

Tiina Hämäläinen

**RAHAHUOLLON TOTEUTTAMINEN TA-  
PAHTUMASSA**  
Case: FARMARI 2022

Opinnäytetyö

Tradenomi

Liiketalous

2021



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Tiina Hämäläinen	Tradenomi (AMK)	huhtikuu 2021
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Rahahuollon toteuttaminen tapahtumassa: Case Farmari 2022		26 sivua 3 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu		
<b>Ohjaaja</b>		
Anna-Mari Kämppi		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä on huomioitava, kun toteutetaan Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun myyntipisteiden rahahuoltoa ja selvittää mahdolliset riskit.</p>		
<p>Opinnäytetyön teoriaosa pitää sisällään maksuliikenteen sekä riskianalyysin. Tutkimusongelmana on selvittää, mitä kaikkea myyntipisteiden rahahuollon toteuttamisessa Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn aikana on otettava huomioon sekä mahdolliset riskitekijät.</p>		
<p>Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja aineisto on kerätty puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Haastateltavat on valittu sen perusteella, että heidän toimintansa omalta osaltaan varmistaa rahahuollon onnistumisen ja sujumisen maatalousnäytelyssä.</p>		
<p>Tutkimuksen perusteella onnistumisen edellytyksenä on huolellinen ennakkosuunnittelu, rahahuoltoon osallistuvien hyvä perehdyttäminen sekä oikeiden vastuuhenkilöiden valinta.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
rahahuolto, tapahtuma, riskienhallinta		

<b>Author (authors)</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Tiina Hämäläinen	Bachelor of Business Administration	April 2021
<b>Thesis title</b>		
Managing cash supply at an event: Case Farmari 2022		26 pages 3 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
South-Eastern Finland University of Applied Sciences		
<b>Supervisor</b>		
Anna-Mari Kämppe		
<b>Abstract</b>		
<p>The topic of this thesis was to examining how the money supply at Farmari 2022 agricultural exhibition should be managed and carried out.</p> <p>The theory section of the thesis covers cash supply and risk management.</p> <p>The research methods of the thesis were qualitative. This method was best suited to the objectives of the thesis. A semi-structured interview was the method of collecting material.</p> <p>The research results indicate that a prerequisite for success is good upfront planning and choosing the right responsible persons and giving them all the necessary information.</p>		
<b>Keywords</b>		
cash supply, event, risk management		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	MAKSULIIKENNE.....	5
2.1	Maksuliikenne ja sen järjestäminen .....	6
2.2	Maksutavat .....	7
2.2.1	Käteinen.....	8
2.2.2	Korttimaksaminen .....	9
2.2.3	Mobiilimaksaminen .....	9
2.2.4	Laskutus .....	11
3	RISKIENHALLINTA .....	13
4	OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA.....	14
5	LAADULLINEN TUTKIMUS.....	15
5.1	Aineiston hankinta .....	15
5.2	Laadullisen aineiston käsittely ja analysointi .....	18
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	19
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	22
8	LOPUKSI .....	24
	LÄHTEET .....	25

## LIITTEET

## **1 JOHDANTO**

Mikkelin Kalevankankaalla pidetään Farmari 2022 -maatalousnäyttely 30.6.–2.7.2022. Näyttelyn piti alun perin olla jo 2.–4.7.2020, mutta koronan takia se siirrettiin kahdella vuodella eteenpäin. Kalevankankaan alueelle tulee kotieläin-, kone- ja metsäosastot. Näyttelyyn odotetaan kolmen päivän aikana yhteensä noin 75 000 kävijää. Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn pääyhteistyökumppaneita ovat Mikkelin kaupunki, LähiTapiola, Valio, Metsä Group, Viesti-lehdet sekä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalvelut. Maatalousnäyttelyn aikana ravintolapalveluilla tulee olemaan noin 10 myyntipistettä eri puolella näyttelyaluetta. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, mitä asioita rahahuollon toteuttamisessa tulee huomioida, kun toteutetaan Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn kaltainen tapahtuma sekä siihen kohdistuvia riskejä.

Työn tavoitteena on selvittää mitä tulee ottaa huomioon, jotta voidaan varmistaa Farmari 2022 -maatalousnäyttelyjen aikana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun myyntipisteiden raha- ja maksuliikenteen sujuvuus, turvallisuus ja oikeellisuus. Tutkimus toteutetaan laadullisella menetelmällä ja tiedot ohjeistusta varten kerätään puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Teoreettinen viitekehys pitää sisällään erilaiset maksutavat sekä rahahuoltoon liittyvän riskianalyysin.

## **2 MAKSULIIKENNE**

Tässä luvussa tutustutaan yleisesti maksuliikenteeseen ja eri maksutapoihin, sekä siihen mitä ne pitävät sisällään. Maksuliikenne määritellään yrityksen taloushallinnossa niiksi maksutapahtumiksi, jotka välittyvät yritysten taloushallintajärjestelmien ja pankkien välillä sekä näiden maksutapahtumien käsittelyjärjestelmissä. Yritysten järjestelmissä muodostetaan maksut, jotka lähetetään pankkiin, joka puolestaan veloittaa maksut niiden saajan tililtä. Yritysten itsensä saamat maksut kerätään pankissa päiväkohtaisesti yhteen. Näiden

maksujen tiedot välitetään yrityksille tiliotteilla ja viitemaksutiedostoina. Yritykset hoitavat nämä maksut avoimia tapahtumia vastaan. Suomessa pankeilla on hyvät ja laajat maksuliikennestandardit, mikä automatisoi taloushallintoa ja mahdollistaa nopeat maksut yritysten välillä ilman suurempia virheitä. (Lahti & Salminen 2014, 116.)

## **2.1 Maksuliikenne ja sen järjestäminen**

Maksuliikenne pitää sisällään maksutapahtumien, viitesuoritusten sekä tiliote-tapahtumien käsittelyn. Se pitää myös sisällään erilaiset maksuvälineet kuten luottokortit ja muut kortilla tapahtuvat maksut, kassa- ja käteistapahtumien käsittelyn ja mobiili- sekä internetmaksut. (Lahti & Salminen 2014, 17.) Luottokorteilla yrityksen henkilöstö pystyy maksamaan pieniä ostoksia tai työmatkoihin liittyviä kuluja. Viime vuosina yritykset ovat kuitenkin muuttaneet käytäntöjään siten, että yritys vain takaa kortin ja maksaa kortista aiheutuneet kulut, lasku tulee työntekijälle itselleen. Laskun työntekijä sitten veloittaa yritykseltä kulu- tai matkalaskulla. (Lahti & Salminen 2014, 120.)

Pienissäkin tapahtumissa on hyvä keskittää tapahtuman tai projektin taloushallinto sekä päätöksenteko yhdelle henkilölle. Tämä talousvastaava tai projektipäällikkö on vastuussa rahavarojen hoidosta, käsittelystä ja kirjanpidosta. Talousvastaavan on aina pystyttävä antamaan ajantasaista ja oikeaa tietoa tapahtuman tai projektin taloudesta sitä tarvitseville. Mikäli tapahtumia on useita vuodessa, kannattaa kirjanpito antaa ammattilaisten hoidettavaksi. (Kauhanen 2002, 66.)

