ja se tulee maksaa takaisin korkoineen. Rahoituksen takaaminen edellyttää, että pankki myöntää lainan, josta Finnvera takaa enintään 80 prosentin osuuden. Finnveran osuuden provisio on enintään 1,75 prosenttia. (Finnvera 2020.)

Hallitus on laatinut eduskunnalle esityksen 8.5.2020 ravitsemusyritysten uudelleen työllistämisen tukemisesta ja toiminnan rajoitusten hyvittämisestä. Tuen on määrä olla kaksivaiheinen: Ensiksi tuetaan yrityksiä työntekijöiden uudelleen työllistämisessä, koska monet yritykset ovat joutuneet lomauttamaan henkilöstöään. Toiseksi on tarkoitus hyvittää yrityksen kiinteitä kuluja, jotka ovat mahdollisesta toiminnan keskeytymisestä huolimatta jatkaneet erääntymistään, kuten vuokrat ja kalustokulut. (Valtioneuvosto 2020a.)



Kuva 3. Koronavirustilanteen rahoitusvaihtoehdot (Ladec 2020)

Koronaviruksen aiheuttaman liiketoiminnan heikkenemiseen on tarjolla niin suoraa avustusta, pääomasijoitusapua kuin takaisinmaksettavaa lainaa. Kuvassa 3 on vertailtu eri rahoitusvaihtoehtoja. Kuvasta voi nähdä, minkälaiselle yritykselle mikäkin tuki on suunnattu. Suoraa avustusta on tarjolla yksinyrittäjälle, pienyritykselle, pk-yritykselle ja Midcap-yrityksille. Keskisuurille yrityksille on tarjolla pääomasijoittajia. Kaikki yritykset voivat hakea omasta pankista lainaa ja saada lainalle Finnveran tarjoaman takauksen. (Ladec 2020.)

3.3 Lomauttaminen

Koronaviruksen aiheuttamat muutokset voivat vaikeuttaa yrityksen toimintaa niin, ettei se pysty selviytymään päivittäisistä kustannuksistaan. Palvelualoilla henkilöstökulut ovat yksi suurimmista kulueristä. Irtisanomisen ja lomauttamisen avulla kuluja voidaan leikata. Valintaan irtisanomisen ja lomauttamisen välillä vaikuttaa muutoksen ja vallitsevan tilanteen kesto. Jos voidaan perustella, että työt ovat vähentyneet perustellusti ja vallitseva tilanne tulee jatkumaan pidemmällä aikavälillä, on irtisanominen ajankohtaista. Mikäli työt ovat vähentyneet vain tilapäisesti, on lomauttaminen näistä se kohtuullisempi vaihtoehto. Irtisanomis- ja purkamisperusteen täyttyessä, työntekijää ei saa lomauttaa (Parnila & Tähtinen 2017, 97).

Lomauttamisella tarkoitetaan työnteon ja palkanmaksun väliaikaista keskeyttämistä työsuhteen muutoin pysyessä voimassa. Työntekijöiden lomauttamisesta päättää työnantaja. Tällöin työ tai työnantajan edellytykset tarjota työtä ovat vähentyneet tilapäisesti niin, ettei työnantaja voi kohtuudella järjestää työntekijälle muuta sopivaa työtä tai työnantajan tarpeita vastaavaa koulutusta. Tilapäisesti vähentyneen työtilanteen kestoksi voidaan arvioida 90 päivää, joka on määrällinen reunaehto lomautuksen kestolle. Työnantaja voi lomauttaa työntekijän määräajaksi tai toistaiseksi keskeyttämällä työnteon kokonaan tai lyhentämällä työntekijän säännöllistä työaikaa siinä määrin, kun se on välttämätöntä. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Luku 5, 1- 7 §.) (Parnila & Tähtinen 2017, 97).

Työnantajan on tehtävä lomauttamisesta ilmoitus työtekijälle. Ilmoitus on annettava henkilökohtaisesti viimeistään 14 päivää ennen lomautuksen alkamista. Kevään vallitsevien olosuhteiden vuoksi hallitus on linjannut, että ajalla 1.4.–30.6.2020 ilmoitusvelvollisuus on laskettu viiteen päivään (Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Luku 5, 4 §). Tämän avulla yrityksien toimintaa on helpotettu ja kohtuullistettu yhtäkkiä muuttuneessa tilanteessa. Vaikka lomauttamisen aikana työntekijän työsuhde jatkuu, ei se estä toisen työnantajan palveluksessa toimimista lomautuksen aikana. Työntekijällä on oikeus tehdä työsopimus omaa ammattiaan vastaavasta työstä. Kilpailevaa toimintaa harjoittavan työnantajan palveluksessa toimimiselle on puolestaan rajoituksia. (Parnila & Tähtinen 2017, 97).

Määräaikainen lomautus päättyy, kun sen kesto loppuu. Työnantaja päättää toistaiseksi voimassa olevan lomauksen päättymisestä. Työntekijälle on ilmoitettava vähintään seitsemän päivää aikaisemmin työn jatkumisesta. Mikäli työntekijä on lomauksen aikana toiminut toisessa työssä, voi hän purkaa työsopimuksensa viiden päivän irtisanomisaikaa noudattaen. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Luku 5, 5 §).

Lomauttaminen voidaan toteuttaa myös osalomautuksena kokonaislomauttamisen sijasta. Tällöin työntekijä työskentelee sovitun määrän tunteja ja on lomautettuna loput ajasta. Lomauttaminen voidaan toteuttaa vuorolomautuksena, jolloin työntekijät ovat vuoron perään lomautettuina esimerkiksi viikon tai kaksi. Vuorolomauttaminen on tasapuolinen lomautusmuoto, koska se asettaa kaikki työntekijät samaan asemaan. Myös yrityksen johto voi olla mukana vuorolomautusjärjestelyssä. (Saarinen 2016, 50.)

Lomauttamisen ehtoja on käsitelty myös yhteistoimintalaissa, jossa on määritelty kohtia, kuinka työnantajan ja työntekijän tulee olla vuorovaikutuksessa, kun työvoimaa vähennetään. Kun työnantaja harkitsee toimenpiteitä, jotka voivat johtaa työvoiman lomauttamisen, tulee asiasta keskustella työntekijöiden kanssa. Neuvotteluista pitää kertoa viisi päivää ennen niiden aloittamista. Yhteistoimintalakia sovelletaan yrityksiin, jotka työllistävät vähintään 20 työntekijää. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 Luku 1, 1-2 §.)

Lomauttamisen tavoitteena on säästää työntekijäkuluissa yllättäen muuttuneissa olosuhteissa. Koronaviruksen leviämisen kannalta sillä on kaksi etua: henkilökunta voi jäädä kotiin turvallisesti eristyksiin ja samalla ravintola-alan kuluja saadaan karsittua.

3.4 Liiketoiminnan muuttaminen

Liiketoiminnan toimintaperiaatteiden muuttamisen taustalla on aina syy. Yksinkertaisuudessaan se voi olla, että nykyinen toiminta ei palvele yrityksen asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Yritys voi olla myös ajautunut taloudellisesti vaikeaan asemaan, jossa sen tarvitsee karsia kuluja.

Koronaviruksen aikana take away -ruoan eli mukaan otettavan ruuan palvelutarjonta kasvoi räjähdysmäisesti. Ruokailu ravintolassa paikan päällä on kiellettyä ajalla 4.4.-15.6.2020, mutta kotona ruokailu ei, eikä työpaikoilla (Valtioneuvosto 2020d). Tämän vuoksi ravintola-alan yritykset ovat joutuneet pakon sanelemana muuttamaan palvelukonseptejaan, mikäli ne ovat halunneet pitää yritystoimintansa käynnissä. Mukaan otettavan ruoan vuoksi rasioiden ja pakkausmateriaalinen käyttö on lisääntynyt ja tuonut yritykselle samalla lisäkustannuksia, mikä on nostanut palvelun hintaa. Noutoruokailun lisäksi osa yrityksistä on alkanut itse tarjota kotiinkuljetusta Woltin ja Foodoran rinnalla.

3.4.1 Take away -noutoruokakonsepti

Take away eli mukaan otettava noutoruoka on kasvattanut suosiotaan. Noutoruoka on syntynyt tarpeeseen kuljettaa ruokaa toiseen paikkaan. Sen tärkein tehtävä on tehdä ruoan ostaminen helpoksi. Valintakriteerejä ovat pakkauksen helppo kuljetettavuus, sopiva annoskoko, tuotteiden tuttuus ja mahdollisuus nauttia ruoka suoraan pakkauksesta. Taloustutkimuksen vuonna 2016 teettämän tutkimuksen mukaan ostajien määrä on kasvanut, ja liki yhdeksän kymmenestä on ostanut take away -tuotteita kuluneen vuoden aikana. Yleensä se ostetaan itselle lounaaksi tai päivälliseksi, mutta noin puolet kyselyyn vastanneista vei niitä myös muille. (Saarioinen Taloustutkimus 2017.)

Kuluttajat ovat pitkään halunneet yrityksien kiinnittävän ekologisempiin ratkaisuihin huomiota. Jotta kuluttajat alkaisivat kuluttamaan ekologisemmin, pitää muutos lähteä yrityksistä. Muovi on suuri ongelma maailmalla, ja siksi sitä on pyritty tehokkaasti vähentämään tuotteiden pakkauksissa. Tuotteita on pyritty valmistamaan vaihtoehtoisista materiaaleista. Ruokailumahdollisuuden puuttuminen ravintola-alan yritysten tiloissa tarkoittaa sitä, että kuluttajakin joutuu sopeutumaan muuttuvaan palveluympäristöön. Koska vain noutoruoan haku oli ajalla 4.4.-15.6.2020 sallittua, tulee myös niiden pakkausmateriaaleihin kiinnittää huomiota, ettei tarpeetonta roskaa syntyisi. (Valtioneuvosto 2020d.)

Nykyajan kiireen vuoksi tarvitaan helppoja palveluratkaisuja. Koronavirus on rajoittanut kuluttajien liikkumista. Kiire on vähentynyt, joten on aikaa pohtia valintoja. Palvelualat ovat joutuneet lomauttamaan henkilökuntaansa, joten ihmisille on tullut lisää aikaa tehdä kaikkea, mitä ei muuten tulisi tehtyä. Kansalaisia on suositeltu pysymään kotona, koska näin taudin leviämistä pystytään paremmin hallitsemaan. Kuluttajat ovat innostuneet leipomaan ja valmistamaan itse ruokaa: kauppojen hyllyt ovat osittain olleetkin tyhjiä. Se on myös vaikuttanut ravintola-alan yritysten tuotteiden kysyntään.

Take away -ruoka eli mukaan otettava ruoka on yleensä pakattu kertakäyttöisiin pakkausmateriaaleihin. Näin hygieniataso pysyy hyvänä, koska vielä ei ole käytössä palautusjärjestelmää kestokäyttöisille rasioille. Kertakäyttöisistä rasioista luopumista tarkoittaisi sitä, että kuluttaja käyttäisi vain yhden yrityksen palveluja. Yhteistyön jatkuvuus yrityksen ja asiakkaan välillä mahdollistaisi uudelleen pestävien rasioiden käytön.

Take away -ruokaan liittyy paljon haasteita ja mahdollisuuksia. Ruoan menekin arvioiminen on helpompaa, kun ruoka valmistetaan tilauskannan mukaan. Samalla hävikki vähenee automaattisesti, kun tavaraa tilataan vain tarpeellinen määrä. Haasteita toiminnalle tuo se, miten tuotteet säilyvät suunnitelman mukaisesti. Tasalaatuisen tuotannon mahdollistamiseksi apuna voidaan käyttää mittaa tai vaakaa. Vaa´an avulla tuotetta tulee kaikkiin

annoksiin saman verran ja tuote hinnoitellaan sen kilohinnan perusteella. Noutoruokaan liitetään myös sen helppous, sillä annos on helppo hakea ravintolasta ja viedä se kotiin tai työpaikalle nautittavaksi.

Kuva 4. Take away - parkkiruudut Lahden kaupungilla

Lahden kaupunki halusi helpottaa noutoruoan ulosmyyntiä maalaamalla ravintoloiden läheisyyteen take away -parkkiruutuja, jotka näkyvät kuvassa 4. Niiden tarkoitus on helpottaa noutoruoan hakemista ja auttaa yrityksiä toimimaan koronaviruksen paineen alla. Noutoparkin tunnistaa maahan maalatun lusikan ja haarukan näköisen symbolin avulla. Ne sallivat korkeintaan 10 minuutin maksuttoman pysäköinnin. Ruudut tulivat käyttöön huhtikuun ensimmäisenä päivänä, ja ne ovat käytössä poikkeustilanteen ajan ainakin toukokuun loppuun saakka. Noutoparkkeja maalattiin ensimmäisen suunnitelman mukaan Lahden keskustaan 17 kappaletta. (Lahti 2020a.) Yllä oleva kuva kaksi on otettu Lahdessa Rautatienkadulta. Kuvassa on kaksi take away -ruoan hakemiseen tarkoitettua noutoparkkiruutua peräkkäin lähellä Rautatienkadun K-markettia ja Ravintola Rouxia. (Kuva 4.)

3.4.2 Ruoan kuljetuspalvelu

Take away -ruoan voi itse noutaa suoraan yrityksestä. Toinen vaihtoehto on ostaa myös kuljetus palveluna. Tällöin asiakas voi tilata haluamansa ruoka-annokset joko soittamalla

tai käyttämällä internetin tilausjärjestelmää. Näin asiakas voi käyttää odotteluajan itselle mieluisalla tavalla.

Ruuan voi toimittaa elinkeinoharjoittaja itse. Tässä tapauksessa kuljetuskustannukset tulisi muistaa hinnoitella niin, että ne sisältyvät joko tuotteen hintaan tai tilauksen kokonaishintaan. Kuljetuspalvelun voi myös ulkoistaa kuljetuksia toimittavalle yritykselle. Esimerkiksi Wolt ja Foodora ovat kummatkin yrityksiä, jotka toimittavat ravintola-alan take away -tuotteita. Woltin ja Foodoran komissiohinnat ravintolayrityksien kanssa neuvotellaan tapauskohtaisiksi. Yleinen välityspalkkio on noin 30 prosenttia palveluiden välityksellä tapahtuneesta myynnistä. Ravintolalta peritystä komissiosta osa käytetään asiakashankintaan, markkinointiin ja tuotekehityksen kuluihin. Myös lähettien palkkakustannukset maksetaan sillä. Jos ravintola käyttää omia kuljettajiaan ruoan kuljettamiseen, voi Foodoran komissio vähentyä 12–14 prosenttiin. (Puljujärvi 2020.)

Noutoruoka ja kotiinkuljetus ovat pitkään olleet lisäpalvelu ravintolassa syömisen rinnalla. Useat ravintolat on suunniteltu niin, että ruokailu tapahtuu ravintolassa. Näin ollen ravintolasalin ylläpito laskee noutoruokailun katetta. Jos ravintola olisi suunniteltu pikaruokapaikaksi, kulurakenne olisi erilainen. Koronarajoitusten vuoksi monet yritykset ovat joutuneet miettimään, kannattaako ravintolaa pitää auki. Talouselämän lehden artikkelin mukaan Timo Lappi arvioi noutoruuan osuuden olevan normaalisti 10 prosenttia myynnistä. Kyseessä on suuri muutos, kun poikkeusaikana sen avulla pitäisi saada aikaan kaikki myyntitulot. (Talouselämä 2020.)

Kotiinkuljetuksen aloittaminen vaatii myös toiminnan uudistamista. Ruoan tulisi säilyä asiakkaalle asti tuoreena, joten kuljetuksessa tarvitaan lämpöä varastoivia laatikoita tai ruoan kylmänä pitäviä säilytysratkaisuja. Lisäksi kuljetuspalveluun tarvitaan kulkuneuvo. Ruoan voi kuljettaa tilanteen mukaan joko polkupyörällä tai autolla. (Talouselämä 2020.)

3.5 Henkilökunnan koulutus ja työtehtävien uudelleen organisoiminen

Henkilöstöä tulisi arvostaa ja nähdä se muuna kuin kuluna. Työvoimavoittoisella alalla henkilöstön merkitys kasvaa. Työntekijän yhteisössä toimimisen taitoa pidetään rikkautena. Jos kaikki työskentelevät yhteistä päämäärää kohti, on sen saavuttaminen helpompaa. Työntekijöiden asenne työtä kohtaan näkyy asiakkaalle asti. (Takala 2001.)

Yrityksien idea on työllistää ihmisiä, joita se tarvitseekin toiminnan kehittyessä. Yksi henkilö pystyy itse tekemään vain rajallisen määrän toimintoja, koska käytössä oleva aika on rajalista. On olemassa eri kokoisia yrityksiä. Ravintola-alaa voi harjoittaa monessa suuruusluokassa. Pienimmät yritykset työllistävät yhden henkilön ja isoimmat satoja henkilöitä.

Muutoksessa työnkuvat voivat laajentua ja muuttua. Osaamisen kehittäminen on tärkeää. Johtaminen nousee keskeiseksi muutoksen toteuttamisessa (Takala 2001). Kehityskeskustelujen avulla työntekijän urapolkua käydään läpi yhdessä esimiehen kanssa. Keskustelun painopiste on osaamisen kehittämisessä ja päämäärien asettamisessa. Kehityskeskustelun avulla yritys voi mahdollistaa henkilöstönsä taidollisen osaamisen riittävän ja kehittyvän työn avulla. Niissä laaditaan yhteiset tavoitteet, joita yritys voi kannustaa hyvin tulosten synnyttyä palkan nousuun tai lisääntyneiden etuuksien saamisessa. (Heikkinen 2017.)