Isommissa tapahtumissa kannattaa olla talousvastaavan lisäksi olla vielä kassanhoitaja. Kassanhoitajan tehtävänä on huolehtia maksuliikenteestä ja raportoida päivittäin kassatilanteesta. Kassat pitävät sisällään käteiskassan lisäksi myös pankkitilit. Tapahtuman aikana talousvastaavan tehtävänä on huolehtia käteiskassan sekä vaihtorahojen riittävydestä. Erityisesti viikonloppuisin vaihtorahojen hankkiminen on erittäin vaikeaa. (Kauhanen 2002, 67.)

## 2.2 Maksutavat

Maksutavan valinta on yrityksen itsensä valittavissa. Maksutapoja on useita erilaisia, joista yritys voi itse valita sen toiminnan kannalta parhaimmat vaihtoehdot ottaen kuitenkin huomioon, että maksaminen ei saa kuluttajan kannalta muodostua liian vaikeaksi. Erilaisia maksutapoja esitellään lyhyesti seuraavassa taulukossa.

### Suomessa käytössä olevia maksutapoja

Maksutapoja Suomessa	Kuvaus
Maksukortit	Maksu suoritetaan asiakkaalle myönnetyllä kortilla. Maksu veloitetaan kortista riippuen joko suoraan tililtä tai luotolta.
Prepaid-maksukortit	Ei ole pankkisivoinen. Kortille ladataan arvoa ennen käyttöä. Kortilla voi maksaa liikkeissä sekä verkkokaupoissa.
Verkkomaksu verkkopankkitunnuksilla	Maksu suoritetaan asiakkaan verkkopankkitunnuksilla.
Lähimaksaminen	Asiakas vie maksuvälineen lähelle maksupäätettä. Maksuväline voi olla lähimaksuun soveltuva kortti, puhelin tai ranneke. Vaatii ajoittain turvallisuus syistä PIN-koodia.
Maksaminen maksunvälityspalvelua käyttäen	Maksu tapahtuu maksunvälityspalvelun kautta.
Maksaminen maksutoimeksiantopalvelua käyttäen	Asiakas voi maksaa ostoksensa maksutoimeksiantopalvelun kautta. Palvelu on luvan varaista.
Hyödykesidonnainen luotto	Tietyn tuotteen hankkimista varten myönnetty luotto.
Osamaksu	Asiakas maksaa ostoksensa erissä.
Liittymän laskulla maksaminen	Asiakas maksaa ostoksensa puhelimella, jolloin summa veloitetaan puhelinlaskun yhteydessä.
Laskulla maksaminen	Asiakas maksaa ostoksensa myyjän antamalla tai lähettämällä laskulla tiettyyn eräpäivään mennessä.
Suoramaksu	Asiakas saa tiedon laskusta postin välityksellä. Myyjä lähettää asiakkaan pankkiin sähköisen kopion ja pankki hoitaa laskun maksamisen eräpäivänä.
Maksupalvelu	Asiakas toimittaa saamansa laskun pankkiin ja pankki hoitaa maksamisen asiakkaan tililtä eräpäivänä.
Käteinen raha	Asiakas maksaa ostoksensa käteisellä. Laki ei velvoita myyjää hyväksymään käteismaksua.
Maksaminen mobiilipalvelulla	Kaikki sellaiset maksutavat, joissa käytetään puhelinta maksuvälineenä.

Taulukko 1. Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2021

Edellä (taulukossa 1) on esitelty lyhyesti Suomessa käytössä olevia maksutapoja. Seuraavaksi esitellään hieman laajemmin neljää maksutapaa, jotka tulevat olemaan käytössä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluilla Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä.

### **2.2.1 Käteinen**

Suomessa käteisen käyttö maksamistapana on vähentynyt koko tämän vuosituhannen ajan. Vuonna 2015 Suomen Pankin teettämässä kyselyssä, 20 %:ia vastaajista ilmoitti käyttävänsä käteistä pääasiallisena maksamistapana. Kun sama kysely toteutettiin vuonna 2019, oli osuus pudonnut jo 6 %:iin. Yleisimpiä käteismaksupaikkoja olivat kuluttajakyselyn mukaan päivittäistavarakaupat, kahvilat, kirpputorit, rahasiirrot ja kulttuuripalvelut. Vaikka käteisen käyttö maksutapana onkin vähentänyt suosiotaan, niin maksupalveluyritys Netsin vuonna 2018 tekemän kyselyn mukaan, yli puolet suomalaisista piti käteistä kuitenkin tärkeänä. Syitä käteisen käyttöön oli useita: kortti ei edelleenkään käy kaikkiin paikkoihin maksutavaksi, se on helppo tapa maksaa pieniä maksusuorituksia ja käteisellä maksaessa rahan käyttö pysyi paremmin hallinnassa. Lisäksi ulkomailla käteistä käytetään yleisesti, koska korttimaksaminen ei ole muualla euroalueella niin yleistä kuin Suomessa. (Koponen 2020; Heikkinen 2018.)

Pääkaupunkiseudulla osat yrityksistä ovat tehneet päätöksen käteisen vastaanottamisesta luopumisesta. Käteisestä luopuminen on yrityksen kannalta taloudellisesti kannattava ratkaisu, kun rahahuoltopalveluihin ei enää tarvitse sijoittaa. Suomen Pankin linjauksen mukaan käteinen maksutapana tulisi kuitenkin säilyttää olennaisissa palveluissa kuten esimerkiksi apteekeissa ja ruokakaupoissa, vaikka meillä onkin maksamisen suhteen sopimusvapaus. Suomessa halutaan varmistaa käteisellä maksamisen mahdollisuus jokapäiväisen elämän kannalta olennaisissa asioissa. Ruotsissa käteisen käytön kehitys on ollut sen laatuista, että puhutaan jopa pakkolaista, jolla turvattaisiin käteisen käyttö. (Koponen 2020.)



## 2.2.2 Korttimaksaminen

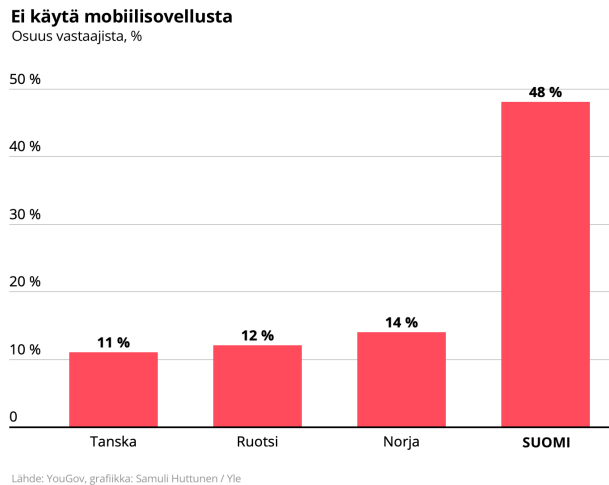
Korttimaksaminen oli vuonna 2016 Suomessa ylivoimaisesti suosituin maksutapa. Väkilukuun suhteutettuna maksutapahtumia oli 260 kpl:tta jokaista suomalaista kohden vuoden sisällä eli yhteensä yli 1.4 mrd. kappaletta. Korttimaksamisen helppous ja nopeus on vuosien aikana syrjäyttänyt käteisellä maksamisen yleisimpänä maksutapana. (Virtanen 2016). Erityisesti lähimaksun mahdollisuus maksupäätteillä on korvannut entisestään käteisen maksun käyttämistä kassoilla. Lähimaksu on korvannut myös perinteistä pin-koodilla maksamista. (Heikkinen 2018.)