Kouluttautumista voidaan tehdä myös ihan sisäisesti yhdistämällä kaikkien työntekijän tiedot ja taidot kaikkien käyttöön. Lisäksi on paljon erilaisia ulkopuolisten konsulttifirmojen ja koulujen järjestämiä kurssitilaisuuksia. Myös eri liitot järjestävät jäsenilleen koulutuspäiviä ja jakavat asiakaslehtien avulla tietoa tärkeistä asioista.

Muutos voi aiheuttaa tilanteen, jossa tarvitaan uutta osaamista yrityksen henkilökunnalle. Take away -kotiinkuljetuspalvelun käyttö vaatii sekä ajokalustoa, että ajotaitoista henkilökuntaa tekemään työtä. Myös hygieniaan ja ruoan lämpötilaan kuljettamisen yhteydessä tulee kiinnittää huomiota. Kotiinkuljetuspalvelun käyttöönotossa tulee huomioida sen aiheutuneet uudet kulut, jotka tulisi osata laskea mukaan tuotteen hintaan.

4 TUTKIMUS

4.1 Ruokakolmio Oy:n lounaskahvila Cafe Ida

Ruokakolmio Oy on osakeyhtiö, joka perustettiin vuonna 1987. Yrityksen toimipaikkana on toiminut lounaskahvila Cafe Ida vuodesta 2011 lähtien. Cafe Ida sijaitsee Kauppakeskus Valon pohjakerroksessa Saksalankatu 6, Lahdessa. Samoissa tiloissa yritys harjoittaa lounasruoan lisäksi pitopalvelua, ja pitopalvelun ruoat valmistuvat tilavassa keittiössä lounasruoan ohessa. Ruokatoiminnan lisäksi yrityksellä on hautauspalvelutoimintaa, Hautauspalvelu Isotalo, vuodesta 1997 lähtien.

Cafe Idassa on noutopöydästä tarjottavaa lounasruokaa maanantaista perjantaihin kello 10:30 – 16 ja tämän lisäksi myös lauantaisin klo 11 – 15. Lounas maksaa 9,80 euroa ja lounaspassilla saa 10:nnen leiman jälkeen seuraavan lounaan veloituksetta ja tällöin yhden lounaan hinnaksi jää 8,91 euroa. Ruoka pitää sisällään kaksi lämmintä vaihtoehtoa, ja niihin sopivat lämpimät lisäkkeet kuten riisi, kasvikset, perunamuusi ja keitetyt perunat. Lounaspöydän salaatit on valmistettu paikan päällä ja ne on suunniteltu lämpöisten ruokien lisäkkeeksi. Tämän lisäksi koko lounaaseen kuuluu päivittäin vaihtuva keitto, leivät ja ruokajuomat. Kahvilapuolelta eiliset pullat paistetaan korpuiksi ja tarjoillaan lounaan jälkiruokana kahvin tai teen kanssa. Muuta varsinaista päivittäin vaihtuvaa jälkiruokaa ei ole tarjolla, kuin silloin tällöin. Vaihtoehtona koko lounaalle voi valita myös keittolounaan tai pelkän salaattilounaan. Lounaan lisäksi Cafe Idassa on tarjolla yrityksen oman leipurin itse leipomia kondiittorileivonnaisia ja suolaisia piiraspaloja. Asiakas voi halutessaan ostaa lounasta tai kahvilatuotteita myös mukaan eli take awaynä.

Cafe Idan toiminta perustuu siihen, että ruoka tarjoillaan noutopöydästä. Näin asiakas pääsee itse ottamaan halutun määrän ruokaa valmiista noutopöydästä ja ruokailu sujuu nopeammin asiakkaan näkökulmasta. Vuonna 2011 yritys muutti toimintansa Kauppakeskus Valoon, lounasruokatoiminta aloitettiin tyhjästä ja asiakkaiden saamiseksi mainostaminen oli tärkeää. Nykyään yritys on saanut mainetta ja tunnettavuutta markkinoilla. Lounaskahvilan asiakaspaikat ja yksipuoleinen linjasto on toiminut oikein hyvin, mutta syöjämäärien kasvaessa ensimmäiseksi hidas kassa ruuhkautti maksamista. Kassa vaihdettiin nykyaikaisempaan ja Android-pohjaiseen järjestelmään syksyllä 2018. Näin maksutapahtuman nopeutumisen ansiosta asiakkaiden jono siirtyi ruoan ottamiseen yksipuoleisesta lounaspöydästä. Lounaspöydän siisteydestä ja ruokien vaihdosta oli helppoa huolehtia, koska ruokalinjaston toiselta puolelta onnistui ruokapakkien vaihtaminen samaan aikaan, kun asiakas valitsi ruokaa linjastosta. Vuonna 2018 Cafe Idassa teetettiin asiakaskysely lounasruokailuun liittyen. Kyselyn perusteella asiakkaat toivoivat nopeutta linjastoon ja

olivat sitä mieltä, että kaksipuoleisuus auttaisi siihen. (Isotalo 2018.) Yrityksen varallisuus ei kuitenkaan antanut tällöin mahdollista tehdä remonttia. Asiaa jäätiin kuitenkin suunnittelemaan ja pääomaa alettiin säästämään remonttia varten.

Vuosi 2020 alkoi ihan normaalisti ja tammikuussa kukaan ei vielä osannut arvata, että lomautukset ja lisääntynyt käsihygienia olisi tarpeellisia. Maaliskuun 13. päivänä julisti hallitus yhdessä presidentin kanssa, että Suomessa vallitsee poikkeustila, jossa ravintola-alan liiketoimintaa rajoitetaan (Valtioneuvosto 2020a). Ruokakolmio Oy:n toimitusjohtaja jakoi pikimmiten lomautuslaput työntekijöille ja lounaskahvila Cafe Ida sulki ovensa lauantaina 28.3.2020 vailla tietoa milloin yrityksen harjoittaman noutopöytäliiketoimintamallia saa taas harjoittaa. Lomautuksien avulla yrityksessä säästettiin henkilöstökuluissa. Koska toimintaa ei ollut, ei henkilökuntaakaan tarvita. Yrityksen omistajat tekivät kuitenkin kartoitusta noutoruokakonseptista ja toimittivat muutamalle yritysasiakkaalle ruokaa suoraan työpaikoille. Toimitusruoka-asiakkaiden avulla yritykseen saatiin aikaseksi kassavirtaa, jolla pystyttiin edes vähän selviämään kiinteistä kuluista. Yritys sai hakemansa Business Finlandin tarjoaman kehitystyönkartoitus tuen 10 000 euroa. Lisäksi kovalla uskolla tulevaisuuden valoisempiin näkymiä kohden, lainarahaa remonttia varten lähdettiin hakemaan.

Kuva 5. Cafe Idan uusi kaksipuoleinen ruokalinjasto ja uutta salin ilmettä

Remonttia on mietitty ja suunniteltu yli kaksi vuotta. Laitteita on myös hankittu vähän kerralla. Tärkeintä oli saada asiakasvirroista toimivia ja ruokasalin siisteyden ylläpito helpoksi. Kaksipuoleinen linjasto kasvoi kaksi kertaa pidemmäksi, kun aikaisempi yksipuolinen oli. Suunnitelmissa otettiin koronaviruksen aiheuttaman käsihygienian lisääntyminen huomioon. Remontin myötä lounaskahvilaan saatiin asiakkaille käsienpesupiste. Tilanjakajiksi ruokasaliin ostettiin vihertelineet. Niistä roikkuvat tunnelmalliset lasiset valaisimet, jotka näkyvät myös yllä olevassa kuvassa. (Kuva 5.) Kesäkuun 16. päivänä poistui poikkeustila, mutta Cafe Ida avasi ovensa maanantaina kesäkuun 29. päivänä (Valtioneuvosto 24.3.2020a).

4.2 Koronaviruksen vaikutuksen näkyminen Cafe Idan asiakasmäärässä

Ennen 13.3.2020 ei korona vaikuttanut Cafe Idan asiakasmääriin. Seuraavalla viikolla oli heti nähtävissä ihmisten varovaisuutta käydä ulkona syömässä. Syöjämäärä tippui seuraavalle viikolle keskimäärin 90 syöjää vähemmäksi. Viikolla 11 kävi keskimäärin 209 syöjää päivässä, kun taas viikolla 12 kävi 120 syöjää. Kun taas viikolla 13 keskimääräinen syöjämäärä tippui 83, jolloin pudotus edelliseen viikkoon oli 30 %.

28.3.2020 Cafe Ida sulki ovensa ja työntekijät joutuivat lomautetuiksi. Lomautusilmoitukset toimitettiin hyvissä ajoin. Remontti suoritettiin kiinni olevana aikana. Uusi ilme valmistui ja lounaskahvila avasi ovensa maanantaina 29.6.2020. Ensimmäisen päivän syöjämäärä oli 129 syöjää ja viikon huippusyöjämäärä oli keskiviikkona 230 syöjää.