Vuoden 2019 syksyllä Suomessa on tullut voimaan maksupalveludirektiivi (PSD2). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vahvaa tunnistautumista vaaditaan aina kun maksetaan verkossa debit- tai luottokortilla. Esimerkiksi jos auton tankkaaminen tapahtuu tankkaussovelluksen kautta, tapahtuma saattaa vaatia vahvan tunnistautumisen, jolloin pelkkä kortin pin-koodin näppäileminen ei enää kelpaa. Kortista löytyvät turvallisuustiedot ovat kopioitavissa, eivätkä sen vuoksi täytä vahvan tunnistautumisen ehtoja. Tämän vuoksi Suomessa tunnistautuminen tapahtuu pankkien myöntämien pankkitunnusten avulla. Myöskään paperiset tunnuslukulistat eivät täytä direktiivin ehtoja, vaan niiden rinnalla on käytettävä toista tunnistautumistapaa. Pienten maksujen kohdalla laki mahdollistaa poikkeuksen tunnistautumisessa. Se milloin poikkeusta käytetään, on kiinni kortin myöntämästä pankista eli se on pankeille täysin vapaaehtoisia. (Aunola, 2020.)

## 2.2.3 Mobiilimaksaminen

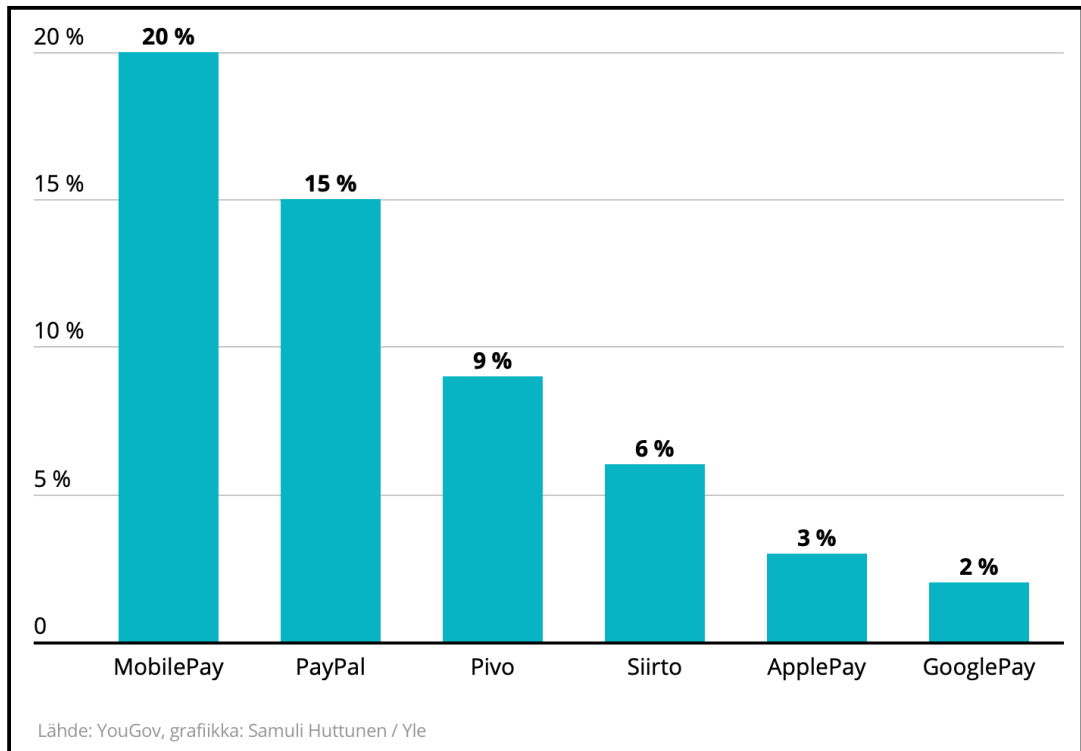
Eri maissa maksetaan vielä tänäkin päivänä hyvin erilaisilla tavoilla. Elektronista maksamista tarkasteltaessa Suomi kuuluu johtaviin maihin ja kortilla maksaminen on ollut meillä yleisin tapa maksaa. Tämä ei kuitenkaan näy mobiilimaksamisen yleisyydessä. Esimerkiksi Tanskassa ja Ruotsissa tai sellaisissa maissa kuin Kiinassa ja Keniassa, mobiilimaksaminen on paljon yleisempää kuin Suomessa. (Tölä, 2016.) Kun tarkastellaan maksamista päivittäistavarakaupoissa sekä kahviloissa ja ravintoloissa Suomessa, niin mobiilimaksamisen osuus oli vuonna 2019 vain yhden prosentin luokkaa. Käteisellä

ostoksensa maksaneiden osuus oli 20 %:ia. Julkisessa liikenteessäkin käteis- maksujen osuus oli jopa 40 % maksutapahtumista. Samaan aikaan mobiili- maksamista julkisessa liikenteessä käytettiin vain parin prosentin verran. (Takala, 2019.)



Kuva 1. Kuinka moni vastanneista ei käytä mobiilisovellusta

Kuten yllä olevasta kuvasta (kuva 1) näkee, Suomen ero mobiilimaksamista käyttämättömien yleisyydessä muihin Pohjoismaihin verrattuna on ollut suuri syksyllä 2019. Ero johtuu yksikertaisesti siitä syystä, että muissa Pohjoismaissa mobiilimaksamisessa on yksi johtava toimija toisin kuin Suomessa (kuva 2). Ruotsissa Wish on markkinajohtaja (yli 80 %:ia), Norjassa Vips (hieman alle 80 %:ia) ja Tanskassa Mobile Pay (yli 85 %:ia). Kuten kaaviosta (kuva 2) näkyy, Suomessa mobiilimaksaminen jakautuu tasaisemmin usean eri toimijan välillä. (Parviainen, 2021.)



Kuva 2. Maksusovellusten markkinaosuudet Suomessa vuonna 2019.

Laaja mobiilimaksamisen toimijoiden joukko on tuonut mukanaan ongelmia. Erityisesti pienten yritysten, joilla ei ole suuria investointivaroja, on mahdollonta sijoittaa useampaan eri mobiilimaksamisjärjestelmään. Tämän vuoksi ne ovat siirtäneet investointejaan eteenpäin odottaen selvyttä siitä, mikä tai mitkä mobiilimaksamistavat ovat tulevaisuudessa eniten käytössä ja siten sijoittamisen arvoisia. (Takala, 2019.)

Vuoden 2020 koronakevät on kuitenkin huomattavasti lisännyt mobiilimaksamisen suosiota. Siinä missä korttimaksamisen määrä säilynyt lähes ennallaan, on mobiilimaksaminen vähentänyt käteisellä maksamista. Käteisellä maksaminen on vähentynyt vuoden 2020 alusta 6 %:lla. Mobiilimaksaminen on nostanut suosiota erityisesti 35–44 -vuotiaiden suomalaisten keskuudessa. (Sahla 2020.)

#### 2.2.4 Laskutus

Ostajalle on annettava ostoista lasku tai muu tosite, kuten kuitti. Lasku voi olla paperisessa- tai sähköisessä muodossa. Arvonlisäverolaki määrää sen, mitä tietoja laskussa on oltava. (Hakonen ym. 2016, 124.)

*Pakollisia merkintöjä laskussa ovat (AVL 209 e §):*

- *laskun antamispäivä*
- *juokseva tunniste*
- *myyjän arvonlisäverotunniste*
- *ostajan arvonlisäverotunniste, kun on kyse käännetystä verovelvollisuudesta tai tavaroiden yhteisömyynnistä*
- *myyjän ja ostajan nimi ja osoite*
- *tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji*
- *tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä*
- *veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole huomioitu yksikköhinnassa*
- *verokanta*
- *suoritettavan veron määrä*
- *merkintä myynnin verottomuudesta tai viittaus arvonlisäverolain tai arvonlisäverodirektiivin kyseiseen säännökseen*
- *merkintä ostajan verovelvollisuudesta ”käännetty verovelvollisuus”*
- *merkintä ostajan laatimaan laskuun ”itselaskutus”*
- *tiedot uusista kuljetusvälineistä*
- *merkinnät ”voittomarginaalijärjestelmä–käytetyt tavarat”, ”voittomarginaalijärjestelmä–taide-esineet” tai ”voittomarginaalijärjestelmä–keräily- ja antiikkiesineet”*
- *merkintä ”voittomarginaalijärjestelmä–matkatoimistot”*
- *merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä*
- *viittaus aikaisempaan laskuun, kun kyse on muutoslaskusta.*

*(Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa, 2021)*

Arvonlisäverovelvollisten rekisteriin kuulumaton yrittäjä ei saa mainita laskussa alv:n määrää tai verokantaa. Lisäksi jos rekisteriin kuuluvan yrityksen laskussa ei ole lain edellyttämiä merkintöjä, ei ostajakaan pysty vähentämään ostojensa arvonlisäveroa kirjanpidossaan. Lain edellyttämien merkintöjen lisäksi laskussa voi olla ja pitääkin olla muita tärkeitä tietoja kuten: maksuehto, eräpäivä, pankkitilin numero (IBAN + BIC), viitenumero, yhteystiedot, viivästyskorkoprosentti, toimitusehto ja -tapa, ostajan pyytämä viite sekä yrityksen käyttämästä laskutusohjelmasta tulevat tiedot: asiakasnumero, tilausnumero ja lähetysnumero. (Hakonen ym. 2016, 127.)

Yrityksen toiminnan kannalta toimiva ja oikea laskutus sekä ostolaskuista huolehtiminen on ensiarvoisen tärkeää. Väärin tehty tai unohdettu laskutus aiheuttaa sen, ettei yritykselle tule varoja ja siten vaikeuttaa yrityksen jokapäiväistä

toimintaa. Laskutus olisikin hoidettava mahdollisimman nopeasti palvelun tai tavarantoimituksen tapahduttua, jotta rahat olisivat mahdollisimman pian yrityksen käytettävissä. Yrityksen koko ratkaisee sen, miten laskutus hoidetaan. Isommissa yrityksissä on olemassa omat talous- ja hallinto-osastot, joiden vastuulla laskuttaminen on. Ne yritykset, joilla ei ole olemassa omaa taloushallinnon osastoa, laskutuksen hoitaa yrittäjä itse tai se on ulkoistettu tilitoimistolle. (Hakonen ym. 2016, 122-123.)

### **3 RISKIENHALLINTA**

Riskiennhallinta on prosessi, jonka tavoitteena on varmistaa yrityksen liiketoiminta ilman häiriöitä kaikissa mahdollisissa tilanteissa ja siten varmistaa yrityksen kilpailukyky markkinoilla. Häiriötön liiketoiminta takaa omistajille voittoa, parantaa asiakastyytyväisyyttä sekä luo uskottavuutta sidosryhmien kanssa. Riskienhallinta ei ole irrallista muusta yrityksen toiminnasta vaan se on tietoista, etukäteen suunniteltua ja systemaattista toimintaa, jonka tavoitteena on tunnistaa ja ennaltaehkäistä yrityksen toimintaan liittyvät riskit. (Vesterinen 2011, 111-112.)

Yrityksen toimintaan vaikuttavat riskit voivat olla sisäisiä tai ulkoisia. Uhkien toteutuessa niistä jokainen vaikuttaa omalla tavallaan yrityksen toiminnan eri osa-alueisiin. Nämä eri osa-alueet ovat esimerkiksi henkilöt, talous, tulevaisuus ja omaisuus. Näitä riskejä on mahdollista siirtää ja se tehdään esimerkiksi vakuutuksilla. Kaikkia riskejä ei ole mahdollista vakuuttaa vaan ne on hoidettava joko riskienhallinnalla tai sitten torjumalla, etteivät riskit pääse edes toteutumaan. Aina on olemassa myös riskejä, joita ei voi hallita, mutta nekin on tiedettävä ja tunnistettava. (Rautanen 2011, 10.)

Riskiennhallinta ei ole hetken kestävä projekti vaan jatkuvaa työtä sekä osa yrityksen päivittäistä yritystoimintaa ja sitä tulisi seurata ja arvioida monta kertaa vuoden aikana. Riskienhallinta on helppo sivuuttaa muiden tärkeämpänä pidettävien asioiden, kuten esimerkiksi markkinoinnin, rahoituksen tai verotuksen, tieltä. Ei riitä, että siitä keskustellaan kerran vuodessa budjetin laadinnan yhteydessä vaan sen tulisi olla osa jokapäiväiseen toimintaan kytkeytyvä ajat-

telu- ja työskentelytapaa. Jotta yrityksen olisi helppoa käynnistää oma riskienhallintaprosessinsa, se tarvitsee oman mallinsa riskien tunnistamisen ja arvioimiseen. Yksi tällainen keino on riski-ikkuna. (Suominen 2003, 30-32.)



Kuva 3. Riski-ikkuna (Suominen 2003, 33)

Riski-ikkunassa (kuva 3) on neljä ruutua, joista kolme kuuluu kaikille yrityksille niiden toimialasta riippuen. Neljännessä ruudussa painottuu yrityksen toimialaan liittyvät riskit, joita voi olla esimerkiksi ympäristöriskit tai tietoriskit. Riski-ikkunan ideana on se, että yritys käy kaikki ruudut läpi ja puntaroi niiden sisältöä eri välineitä hyödyntäen. Näin selviää, miten hyvin kyseisen ruudun riskit on yrityksessä tunnistettu ja miten ne ovat hallinnassa. (Suominen 2003, 32.)

Suomalaiset yritykset ovat melko hyvin selvillä omista aineellisista riskikertymistä ja riskipisteistä sekä niiden hallinnasta, erityisesti riskien siirtämisestä. Sen sijaan aineettoman pääoman riskit ovat usein tuntematonta osa-aluetta, eikä sitä ole edes kartoitettu tai kuvattu. (Rautanen 2011, 11.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalvelut ja toimeksiantajan yhteyshenkilönä työssä on palvelupäällikkö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu on Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy:n ylläpitämä oppilaitos. Se aloitti toimintansa 1. päivä tammikuuta 2017, kun silloiset Mikkelin ammattikorkeakoulu Mamk ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulu Kyamk fuusioituivat. Samalla Pieksämäen kaupunki ja Iitin kunta luopuivat omista omistuksistaan. Nykyisen oppilaitoksen omistavat Kotkan, Kouvolan, Savonlinnan ja Mikkelin kaupungit. Kaikissa näissä kaupungeissa sijaitsevat kampukset, joissa on mahdollista opiskella yli

70 eri tutkintokoulutuksessa. Tämän lisäksi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa on Suomen laajin avoimen ammattikorkeakoulun opintotarjonta sekä muuta täydennyskoulutusta. (Xamk 2021; Pauhu 2016.)