Näyttää siltä, että syöjämäärät alkavat palautua normaalille tasolle. Kuitenkin näkyy vielä ihmisten varovaisuus ja hallituksen antamat suositukset välttää liikkumista yleisissä tiloissa.

4.3 Tutkimuksen laadinta ja toteutus

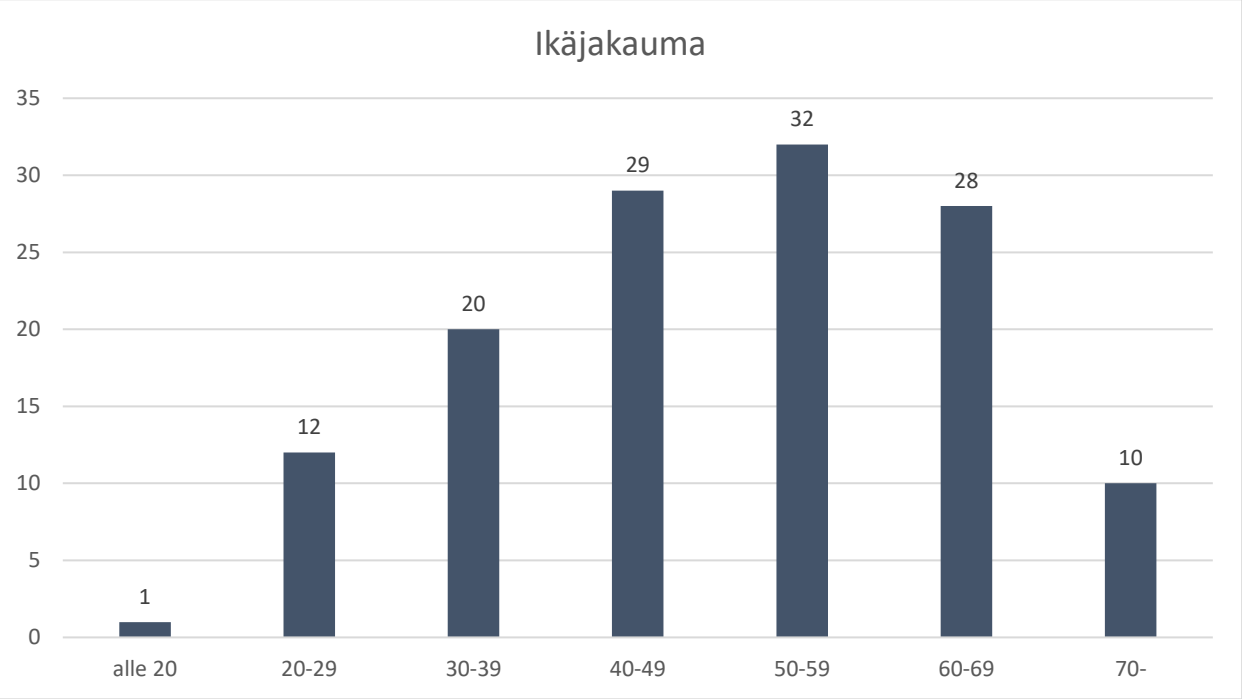
Kyselytutkimus tehtiin Cafe Idan asiakkaille keskiviikkona 25.11.2020. Kysely haluttiin tehdä yhden päivän aikana, koska yrityksellä on paljon vakioasiakkaita. Näin samat ihmiset välttyivät vastaamasta kyselyyn monena päivä. Näin jokaisella kyselyyn vastaajalla oli samat olosuhteet ja ulkoiset tekijät eivät vaikuttaneet kyselyn tuloksiin niin paljon. Kysely on muotoiltu mahtumaan A4-kokoiselle paperille, joka tulostuksen jälkeen taitettiin kahtia, jotta vastaaminen syömisen ohella olisi helpompaa. Jokaiselle lounaan ostajalle jaettiin kassalla kyselylomake, johon oli kiinnitetty valmiiksi kynä. Näin jokainen asiakas sai puhtaan kynän, johon oli mahdollisimman vähän koskettu. Halutessaan asiakas sai pitää kynän itsellään. Suurin osa halusi kuitenkin palauttaa kynän täytettyään kyselyn.

Keskeisiksi aiheiksi kyselyssä muodostuivat COVID-19 aiheuttaneen muutostilanteen aiheet kuten lomauttaminen, etätyöskentely, take away -palvelun käyttöaste ja tyytyväisyys kyselypäivän asiakaskokemukseen hygieenisestä näkökulmasta. Lisäksi kyselyssä haluttiin tuoda asiakkaan tietoisuuteen, että Cafe Idassa on tehty Palccoat-pinnoite. Sen teho perustuu titaanioksidiin ja hopeaioneihin. Se tuhoaa valokatalyysin avulla viruksia, bakteereja, homeitiöitä ja haihtuvia orgaanisia yhdisteitä. Pinnoitteen kävi tekemässä Nanope Oy. (Nanope Oy 2020, 3)

Kyselytutkimuksen vastaukset kirjattiin käsin tietokoneelle ja analysoitiin Excel-taulukkolaskennan avulla. Myös analysointiin tarvittavat kuviot on piirretty Excelillä.

4.4 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Kyselyssä on kolme taustamuuttujaa: sukupuoli, ikä ja elämäntilanne työmarkkinoilla. Kyselyn toteutuspäivänä keskiviikkona 25.11.2020 Cafe Idassa kävi yhteensä 185 lounastajaa ja heistä 135 henkilöä vastasi kyselyyn. Kyselyn vastausaktiivisuudeksi tuli 73 %. Kyselyyn vastaamatta jättäminen saattoi johtua ruokatunnin rajatusta ajasta, haluttomuudesta vastata kyselyyn tai halusta välttää ylimääräisiin asioihin koskemista. Kyselyn vastaajista 70 % oli miehiä ja loput 30 % oli naisia.



Kuvio 3. Kyselyn ikäjakauma, n=132

Kyselyssä ikää kysyttiin avoimena kysymyksenä ja siinä toivottiin, että vastaaja kirjoittaa ikänsä vuosina. Nuorin vastaaja oli 17-vuotias ja vanhin 81-vuotias, jolloin nuorimman ja

vanhimman ikäeroksi saadaan 64 vuotta. Mediaani eli keskimmäinen ikä on 50,5 ja moodi eli lukumääräisesti eniten saman ikäisiä on 53-vuotiaita. 70 henkilöä vastaajista eli 53,03 % on yli 50-vuotiaita. Cafe Idan asiakaskunta näyttäisi painottuvan keski-ikäisiin ja vähän vanhempiin. (Kuvio 3.) Suurin ryhmä vastaajista 60 % eli 81 henkilöä vastasi olevansa työntekijäasemassa työelämässä, kun taas vastaajista 16 % eli 21 henkilöä työskentelee yrittäjänä. Eläkeläisten osuus on 18 % eli kyselyyn vastanneista 24 oli eläkkeellä olevia ihmisiä. Vastanneista viisi henkilöä on opiskelijoita ja neljä henkilöä on tällä hetkellä työttöminä.

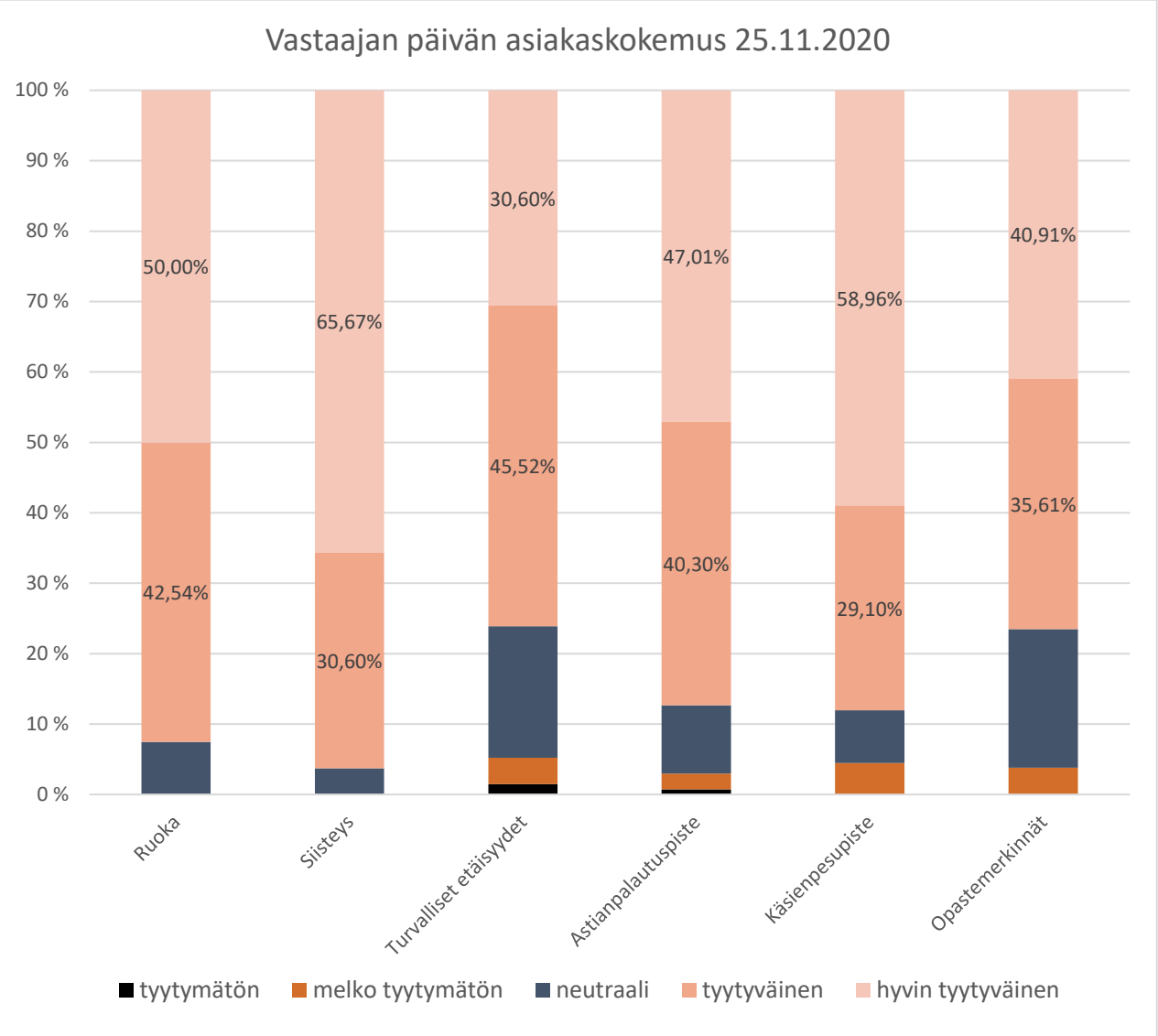
Koronavirus on aiheuttanut rajoituksien ja suositusten vuoksi yrityksien maksutilanteen heikkenemisen. Henkilöstövoittoisilla aloilla on turvauduttu lomauttamiseen. Kyselyssä 26 henkilöä eli 19 % on joutunut koronasta johtuvasta syystä lomautetuksi. Lomautetuksi joutuminen on vaikuttanut niin ihmisten rahankäyttämiseen kuin kulutuskäyttäytymiseen. Jos rahaa on vähän, tulee se ensiksi käyttää välttämättömyyksiin elämisen kannalta. Siitä syystä voi joutua karsimaan ja muuttamaan toimintatapoja. Hallituksen antamat suositukset tehdä etätöitä vaikuttaa siihen missä ihmiset työskentelevät. Aloilla, joissa pystyy, on toivottavaa, että työtä tehdään kotona, jolloin ihmiskontaktit saadaan minimiin. Tällöin ruokailukin saattaa tapahtua kotona. Kynnys lähteä ulos syömään on suurempi, koska itse työpaikallekaan ei ole suositeltavaa mennä. Kyselyyn vastanneista 38 % eli 51 henkilöä on työskennellyt vuonna 2020 etätöissä. Etätöiden syyksi mainittiin, että se oli työnantajan suositus. Työskentelyä etänä myös perusteltiin sillä, että sitä tehdään turvallisuuden vuoksi. Myös henkilöiden perhetilanneen takia, esimerkiksi lasten vuoksi, työskennellään etänä.

Etätyöskentelyn lomassa ja kontaktien välttämiseksi ruoan voi monesta yrityksestä tilata take awaynä tai käydä hakemassa ruoka ja syödä se jossain muualla kuin ravintolassa. Yli 29 % eli 39 henkilöä kyselyssä kertoi hyödyntävänsä take away -palvelua. Kuitenkin jopa 70 % eli 95 henkilöä syö mieluimmin ruokapaikassa, kun ottaa ruokansa mukaan.

Lounaskahvila Cafe Ida oli hallituksen suositusten mukaisesti kiinni ajalla 28.3.-29.6.2020. Tällöin yrityksessä tehtiin remonttia, jotta hygieniatasoa ja linjaston ruuhkautumista saataisiin hallintaan. Remontti sijoittui hyvin ajalle, jolloin ei saanut tarjota noutopöytäruokailua, joka kuuluu Cafe Idan liiketoimintaideaan. Remontin ajankohta ei vienyt mahdollisia myyntipäiviä pois.

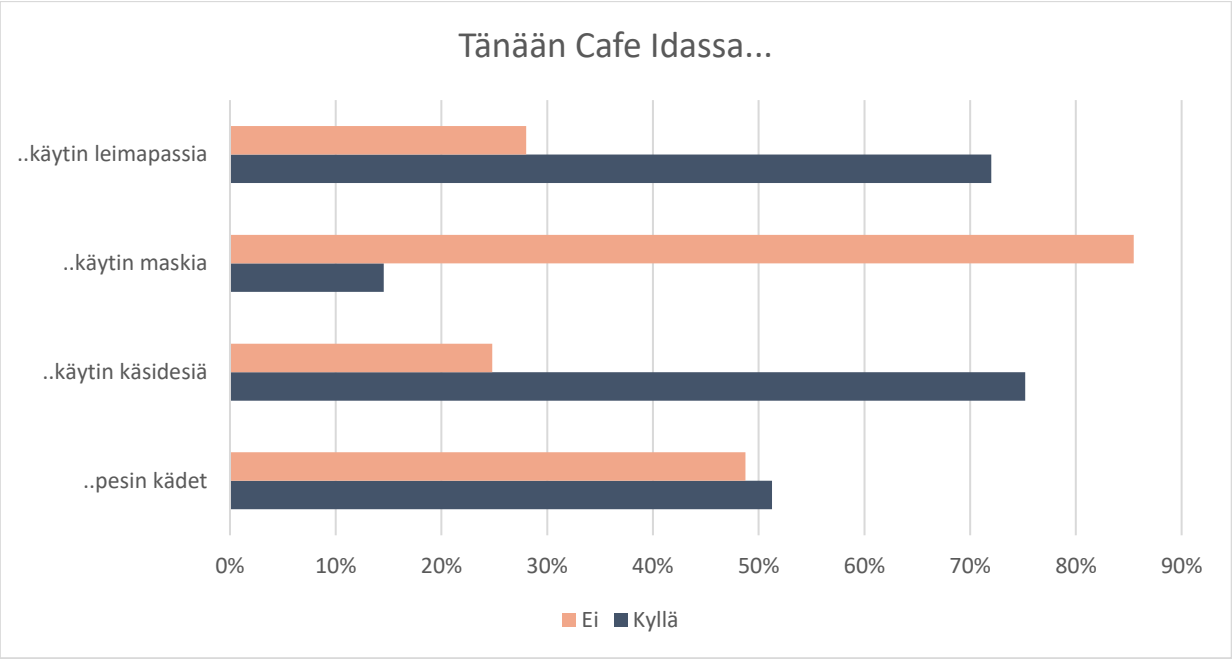
Kysymyksessä 7 pyydetään asiakasta arvioimaan asiakaskokemus 1- 5 Likertin asteikon mukaisesti. Asteikossa 1 kuvaa, että asiakas on asiaan tyytymätön, 3 kuvaa neutraalia ja 5 hyvin tyytyväistä suhtautumista asiaan. Kysymyksessä vastaajalle on annettu kuusi

kohtaa, jotka heidän pitää arvioida. Arvioitavat asiat ovat: ruoka, siisteys, turvalliset etäisyydet, astianpalautuspiste, käsienpesupiste ja opastemerkinnät (Kuvio 4).