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun omistamat ravintolapalvelut ylläpitävät seitsemää eri ravintolaa Kotkassa, Kouvolassa, Mikkelissä ja Savonlinnassa. Ravintolat tarjoavat lounas- ja kahvilapalveluita sekä tilaustarjoiluita niin koulujen opiskelijoille ja henkilökunnalle kuin koulun ulkopuolisille asiakkaille. Kaikki ravintolat kuuluvat Portaat luomuun -ohjelmaan ja lisäksi Mikkelissä sijaitsevilla ravintoloilla: Talli, DeXi ja Kasarmina, on olemassa Joutsenmerkki. (Xamk, 2021).

## **5 LAADULLINEN TUTKIMUS**

Tässä osiossa käsitellään laadullisen tutkimuksen periaatteita. Opinnäytetyössä aineiston hankintamenetelmänä käytettiin strukturoituja haastatteluja, jotka tehtiin kasvokkain sekä sähköpostin välityksellä. Lopussa käsitellään laadullisen aineiston analysointia.

### **5.1 Aineiston hankinta**

Tutkimustavat erotellaan kahteen eri menetelmään: laadulliseen eli kvalitatiiviseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen. Laadullisesta tutkimuksesta käytetään myös nimityksiä hypoteettis-deduktiivinen, eksperimentaalinen ja positiivinen tutkimus. (Hirsjärvi ym. 2009, 139.) Jorma Kanasen (2014, 18) mukaan laadullisena tutkimuksena voidaan pitää kaikkia niitä tutkimuksia, joissa tavoitteena ovat löydökset ilman, että käytetään tilastollisia menetelmiä tai muita kvalitatiivisia tapoja. Ero laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä on siinä, että laadullinen tutkimus perustuu sanoihin ja lauseisiin, kun taas määrällisessä tutkimuksessa käytetään lukuja ja numeroita.

Laadulliseen tutkimukseen aineisto kerätään yleisimmin haastattelemalla, kyselyillä, havainnoimalla tai erilaisista dokumenteista keräämällä. Näitä tapoja voidaan käyttää eri tavoin kuten vaihtoehtoisina, rinnakkain tai sitten eri tavoin

yhdistelemällä riippuen tutkimuksen tarpeesta tai siihen annetuista resursseista. (Pitkäranta 2014, 90.) Mikäli aikaa tutkimukselle on vain rajallisesti, on viisasta valita sellaiset aineiston keräämistavat, jotka eivät vie paljon aikaa tai kerätyn aineiston analysointi ei ole työlästä ja siten kuluta runsaasti aikaa. Yleisesti ottaen aineiston hankinta vaatii aina aikaa alasta riippumatta, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei aina pystytä määrittämään kuinka paljon ja minkälaista tietoa tai aineistoa tarvitaan vaan sitä kerätään niin kauan, kunnes tutkimuksen alussa asetettu tutkimusongelma selviää. (Hirsjärvi ym. 2009 178-179; Kananen 2014, 18-19.)

Yleisin tapa hankkia tietoa laadulliseen tutkimukseen on haastattelu. Haastattelujen avulla voidaan hankkia aineistoa niin laadulliseen kuin määrälliseenkin tutkimukseen. Haastattelu on kuin keskustelu, minkä avulla kerätään tietoa halutusta aiheesta aiheen tutkijan aloitteesta ja ohjaamana. Haastatteluja on olemassa monia erilaisia. Ne voidaan jakaa osallistujamäärän mukaan joko yksilö- tai ryhmähaastatteluiksi. Yksinkertaistettuna haastattelua voidaan pitää tilanteena, jossa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltaville. Viime vuosien aikana haastattelut ovat muuttuneet kysymys-vastaus tilanteista enemmänkin keskustelun tyyppisiksi tilanteiksi. (Eskola & Suoranta 2005, 85.)

Haastatteluja on olemassa useita erilaisia: strukturoitu eli lomakehaastattelu, puolistrukturoitu, teemahaastattelu ja avoin eli syvähaastattelu. Strukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville kysytään samat kysymykset järjestyksessä ja annetaan samat vastaus vaihtoehdot. Puolistrukturoitu haastattelu eroaa edellisestä siinä, että tässä tapauksessa kysymykset ovat edelleen kaikille samat, mutta vastauksen jokainen haastateltava saa kertoa omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelija on etukäteen miettinyt haastattelun aikana läpikäytävät teemat ja aihealueet on määritetty. Teemahaastattelussa ei ole olemassa tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä vaan haastattelija pitää itse huolen, että haastattelu aikana käydään läpi tarvittavat teemat. Apuna muistamisessa tutkijalla voi olla esimerkiksi tukilista käytävistä teemoista. Avoimesta haastattelusta käytetään monia eri nimityksiä kuten vapaa haastattelu, syvä haastattelu, informaalinen haastattelu, ei-johdettu haastattelu sekä strukturoimaton haastattelu. Avoin haastattelu on kuin normaali keskustelu haastatteli-



jan ja haastateltavan välillä. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sitä mukaan, kun ne haastattelun aikana tulevat esiin. Tällainen haastattelu vie aikaa ja voi vaatia useita eri kertoja. Keskustelun aikana aihe voi muuttua ja onkin haastattelijan vastuulla ohjailla keskustelua oikeaan suuntaan. Tämä aineiston keräämisen muoto vaatii haastattelijalta eniten ammattitaitoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 209; Eskola & Suoranta 2005, 86.)

Kysely ja haastattelu kuulostavat samalta asialta, mutta eivät kuitenkaan ole täysin synonyymeja toisilleen. Kysely eroaa haastattelusta siinä, että vastaaja itse täyttää hänelle annetun lomakkeen joko valvotusti tai valvomatta. Haastattelussa on mukana kysyjä, joka suullisesti kysyy kysymykset ja myös merkitsee haastateltavan vastaukset ylös. (Pitkänen 2014, 90.)

Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu eroavat siinä, että ensimmäisessä on kaikille tarkat kysymykset ja valmiiksi annetut vastaukset. Lisäksi kysymykset esitetään kaikille samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelu on hieman vapaammin toteutettu haastattelun muoto. Tällöin kysymykset ovat kyllä olemassa, mutta haastateltava saa vastata niihin omin sanoin. Puolistrukturoidun haastattelun etu strukturoituun haastatteluun on se, että siinä tutkijan on mahdollista saada vastauksista sellaisia tietoja, joita ei itse ole etukäteen osannut odottaa. Samalla kuitenkin hän saa vastaukset juuri niihin kysymyksiin, jotka ovat hänen aiheensa kannalta olennaisia. Puolistrukturoitu haastattelu sekoitetaan usein teemahaastatteluun, vaikka kyseessä on kaksi eri haastattelutapaa. (Eskola & Suoranta 2005, 86; Puusa 2020, 106.)

Tähän opinnäytetyöhön aineisto on hankittu puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Kaksi niistä on toteutettu kasvokkain ja yksi sähköpostilla koronan vuoksi. Ensimmäinen haastateltava oli Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluiden palvelupäällikkö, joka on myös opinnäytetyön toimeksiantajan edustaja. Toinen haastateltava oli ravintolapalveluiden ravintola Tallin ravintolapäällikkö, joka myöskin on toinen Ceepos kassajärjestelmän käyttövastaavista. Kolmas haastateltava oli yrittäjä Mikkelin Kassa- ja AV-palveluista, josta tähän mennessä on hankittu lisäkassat isompiin tapahtumiin.