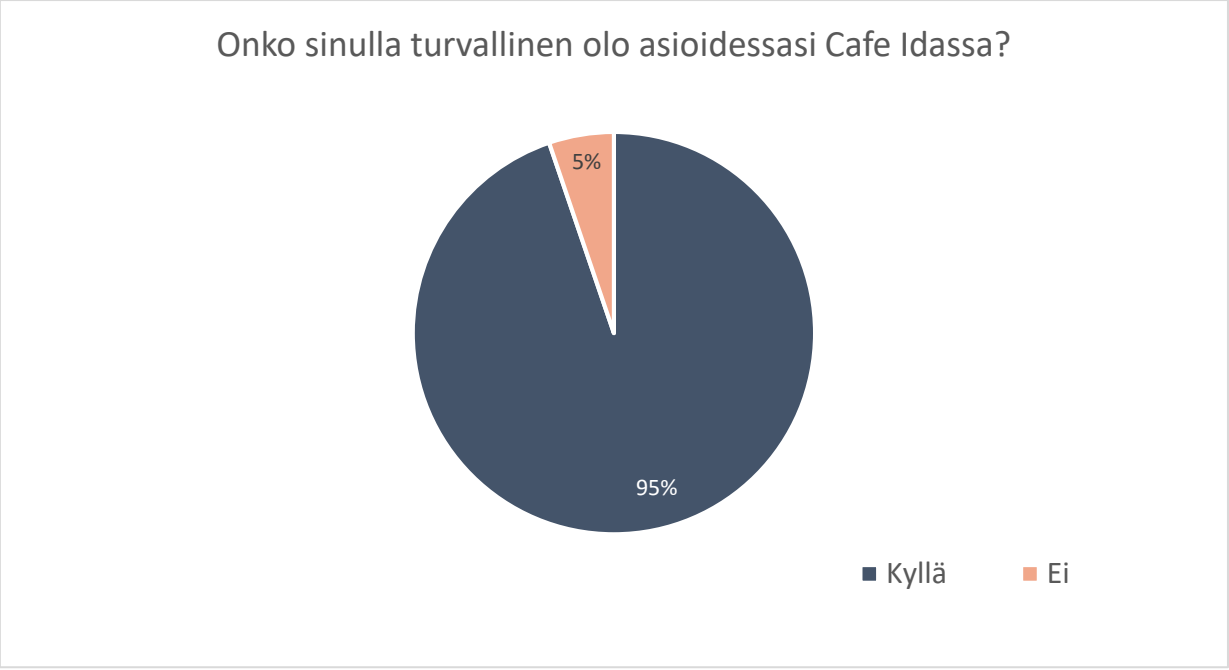
Kuvio 4. Vastaajan päivän asiakaskokemus 25.11.2020 asteikolla 1 – 5

Asiakaskokemusta kuvaavaksi kuvioksi on valittu pinottu pylväsdiagrammi. Sen mukaan yli 70 % vastaajista on joko hyvin tyytyväinen tai tyytyväinen kaikkiin kohtiin. Eniten oltiin tyytyväisiä siisteyteen, jossa vastaajat antoivat joko tyytyväinen tai hyvin tyytyväinen 96,27 % vastaajista. Myös ruokaan oltiin tyytyväisiä 92,54 % mielestä. Kehittymisen varaa koettiin olevan turvallisissa etäisyyksissä ja opastemerkinnöissä. Käsienpesupisteeseen oli tyytyväisiä yli 88 % vastaajista. (Kuvio 4.)



Kuvio 5. Asiakkaan hygieniakäyttäytyminen Cafe Idassa

Kuviossa 5 on esitetty asioita, jotka liittyvät käsi- ja suuhygieniaan. Yli 70 asiakkaista käytti leimapassia ja käsidesiä. Puolet pesivät kädet asioidessaan Cafe Idassa. Kyselystä ei kuitenkaan selviä, missä vaiheessa asiointia käsienpesu ja käsidesin käyttö tapahtui. 23 asiakasta eli 17 % tiesi, että yrityksen tiloissa on tehty Palccoat-pinnoite, joka suojaa pintoja viruksilta ja taudinaiheuttajilta. Loput 83 % eli 110 vastaajaa sai tiedon kyselytutkimuksen avulla. (Kuvio 5.)



Kuvio 6. Asioinnin turvallisuus Cafe Idassa

Asiakkaista 95 % koki käynnin Cafe Idassa turvalliseksi. Vastaajat, jotka eivät kokeneet oloaan turvalliseksi perustelivat valintansa. Perusteluissa kävi ilmi, että he kokivat, että turvavälit eivät täyttyneet linjastolla ruokaa otettaessa, eikä ruokapöydässä. Lisäksi käsidesiä toivottiin myös linjaston alkuun. Vapaa sana kohdassa kehuttiin remonttia onnistuneeksi ja kaksipuoleista linjastoa toimivaksi. Vastaajista yksi myös kannusti yritystä ottamaan noutoruokakonseptin käyttöön. Ruokaa kehuttiin hyväksi. Kehityskohteeksi toivottiin korkittomia kahvimaitopurkkeja, jolloin ottaminen olisi helpompaa ja hygieenisempää. (Kuvio 6.)

Tuloksista voidaan päätellä, että asiakaskunta Cafe Idassa on suurimmaksi osaksi sijoittunut 50 ikävuoden kummallekin puolelle. Asiakkaat ottivat remontin positiivisella mielellä vastaan. Asiakkaat toivoivat kuitenkin, että etäisyyksiin lounaskahvilan ruokailussa panostettaisiin lisään. Teoriassa pohditun muutoksen mukaisesti yrityksessä on haettu taloudellisia tukia selviytyäkseen taloudellisesti haasteellisen ajanjakson yli. Poikkeusrajoitukset näkyivät yrityksessä peruuntuneiden pitopalvelutilaisuuksien määrässä ja lounasruokailijamäärissä. Työntekijöitä on suositeltu käyttämään etätyöskentelyä, joka on kasvattanut take awayn ja kotiin kuljetetun ruoan suosiota.

4.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuuluu arvioida työn luotettavuutta ja sitä voidaan arvioida sekä validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Luotettavuus on tutkimustuloksien ylistettävyyden ja arvioinnin kannalta tärkeää. (Kananen 2008, 79.)

Validiteetti on tutkimuksen pätevyys. Validiteetti arvioi tutkitaanko tutkimuksessa tutkimusongelman kannalta oikeita asioita (Kananen 2008, 79). Opinnäytetyön tutkimuksessa olisi voinut keskittyä enemmän tarkastelemaan asioita taloudelliselta kannalta ja rakentaa kyselyä myös enemmän sen pohjalta. Kyselyssä nostettiin tärkeiksi muutokseen liittyviä tekijöitä. Niitä olisi voinut avata vielä lisää ja syventää tietoa. Reliabiliteetti eli tutkimustuloksien pysyvyyttä kuvaavaa tilannetta, voiko tutkimuksen toistaa samanlaisena toisen kerran ja saada samat tulokset (Kananen 2008, 79). Tämä kyseinen tutkimus on aikaan sidottu ja tehty koronapandemian ollessa vielä kesken, joten vastaukset todennäköisesti olisivat parin kuukauden päästä erilaiset.

5 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli saada tietoa koronapandemian vaikutuksista ravintola-alalle. Muuttuvassa toimintaympäristössä on tärkeää saada selkeä suunta ja visio, miten muutoksessa lähtee etenemään. Uusien liiketoimintasuunnitelmien pohjalla tulisi olla mahdollisuudet tehdä liiketoiminnasta kannattavaa. Muutoksessa on pystyttävä päästämään irti vanhasta ja menemään eteenpäin huomioiden myös asiakkaiden toivomukset.

Työn teoreettisessa osassa tarkasteltiin ravintola-alan periaatteita ja koronan vaikutuksia alan toimintaan poikkeusolosuhteiden aikana. Lisäksi käsiteltiin, kuinka poikkeustilanteen aiheuttamasta muutoksesta voidaan selviytyä taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimusosuus jakautui kahteen osaan, jossa ensimmäisessä osassa tutkittiin lounasmäärien muutosta ennen ja jälkeen, kun case yrityksenä toimiva Cafe Ida oli kiinni ajalla 28.3. – 29.6.2020. Toisessa osassa teoriaosuuden pohjalta luotiin kysely, jossa muutokseen vaikuttavia tekijöitä kysyttiin Cafe Idan asiakkailta. Cafe Idassa tauon aikana tehdyn remontin pohjalta haluttiin tietää myös asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palveluista.

Opinnäytetyön tutkimusongelmiksi muodostuivat, kuinka yritys voi selviytyä muuttuvassa toimintaympäristössä ja kuinka muuttuvassa ympäristössä liiketoiminnan voi säilyttää rajoituksien aikana ja rajoituksien jälkeen kannattavana. Tutkimuskysymykset rakentuivat muuttuvan toimintaympäristön ympärille, jossa vaikuttavia muutoksia ja niihin suhtautumista tarkasteltiin taloudellisesta näkökulmasta. Lisäksi pyriittiin määrittämään ravintola-alan tulevaisuuden näkymiä.

Toimintaympäristön muutosta tutkittiin viiden eri teeman ympärillä, jotka olivat muutosjohtaminen, taloudelliset tuet, lomauttaminen, liiketoiminnan muuttaminen ja henkilökunnan koulutus ja työtehtävien uudelleen organisoiminen. Tuet toivat lisärahoitusta liiketoimintaan, kun taas lomauttaminen vähensi menoja. Liiketoiminnan muuttamisessa nousi tärkeimmiksi take away –noutoruokakonsepti ja ruoan kuljetuspalvelut ravintola-alan näkökulmasta ajateltuina.

Tutkimuksessa saatiin selville, että koronaviruksesta johtuvat rajoitukset ovat aiheuttaneet asiakasmäärissä vaihtelua vuoden 2020 aikana. Asiakasmäärät ovat laskeneet samassa suhteessa, kun suositukset ja rajoitukset ovat kiristyneet. Ihmisten kuluttamiseen vaikutti hallituksen antamat suositukset olla kokoontumatta ja vähentämällä ihmisten välistä kanssakäymistä toistensa kanssa.