Ensimmäisenä haastateltiin ravintolapäällikköä, koska halusin tietoja minkälainen lähtötilanne kassojen suhteen on, ja mitä niiden hankinnassa on otettava huomioon. Häntä haastateltiin ravintola Tallin toimistotilassa työpäivän päätteeksi, jolloin ravintolassa ei ollut enää asiakkaita. Toisena haastateltiin palvelupäällikköä hänen toimistossaan. Häneltä saatiin tarkemmat tiedot Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn myyntipisteistä. Hänen kanssaan oli keskusteltu muutaman kerran alustavasti tapahtumasta, mutta haastattelun aikana kirjoitettiin asioita tarkemmin ylös. Yrittäjältä tiedusteltiin suostumuksen lisäksi tapaa, jolla hän haluaisi haastattelun tehtäväksi ja hän valitsi sähköpostitse tehtävän haastattelun. Häntä haastateltiin tietojen saamiseksi kassojen valintaan ja hankintaan liittyen.

## **5.2 Laadullisen aineiston käsittely ja analysointi**

Ennen kuin varsinainen analysointi voi alkaa, on ensin kerätystä aineistosta tarkistettava kaksi asiaa eli onko aineistossa selviä virheitä ja puuttuko jotakin tietoa. Esimerkiksi jos tutkimuksessa on käytetty lomakehaastattelua, on ne käytävä läpi ja katsottava onko kaikki vastauslomakkeet hyväksyttävissä. Lisäksi on mietittävä pitääkö aineistoa vielä täydentää esimerkiksi haastatteluilla. Aineisto on vielä järjestettävä tiedon tallennusta ja analyysijä varten. Laadullinen aineisto voi olla hyvin erilaisessa muodossa, tämän vuoksi se pitää litteroida eli yhteismitallistaa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kerätty aineisto muutetaan yhteen muotoon, joka on yleensä tekstimuoto. Litteroinnin tasoja ovat sanatarkka, yleiskielinen ja propositiotaso. Sanatarkka litterointi on nimensä mukaan sanatarkkaa. Siinä kirjataan ylös jokainen äännähdyskin. Lisäksi videoista merkitään äänenpainot, eleet ja katseet. Yleiskielisessä litteroinnissa kaikki murre- ja puhekielenilmaisut muutetaan kirjakielelle. Propositiotasolla ainoastaan sanoman tai havaintojen ydintieto kirjataan. Litterointi voidaan tehdä teemojen mukaan tai koko aineistosta. Litteroinnista ei ole olemassa tarkkoja ohjeita. Ennen siihen ryhtymistä on hyvä tietää minkälaisia analyysijä aineistosta on tarkoitus tehdä ja aiotaanko analyysissä käyttää jotakin tietokonepohjaista analyysiohjelmaa. Jokaisella ohjelmalla on omat vaatimuksensa aineiston litteroinnille. (Hirsjärvi 2009, 221-222; Kananen 2014, 99-102.)

Laadullista aineistoa on mahdollista analysoida useilla eri tavoilla. Nämä tavat voidaan jakaa kahteen eri tapaan: selittämiseen ja ymmärtämiseen pyrkivään lähestymistapaan. Se kumpaa analyysitapaa tutkimuksessa käytetään riippuu siitä kumpi tapa antaa parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan tai -tehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa kaikkein hankalin osuus on analysoinnissa. Analyysiin on olemassa useita eri vaihtoehtoja eikä mitään tiukkoja sääntöjä ole. Käytetyimmät analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. (Eskola & Suoranta 2005, 137; Hirsjärvi 2009, 224-225.)

Tämän opinnäytetyön haastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluja. Kahden ensimmäisen haastattelun vastaukset kirjoitin ylös haastattelun aikana ja samalla kirjoitin viereen omia ideoitani ja ajatuksiani aiheesta. Kolmannessa haastattelussa vastauksen tulivat valmiina sähköpostin liitteenä olevassa tiedostossa.

## **6 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn alueella Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluilla tulee olemaan 8-10 eri myyntipistettä. Tarkempi määrä varmistuu lähempänä toteutumisajankohtaa. Jokaiseen myyntipisteeseen on varattava kaksi kassaa ja muutama varakassa. Näin varmistetaan maksutapahtuman sujuvuus isossa tilaisuudessa. Ravintolapalveluilla on olemassa kolme liikuteltavaa kassaa, jotka voidaan ottaa käyttöön Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä. Loput tarvittavat kassat on vuokrattava esimerkiksi Mikkelin Kassa- ja AV-palveluilta.

Maksutapoina myyntipisteillä tulee olemaan käteinen, kortti, mobiilimaksaminen sekä annetut lipukkeet. Laskutukset tehdään ravintolapalveluiden kiinteällä maksupisteellä Mikkelin kampusalueella. Tämä paikka on mahdollisesti ravintola Kasarmina. Laskutukseen menevät ProAgrian kautta näytteilleasettajille annetut lipukkeet, joilla saa etukäteen sovitut tuotteet ravintolapalveluiden myyntipisteistä. Nämä lipukkeet kerätään erikseen ja laskutetaan kerralla niitä käyttäviltä yrityksiltä. Jokaisessa lipukkeessa on sen yrityksen nimi, jolta se laskutetaan. Lista näistä yrityksistä ja heidän laskutustiedoistaan saadaan

ProAgrialta ja saadut tiedot ohjelmoidaan etukäteen Ceepos kassajärjestelmään. Tämän työn tekee kassavastaavaksi valittu henkilö.

Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluiden myyntipisteisiin valittavien kassojen on oltava varmatoimisia sekä helppoja käyttää. Niissä on myös oltava hyvin toimivat langattomat maksupäätteet. Tähän mennessä kassat on hankittu paikalliselta Mikkelin Kassa- ja AV-palvelut ky:ltä ja maksupäätteet Jari Ahola Oy:ltä. Mikkelin Kassa- ja AV-palvelun yrittäjä ehdottaa Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn joko Casion tai Mondon merkkiä kassoja, koska niitä on helppo käyttää ja ne ovat varmatoimisia. Mondon kassat toimivat myös offline-tilassa, mikäli tietoliikenneyhteydet katkeavat. Kassat ja maksupäätteet on tilattava viimeistään kuukausi ennen tapahtuman alkua, sillä niiden ohjelmointiin on varattava kaksi viikkoa aikaa. Ne on mahdollista tilata myös pikatoimituksella, mutta siitä tulee lisäkuluja. Kassoja varten vaadittavia tietoja ovat Y-tunnus, logotekstit sekä tuotetiedot arvonlisäveroilla. Jotta kaikki sujuisi kassoilla Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn aikana hyvin, on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululla oltava tapahtuman aikana it-puolelta henkilöitä töissä, jotka pystyvät auttamaan yhteyksissä ja kassojen kanssa mahdollisesti tulevissa ongelmissa.

Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn odotetaan noin 75 000 vierasta. Jos lasketaan, että joka päivä alueella on 25 000 asiakasta ja heidän arvellaan käyttävän rahaa ravintolapalveluihin keskimäärin 20 euroa päivässä, tämä tarkoittaa, että myyntipisteisiin tulisi tapahtuman aikana rahaa noin 500 000 euroa päivässä. Kun kyse on tapahtumasta, on varauduttava, että tästä summasta jopa 20 %:ia eli 100 000 euroa voi olla käteistä, vaikka kortilla maksaminen onkin yleistynyt koronan aikana. Yleisötapahtumiin osallistujat usein varautuvat mahdollisiin korttimaksamisen häiriöihin ottamalla mukaan käteistä, mikä toimii aina. Nämä rahat jakautuvat alueella oleviin noin 30 eri myyntipisteeseen, joista noin kolmannes on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluiden myyntipisteitä. Tämä tarkoittaisi noin 3 300 euroa käteistä jokaiseen myyntipisteeseen. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun myyntipisteiden pohjakassojen olisi hyvä olla noin 1 500 euron suuruiset. Tämä tarkoittaa, että jo pohjakassoihin on varattava rahaa 15 000 euron verran käteistä rahaa. Lisäksi on varauduttava vaihtorahoihin toisella puolikkaalla, sillä usein

asiakkaat maksavat tapahtumissa seteleillä. Nämä rahat on tilattava viimeistään pari viikkoa aikaisemmin, jotta ne varmasti ovat ajoissa perillä. Myyntipisteiden hinnat on määriteltävä sellaisiksi, ettei pieniä kolikoita (50 snt, 20 snt, 10 snt ja 5 snt) tarvita, mikä helpottaa sekä rahojen tilaamista että tilittämistä.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluiden talousyhdyskuntaan tulee olemaan ravintolapalveluiden myyntisihteeri. Hänen lisäksi on nimitettävä kassavastaava, jonka vastuulla on huolehtia kaikesta rahaliikenteeseen liittyvistä seikoista maatalousnäyttelyn aikana. Hänen vastuullaan tulee olemaan: käteisen rahan hankinta, säilyttämisestä huolehtiminen ja rahojen liikkuttaminen tapahtuman aikana. Lisäksi hänen tulee myös huolehtia kassoihin tulevista lipukkeista ja tehdä niiden perusteella laskutukset kyseisiin yrityksiin. Kassavastaava nimetään ravintolapalveluiden vakituisesta henkilökunnasta, joka työssään huolehtii laskutuksista. Tämän henkilön on myös osattava lisätä laskutusta varten uusien asiakkaiden yhteys- ja laskutustiedot Ceepos kassajärjestelmän taustajärjestelmään. Lisäksi ei pidä unohtaa muita myyntipisteissä rahastukseen osallistuvien työntekijöiden kunnollista perehdyttämistä kassojen toimintoihin. Mahdolliset vakuutusasiat tarkastetaan siinä vaiheessa, kun varmasti tiedetään millaisia ravintolapalveluita Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalvelut tulevat tarjoamaan Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä.

Avarn hoitaa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun rahojen siirtelyä. Heidän kanssaan on tehtävä erillinen sopimus koskemaan Farmari 2022 maatalousnäyttelyn aikaisia rahojen noutoja, tilityspusseja sekä vaihtorahoja.



Kuva 4. Riski-ikkuna (Suominen 2003, 33)

Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolatoiminnan myyntipisteiden riskejä voidaan analysoida esimerkiksi

riski-ikkunan (kuva 4) avulla. Riski-ikkunan avulla pyritään tunnistamaan mahdolliset riskit, jotta niihin pystytään varautumaan ennakolta. Tavaroiden ja rahojen säilytyspaikka tulee olemaan Mikkelin kampusalueella.

Omaisuuksriskit:

- luonnonmullistuksen aiheuttamat vahingot omaisuudelle
- käteisen katoaminen tapahtuman aikana
- tavaroiden kuljetuksessa tapahtuva onnettomuus
- kassojen ja maksupäätteiden vioittuminen
- maksupäätteiden katoaminen kuljetuksen aikana

Henkilöriskit:

- avainhenkilöiden sairastuminen
- tapahtuman aikana sattuva onnettomuus esimerkiksi kaatuminen tai liukastuminen
- henkilöstön määrän oikea arviointi ja sijoittelu

Vastuuriskit ja keskeytysriskit:

- koronan tai jonkun muun pandemian aiheuttama keskeyttäminen
- laskutuksen oikeellisuus
- töiden jakaminen ja vastuun organisointi

Muut riskit mm. tietoriskit:

- tietoliikenneyhteyden kuormittuminen tai katkeaminen tapahtuman aikana
- kassojen jumittuminen tapahtuman aikana
- huonon sään aiheuttama asiakaskato
- kapasiteetti (kassat, myytävät tuotteet)
- alueella sattuva laaja sähkökatko

Näihin edellä mainittuihin riskeihin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu vastaa Farmari 2022 -maatalousnäyttelyä varten tehtävällä turvallisuus-suunnitelmalla, joka sisältää myös rahahuollon riskit.

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Kuten Kauhanen ym. (2002) kirjoittavat, jos halutaan varmistaa rahahuollon onnistuminen se kannattaa keskittää yhden tai kahden ihmisen vastuulle. Näin

ollen onnistuneen rahahuollon edellytys Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä on huolellisesti ja ajoissa tehdyt suunnitelmat sekä vastuuhenkilöiden valinta hyvissä ajoin ennen tapahtumaa sekä heidän työnsä onnistumisen kannalta tarvittavan tiedon antaminen. Jokaiselle tärkeälle osa-alueelle on nimettävä vastuuhenkilö sekä korvaaja mahdollisen esteen sattuessa. Nämä henkilöt on valittava ravintolapalveluiden vakituisesta henkilökunnasta.

Rautasen (2011) mukaan aineelliset riskit huomioidaan yrityksissä nykyisin hyvin. Riskienhallinnan kannalta tärkeää on hyvän riskianalyysin tekeminen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun omalta osalta Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn sekä siinä esiin tuleviin riskeihin varautuminen.

Tieteellisessä tutkimuksessa luotettavuuden ja laadun mittareita ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pysyvyyttä eli jos tutkimus suoritetaan uudestaan, saadaan sama lopputulos eli vahvistetaan jo saadut tulokset. Validiteetilla tarkoitetaan sitä miten hyvin valittu mittaristo tai tutkimusmenetelmä antaa vastauksia asetettuun tutkimusongelmaan. Aina mittarit tai menetelmät eivät vastaa tutkijan toiveita. Esimerkiksi jos lomakkeiden täyttäjät ovat ymmärtäneet asetetut kysymykset eri tavalla kuin niiden asettaja, ei tutkija voi enää analysoida vastauksia alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti, jos haluaa pitää kiinni tutkimuksensa luotettavuudesta. Tutkimusten tavoitteena on aina olla mahdollisimman luotettavia ja virheitä pyritään välttämään. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on se ero, että laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus jää arvioinnin varaan koska luotettavuutta ei ole mahdollista laskea samalla lailla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkijan on mahdollista parantaa tutkimuksensa luotettavuutta selostamalla tarkasti kaikki tutkimuksensa eri vaiheet. (Hirsjärvi 2009, 231-232; Kananen 2014, 146-147.)

Haastattelujen kysymykset ja niistä saadut vastaukset ovat tutkimusongelman kannalta oleellisia. Haastatteluun valitut henkilöt ovat kaikki sellaisia, jotka tämänhetkisen tiedon perusteella ovat omalta osaltaan mukana vaikuttamassa rahahuollon onnistumiseen Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä ja tietävät tä-

män kaltaisen tapahtuman mahdollisista riskeistä. Haastattelukysymykset perustuivat niihin tietoihin, joita sain aiheen teoriaan tutustuessani sekä itselläni jo olemassa olevista tiedoista näin ison tapahtuman toteuttamisesta.