Jatkotutkimuskohteeksi nousi esille, että yritys voisi hyödyntää lisää take away -annosten valmistusta ja löytää siihen omat jakelukanavat. Kyselyyn vastanneista 29 % sanoi käyttävänsä take awaynä, joten sen käyttöönottamista yrityksessä voisi tutkia lisää. Samalla

voisi ottaa käyttöön annosten toimittamisen kotiin tai työpaikoille. Se madaltaisi kynnystä käyttää ravintola-alan toimijoiden tuotteita, kun ihmisten välinen kohtaaminen vähenisi. Näin palvelu takaisi turvallisemman ruokailun ja samalla vältetään muiden asiakkaiden kohtaamista.

Työstä on hyötyä toimeksiantajalle niin muutostilanteessa kuin vallitsevan koronatilanteen arviointiin. Muutoksessa johtajan merkitys on tärkeä ja hänen rooli todella haastava. Tulevaisuuden ennustaminen on haastavaa ja äärettömän vaikeaa. Ei ole selkeää tietoa palataanko aikaan ennen koronaa, vai mikä tulee olemaan tämän jälkeen uusi normaalitilanne. Tämän vuoksi yrityksen täytyy uudistua ja kehittää uusia toimintamalleja pysyäkseen taloudellisesti kannattavana.

Työn aihe oli hyvin ajankohtainen ja tärkeä niin tekijälle kun toimeksiantajalle. Työn avulla saatiin tietoa asiakkaiden näkemyksistä koronaan liittyviin asioihin. Työssä olisi voinut lisätä taloudellista näkökulmaa ja analysoida tuloksia syvällisemmin. Työn teorian ja tutkimuksen välistä yhteyttä olisi voinut myös tutkia syvällisemmin. Tulevaisuus näyttää haasteelliselta, mutta tärkeintä on uskoa omaan tekemiseen ja yrityksessä panostaa hyvään henkilökuntaa. Asiakas lopulta päättää kuluttamalla yrityksen selviämisen markkinoilla.

LÄHTEET

Painetut:

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Isotalo, Ida. 2018. Lounaskyselytutkimus Cafe Idassa.

Kananen, J. 2008. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Elektroniset:

Borén, Toni. 2012 Influenssapandemiaan varautuminen. YAMK-tutkinnon opinnäytetyö [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51994/Boren_Toni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Business Finland 2020a. Ideoita maailmalle -etusivu [viitattu: 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/etusivu/).

Business Finland. 2020b. Liiketoiminnan kehitysrahoitus häiriötilanteissa [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/rahoitus/hairiotilannerahoitus/

Bärlund, A.& Perko, S. 2013. Kestävä johtajuus: bisneksen uusi elinehto Alma Talent Oy ja kirjoittajat. [viitattu: 27.4.2020]. Saatavissa: https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/IAJBBXXTBBAED#/kohta:LUKU((20)3((20)(:KEST((c4)V((c4)N((20)JOHTAJUUDEN((20)360((20)(:KANNATTAVA((20)LIIKETOIMINTA((20)/piste:b1371

Colliander, Jarno. 2010. Edellisen vuoden porkkanoista valmistetut raasteet. AMK-tutkinnon opinnäytetyö ympäristöteknologian koulutusohjelma. [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15262/Colliander_Jarno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Edenred. 2020. Edenred Suomen Paras Lounas 2020-kilpailu on taas käynnissä! [viitattu 26.11.2020.] Saatavissa: https://paraslounas.edenred.fi

Eduskunta. 2020. Hallituksen esitys HE 45/2020 vp [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_45+2020.aspx

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2020a. ELY-keskusten koronarahoituksen hakemusmäärät ja sekä haetut avustussummat kasvussa [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa:

http://www.ely-keskus.fi/web/ely/tiedotteet-2020/-/asset_publisher/iCWWZEbHN7ZK/content/ely-keskusten-koronarahoituksen-hakemusmaarat-ja-seka-haetut-avustussummat-kasvussa)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2020b. Yrityksen kehittämisavustus [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.ely-keskus.fi/web/ely/yrityksen-kehittamisavustus)

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2020. Suhdannebarometri huhtikuu 2020 [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://ek.fi/wp-content/uploads/SB-huhtikuu-2020.pdf

Evira 2017. Ravintolatoiminnan aloittaminen – Opas pk-yrityksille [viitattu: 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/yritykset/elintarvikeala/toiminnan-aloittaminen/pk/maatilan-tuotteiden-jalostamisen-ja-myynnin-aloittaminen/opas_ravintola-toiminnan_aloittamisesta.pdf

Finnvera. 2020. Yritys, autamme koronan aiheuttamassa poikkeustilanteessa [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.finnvera.fi/kasvu/ajankohtaista-yrityksille/ajankohtaista-yrityksille

Heikkinen, Joonas. 2017. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Kehityskeskustelu on tilaisuus pysähtyä arjen keskellä [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://www.ttl.fi/tyopiste/kehityskeskustelu-on-tilaisuus-pysahtya-arjen-keskella/

KEHA-keskus Ammattinetti. 2020. Ravitsemispalvelut [viitattu 5.5.2020]. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10_ammattiala

Korhonen, Tiina & Kuosmanen, Hanna. 2013. Tartuntataudit, niiden ennaltaehkäisy ja hoito – Opas vaihtoon lähtevälle opiskelijalle. AMK-tutkinnon opinnäytetyö Hoitotyön koulutusohjelma. [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64592/Korhonen_Kuosmanen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Käkönen Johanna. 2020. Tilannekatsaus koronasta: uusista tartunnoista kolmannes henkilöillä, jotka jo karanteenissa. [viitattu: 17.11.2020]. Saatavissa: https://www.sss.fi/2020/11/tilannekatsaus-suorassa-lahetyksessa-kello-10-koronavirus-suomessa-ja-rokotuskaytannot/

Ladec. 2020. Korona – millaista rahoitusta? [viitattu 11.5.2020] Saatavissa: https://www.ladec.fi/application/files/3215/8617/7592/0304TEM_Korona_millaista_rahoitusta.png)

Lahti. 2020a. Ilmaisparkkeja ravintoloiden noutopisteitä käyttävälle [viitattu: 29.4.2020]. Saa-tavissa: https://www.lahti.fi/ajankohtaista/uutiset/ilmaisparkkeja-ravintoloiden-noutopisteitä-käyttäville

Lahti. 2020b. Yksinyrittäjäntuki [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.lahti.fi/palvelut/tyo-ja-yrittaminen/yrittaminen/yksinyrittajatuki

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 Luku 1, 1-2 §. [viitattu 20.12.2020]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334#Pidp446379456

Loukasmäki, Arto. 2016. Juhlissa suomalainenkin osaa syödä pitkään ja sosiaalisesti – olemme silti tapojemme uhreja. YLE [viitattu: 5.5.2020]. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-8618867

Lumio, Jukka. 2019. Lääkärikirja Duodecim. Sikainfluenssa-pandemia 2009-2010 ja rokotuksia seurannut narkolepsia [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa: https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00908

MaRa. 2016. Verotus [viitattu 10.5.2020]. Saatavissa: http://www.mara.fi/toimiala/mat-kailu-ja-ravintola-alalyhyesti/ruokamyynti-ravintoloissa

Mara. 2019. Ravintolayritysten määrä [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/ravintolayritysten-maara.html

Mäki, M. & Niilola, M. 2020. YLE. Ensimmäinen ihminen on kuollut Suomessa koronaviruksen aiheuttamaan tautiin – THL:n pääjohtaja: Varmasti pysäyttää". [viitattu: 17.11.2020]. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-11269508

Mäkivirta, Antti. 2013. Johtamisen haasteet työelämän muutoksessa. AMK-tutkinnon opinnäytetyö Teknologiaosaamisen johtaminen koulutusohjelma. [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59482/Antti%20Mäkivirta.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Nanope Oy. 2020. Palccoat – antibakteeriset pinnoitteet [viitattu 27.11.2020] Saatavissa: http://nanope.fi/uploads/1/3/3/3/133349098/nanope_palccoat_nanopinnoite.pdf?fbclid=IwAR1-K2DnfO-u4DvYzgxfBwNex7CVhkSOIxcJWu9nptsO-o5WtAfLNGriT7U

Oiva Ruokavirasto 2019. Oiva-raportti – Näin luet Oiva-raporttia [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: www.oivahymy.fi

Parnila, K. & Tähtinen, O. 2017. Työsopimuslaki käytän-nönläheisesti. Helsingin Kamari Oy ja tekijät. Viro: Meedia Zone OÜ. [viitattu 27.4.2020]. saatavissa: https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.saimia.fi/ammattikirjasto/teos/tyosopimuslaki-kl-2017#kohta:Ty((f6)sopimuslaki((20)k((e4)yt((e4)nn((f6)nl((e4)heisesti

Puljujärvi, I. 2020. MTV Uutiset selvitti: Jopa 30 prosenttia! Näin muhkean siivun ruoanvälityspalvelut Foodora ja Wolt veloittavat ravintoloilta MTV-uutiset [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/mtv-uutiset-selvitti-jopa-30-prosenttia-nain-muhkean-siivun-ruoanvalityspalvelut-foodora-ja-wolt-veloittavat-ravintoloilta/7691324#gs.5sjtm4

Ruokangas, P., Juntti, M-L., Kajander, R. & Konttinen, M. 2020. Suomen ensimmäinen koronavirustartunta varmistui, THL: Tapaus valitettava, mutta ei odottamaton – Yle seurasi hetki hetkeltä. YLE [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-11181717

Rytsä, P. Himberg, P. 2020. Syyskuun 11. päivän terroriteot. YLE [viitattu: 4.5.2020]. Saatavissa: https://yle.fi/aihe/kategoria/elava-arkisto/syyskuun-11-paivan-terroriteot).

Saarinen, M. 2016. Lomauttaminen – Perusteet, menettelytavat sekä työ- ja sosiaalioikeudelliset seuraamukset. Alma Talent Oy. Yhteistyössä Lakimieslii-ton Kustannus. [viitattu: 27.4.2020]. Saatavissa: https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/DACBIXIUG#piste:b4

Saarioinen Taloustutkimus Oy. 2017. Tutkimus: Yhä useampi nappaa take away – tuotteen [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://www.saarioinen.fi/uutishuone/uutinen/tutkimus-yha-useampi-nappaa-take-away--tuotteen/

Suomen Uutiset. 2020. Lähtikö koronapandemia sittenkin laboratoriosta – uusia teorioita [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa: https://www.suomenuutiset.fi/lahtiko-koronapandemia-sittenkin-laboratoriosta-uusia-teorioita/)

Takala, T. 2001. Business and Organization Ethics Network (BON). Muutosjohtaminen – haaste ja mahdollisuus globalisoituvalle liikkeenjohdolle [viitattu 6.7.2020]. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/25334/2001_Vol_6_No_1_Takala.pdf?sequence=1

Talouselämä. 2020. Kotiinkuljetukset ovat koronan runtelemille ravintoloille laiha lohtu – ”On selvää, että vuosi on jo pilalla” [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www-talouselama-fi.ezproxy.saimia.fi/uutiset/kotiinkuljetukset-ovat-koronan-runtelemille-

ravintoloille-laiha-lohtu-on-selvaa-etta-vuosi-on-jo-pilalla/eeac2f09-6e64-4d77-bd13-15bd87598c88

Teittinen, Milla. 2008. Epidemioista pandemioiksi – matkailualan kriisinhallinta tartuntatauteja vastaan. AMK-tutkinnon opinnäytetyö Matkailun koulutusohjelma. [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42278/Oppari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Infektiotaudit ja rokotukset – Koronavirus COVID-19 [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Luku 5, 1- 7 §. Lomauttaminen [viitattu 27.4.2020]. Saatavissa: https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055

Valtioneuvosto. 2020a. Hallituksen estys eduskuntaan: ravintoloille tukea uudelleen työllistämiseen ja hyvitystä toiminnan rajoittamiseen. [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/hallituksen-esitys-eduskuntaan-ravintoloille-tukea-uudelleentyollistamiseen-ja-hyvitysta-toiminnan-rajoittamisesta)

Valtioneuvosto. 2020b. Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi [viitattu 26.11.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi

Valtioneuvosto. 2020c. Hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi [viitattu 11.5.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/hallitus-paatti-suosituksista-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi

Valtioneuvosto. 2020d. Ravintolat sulkeutuvat asiakkailta, ruokaa voi kuitenkin tilata ja noutaa [viitattu: 11.5.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/ravintolat-sulkeutuvat-asiakkailta-ruokaa-voi-kuitenkin-tilata-ja-noutaa

Valtioneuvosto. 2020e. Valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien käytöstä luovutaan – poikkeusolot päättyvät tiistaina 16. kesäkuuta [viitattu 27.11.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-mukaisten-toimivaltuuksien-kaytosta-luovutaan-poikkeusolot-paattyvat-tiistaina-16-kesakuuta

Yrittäjät. 2020. Korvaako vakuutus koronan aiheuttamia vahinkoja? Lue tästä jutusta keskeytys- ja epidemiavakuutusten tärkeimmät kohdat [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa:

https://www.yrittajat.fi/uutiset/622049-korvaako-vakuutus-jos-koronan-pelko-karkottaa-asiakkaat#73d0664c

Yrittäjät. 2020. Yksinyrittäjille 2000 euron koronatuki – haku avautuu mahdollisimman pian [viitattu 12.5.2020]. Saatavissa: https://www.yrittajat.fi/uutiset/623543-yksinyrittajille-2000-euron-koronatuki-haku-avautuu-mahdollisimman-pian#73d0664c

LIITTEET

Kyselyn saatekirje 25.11.2020

Hei,

Olen Ida Isotalo ja opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa tradenominopintoja. Opintojen ohella olen töissä Cafe Idassa. Olen opiskelussani keskittynyt yrityksen taloushallintoon ja johtamiseen. Haluaisin ymmärtää paremmin, mitä toimivan asiakaspalvelun ja maistuvan ruoan valmistuksen lisäksi ravintola-alan yrityksen menestyminen vaatii.

Tämän kevään koronapandemia yllätti minut niin suuresti, että huolestuin ravintola-alan yritysten ja yrittäjien tilanteesta. Opinnäytetyön aiheeksi muodostui: Koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vaikutukset yrityksen taloudelliseen menestykseen ravintola-alalla. Opinnäytetyössäni tutkitaan miten, COVID-19 aiheuttama poikkeustilanne Suomessa vaikuttaa ravintola-alan yritykseen Ruokakolmio Oy:n Cafe Idan toimintaan.

Kyselyn avulla selvitetään, miten poikkeustilanteen aiheuttamat muutokset vaikuttavat käytännössä, miten muutoksiin on suhtauduttu tähän mennessä ja millaiset tulevaisuuden näkymät ovat alalla vallitsevan poikkeustilanteen takia.

Vastaamalla kyselyyn ja jättämällä puhelinnumeron, voit voittaa viikon ilmaiset lounaat (6 lounasta 58,80 €). Vastaajien kesken arvotaan 2 voittajaa. Puhelinnumeroa ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Kiitos jo etukäteen, että osallistut kyselyyn!

Ystävällisin terveisin,

Ida Isotalo

Opinnäytetyön kysely Cafe Idan asiakkaille

Ida kysyy –
Kerro kantasi

- Sukupuoli: ☐ Nainen ☐ Mies ☐ Muu
- Ikä: _____ vuotta
- Oletko?
  ☐ Yrittäjä
  ☐ Työntekijä
  ☐ Opiskelija
  ☐ Työtön
  ☐ Eläkeläinen
  ☐ Joku muu, mikä? _____
- Oletko itse ollut koronasta johtuvasta syystä lomautettuna?
  ☐ Kyllä ☐ Ei
- Oletko työskennellyt etänä tänä vuonna?
  ☐ Kyllä ☐ Ei
  Jos vastasit KYLLÄ, miksi?
  _____
  _____
  _____
- Käytätkö Take Away – palvelua?
  ☐ Kyllä ☐ Ei
- Teimme remonttia, kun olimme kiinni 28.3.-29.6.2020, arvioi tämän päivän asiakaskokemuksesi Arvioi 1 – 5 (1 en ole tyytyväinen, 3 neutraali, 5 hyvin tyytyväinen)

○ Ruoka	1	2	3	4	5
○ Siisteys	1	2	3	4	5
○ Turvalliset etäisyydet	1	2	3	4	5
○ Astianpalautuspiste	1	2	3	4	5
○ Käsienpesupiste	1	2	3	4	5
○ Opastemerkinnät	1	2	3	4	5

- Tänään Cafe Idassa…?

Pesin kädet	☐ Kyllä	☐ En
Käytin käsidesiä	☐ Kyllä	☐ En
Käytin maskia	☐ Kyllä	☐ En
Käytin leimapassia	☐ Kyllä	☐ En

- Onko sinulla turvallinen olo asioidessasi Cafe Idassa?
  ☐ Kyllä ☐ Ei
  Jos vastasit EI, miten haluaisit meidän toimivan toisin?
  _____
  _____
  _____
- Tiesitkö, että meidän tiloissamme on suoritettu Palccoat-pinnoite viruksia ja taudinaiheuttajia vastaan? (Titaanioksidiin ja hopeaioneihin perustuva pinnoite pitää kosketuspinnat hygieenisinä ja antaa pitkäaikaisen suojan viruksia vastaan kuten Covid-19 virusta vastaan.) ☐ Kyllä ☐ Ei
- Vapaa sana (kirjoita kyselyn toiselle puolelle)
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____

Kiitos vastauksestasi.

Osallistu vielä kilpailuun, voit voittaa viikon lounaat (6 kpl) jättämällä puhelinnumerosi:

_____