## **8 LOPUKSI**

Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn piti olla jo kesällä 2020, mutta jouduttiin koronan takia siirtämään kaksi vuotta myöhemmäksi. Opinnäytetyön tekemisen kannalta olisi ollut helpompaa, jos tapahtuma olisi jo nyt vuonna 2021, koska osa rahahuoltoon sekä sen riskeihin vaikuttavista tekijöistä varmistuu vasta lähempänä tapahtuman toteutumisen ajankohtaa.

Haastatteluista kaksi oli mahdollista tehdä kasvokkain, mikä on minulle itselleni helpompi tapa haastattelun toteuttamiseen. Kuitenkin mielestäni sain kaikki tarvitsemani vastaukset hankittua.

Jatkotutkimuskohteena voisi olla tutkia miten rahahuolto todella käytännössä onnistuu Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä eli missä osa-alueessa onnistuttiin ja mikä olisi tehtävä toisella tavalla. Toinen mahdollinen tutkimuskohde voisi olla kokonaisvaltaisen riskianalyysin tekeminen kyseiseen tapahtumaan.



## LÄHTEET

- Aunola, V. 2020. Korttimaksaminen muuttuu vuodenvaihteessa – tunnistautumisen kiristyy. E-lehti. 26.11.2020. Saatavissa: <https://viisas-raha.fi/etsi?query=korttimaksaminen> [viitattu 14.3.2021].
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Hakonen, M., Eklund, I. & Roos, M. 2016. Taloushallinnon taitajaksi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Heikinen, P. 2018. Lähimaksu korvaa pin-maksuja ja käteistä. Blogi. Saatavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2018/lahimaksu-korvaa-pin-maksuja-ja-kateista/> [viitattu 4.3.2021].
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauhanen, J., Juurakko, A & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Helsinki: WSOY.
- Koponen, H. 2020. Käteinen käy vähiin, mutta yhden palvelun moni suomalainen haluaa yhä maksaa käteisellä. *Talouselämä* 22.1.2020.
- Kyamk ja Mamk fuusioon 1.1.2017. 2014. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.10.2014. Saatavissa: <https://www.epressi.com/tiedotteet/koulutus/kyamk-ja-mamk-fuusioon-1.1.2017.html> [22.1.2021].
- Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. 2019. Verohallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.9.2019. Saatavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset-arvonlisäverotuksessa/> [viitattu 21.3.2021].
- Maksutavan valinta. 2019. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.10.2019. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/laskutustavat/> [22.1.2021].
- Parviainen, A. 2021. Mobiilimaksamisen suosia sai viime vuonna kasvupotkun, kun kansa vältteli tunnuslukujen näppäilemistä marketeissa. E-artikkeli. Yle uutiset. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11744272> [viitattu 21.2.2021].

Pauhu, T. 2016. Tällainen on uusi korkeakoulu Xamk. Artikkel. Päivitetty 27.9.2016. Saatavissa: <https://lansi-savo.fi/uutiset/lahella/9e63eb17-9105-46d4-9a7c-52c94c31606f> [viitattu 22.1.2021].

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-oppi.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Sahla, S. 2020. Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa – jo lähes 40 prosenttia suomalaisista käyttää mobiilimaksua. *Talouselämä* 25.6.2020.

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.

Takala, K. 2019. Miksi mobiilimaksujen eteneminen on jäänyt odotuksia hitaammaksi? Blogi. Saatavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2019/miksi-mobiilimaksujen-eteneminen-on-jaanyt-odotuksia-hitaammaksi/> [viitattu 21.2.2021].

Töölö, E. 2016. Will digitalization transform the financial sector too? E-artikkeli. Bank of Finland bulletin 2/2016. Saatavissa: <https://www.bofbulletin.fi/en/2016/2/will-digitalisation-transform-the-financial-sector-too/> [viitattu 21.2.2021].

Vesterinen, P. (toim.) 2011. Turvaa logistiikka – kuljetusten ja toiminnan turvallisuus. Hämeenlinna: Kauppakamari.

Virtanen, J. 2016. Kukoistako korttimaksaminen myös tulevaisuudessa Blogi. Saatavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2016-2/kukoistaako-korttimaksaminen-myos-tulevaisuudessa/> [viitattu 4.3.2021].

Xamk. 2021. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi> [viitattu 22.1.2021].

**Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluiden palvelupäällikön haastattelu 15.12.2019 klo 9-10**

1. Kuinka monta pistettä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluilla tulee olemaan näyttelyalueella?
2. Kuinka monta niistä on yhteispisteitä? Onko näissä pisteissä vain yksi kassa ja kenen se on?
3. ProAgria jakaa lipukkeita alueelle: kenelle ne on tarkoitettu, mitä niillä saa ja miten niiden kanssa toimitaan?
4. Miten kassan ja maksupäätteiden toimittaja/t valitaan vai käytetäänkö samoja kuin tähän mennessä?
5. Tuleeko kaikilla kassoilla mahdollisuus käteismaksuun?
6. Onko rahojen säilytys ja laskeminen tarkoitus hoitaa kampusalueella vai tuleeko Stadiumille jokin piste?
7. Tapahtuma on torstaista lauantaihin. Tilataanko Avarnilta ylimääräistä rahojen noutoa vai noudetaanko rahat normaalin aikataulun mukaisesti?

**Ravintola Tallin ravintolapäällikön haastattelu, 15.11.2020 klo 16-16.30**

1. Esittele lyhyesti itsesi eli kuka olet ja mitä työkuvaasi kuuluu?
2. Kuinka kauan olet ollut Xamkin ravintolapalveluilla töissä?
3. Miten kauan olet ollut Ceepos -kassajärjestelmän vastaavana ja mitä se pitää sisällään?
4. Kuinka monta kassaa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluilla on tällä hetkellä olemassa? Eli sellaisia, jotka pystytään ottamaan käyttöön Farmari 2022 -maatalousnäyttelyssä.
5. Mistä paikasta lisäkassat on aikaisemmin hankittu ja miksi? Onko olemassa muita mahdollisia paikkoja?
6. Mitä ominaisuuksia lisäkassoilta vaaditaan tai niillä olisi hyvä olla?
7. Onko niiden hankinnassa ja toiminnassa esiintynyt ongelmia ja jos on niin minkälaisia? Miten mahdolliset ongelmat pystytään estämään jo ennakolta?
8. Mitä tulee ottaa huomioon kassojen käyttöönotossa? Eli mitä näyttelyalueella tulee olla, jotta kassat toimisivat moitteettomasti?

**Mikkelin kassa- ja AV-palvelut ky:n yrittäjän haastattelu 24.3.2021**

Haastattelu on koronasta johtuen toteutettu sähköpostin kautta

1. Kertoisitko lyhyesti kuka olet ja sekä Mikkelin kassa- ja av-palvelut ky:stä?
2. Minkälaisia kassoja teillä on tarjolla ja mitä niiden valinnassa on otettava huomioon?
3. Minkälaisia kassoja suosittelisitte Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluille Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn ja miksi?
4. Kuinka paljon aikaisemmin kassat Farmari 2022 -maatalousnäyttelyyn on tilattava?
5. Mitä tietoja tarvitsette Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ravintolapalveluilta kassoja varten ja miten paljon aikaisemmin ne on teillä oltava?
6. Minkälaisiin mahdollisiin ongelmiin kassojen käytössä olisi hyvä varautua Farmari 2022 -maatalousnäyttelyn aikana ja onko teiltä saatavana apua mahdollisiin kassaongelmiin messujen aikana?
7. Onko teillä antaa vinkkejä mitä olisi hyvä ottaa huomioon kassojen valinnassa, käytössä tms?