



Ravintola-alan liiketaloudellinen tilanne korona-viruksen jälkeen

Matias Pietikäinen

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2021

Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

MATIAS PIETIKÄINEN

Ravintola-alan liiketaloudellinen tilanne korona-viruksen jälkeen

Opinnäytetyö 32 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Toukokuu 2021

Tätä opinnäytetyötä alettiin tehdä maaliskuussa 2021 koronavirustaudin toisen aallon aikana. Tauti oli tuolloin rajoittanut ravintola-alan toimintaa viimeisen vuoden aikana ajoittain rankkojen rajoitustoimien takia suuresti. Tavoitteena oli saada ravintoloitsijoiden oma näkökanta kuuluviin ja tutkia, kuinka liiketaloudelliset edellytykset alalla olivat muuttuneet tämän pandemian johdosta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelut, joita suoritettiin Tampereen keskusta-alueen ravintoloissa. Teemahaastatteluilla kerättyjä tutkimustuloksia käsiteltiin hienovaraisesti, ja vastaajien anonymiteettiä varjeltiin.

Haastatteluilla haettiin selvyyttä kuuteen (6) eri liiketaloudelliseen teemaan pandemia-aikana. Nämä teemat olivat: Haasteet asiakaskokemuksessa, ulosmyynnin kasvu, muutokset kulurakenteessa, leikkaustoimet, henkilöstön uudet osaamistarpeet ja jokaisen ravintoloitsijan henkilökohtainen näkemys tulevaisuudesta ravintola-alalla. Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää jokseenkin oletettuina, mutta hyviä näkökulmia tuli esille niin ulosmyynnin mahdollisuuksiin, kuin tulevaisuuden näkymiin liittyen.

Kokonaisuudessaan työllä saatiin tuotettua tietoa ravintoloiden tilanteesta heidän omasta näkökulmastaan. Tämän tiedon johdosta voidaan vetää johtopäätöksiä menneen vuoden haasteista liiketaloudellisesta näkökulmasta. Haasteet ovat koskeneet ravintolasuluista johtuneen ulosmyynnin kasvun aiheuttamasta kulurakenteen muutoksesta, sekä kiinteiden kustannusten pysymisestä samalla tasolla kuin ennen pandemiaa. Myynti on ollut kuitenkin kohtuullisella tasolla kuriiripalveluiden johdosta, mutta samalla myynnistä on mennyt lisäkuluja kuriiripalveluiden komissioiden takia. Samalla kuitenkin voidaan nähdä, että kuriiripalvelut ovat tuoneet ravintolat lähemmäksi kuluttajaa, sillä heidän ei enää välttämättä tarvitse valmistaa itse ruokaa kotonaan, vaan sen voi kätevästi tilata kotiin myös ravintolasta. Tämä kehitys on siis ollut myös positiivista.

Asiasanat: asiakaskokemus, ulosmyynti, kulurakenne, leikkaustoimet, osaamistarpeet, tulevaisuuden näkymä

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Business Economics
Name of the Option

MATIAS PIETIKÄINEN
Restaurant Industry's Economic Situation After Covid-19

Bachelor's thesis 32 pages, appendices 0 pages
May 2021

This thesis began to be done in March 2021 during the second wave of covid-19. At that time, the disease had limited the restaurant industry for the last year because of the limitations to the area. The main goal was to get restauranters' own point of view to be heard and to explore how the economic situation of the sector had changed during the pandemic. The research method that was chosen was theme interview which took place at Tampere downtown restaurants. The material that was gathered from the interviews was processed delicately and the anonymity of the respondents was protected.

The basic idea of the interviews was to clarify six (6) different economic themes during the pandemic. These themes were difficulties in customer experience, growth in take away area, changes in cost structure, cost cuts, personnel's new need for know-how and the personal vision of each restaurateur for the future in the restaurant industry. The results of the study can be considered somewhat assumed, but good perspectives emerged regarding both the possibilities of the sale and the future prospects.

As a whole, the work produced information about the situation of restaurants from their own point of view. From this information, conclusions can be drawn from last year's challenges from a business perspective. The challenges have been changes in the cost structure caused by the increase in sales due to restaurant bills, and also fixed costs have stayed at the same level as before the pandemic. At the same time, however, it can be seen that courier services have brought restaurants closer to the consumer, as people no longer necessarily have to prepare their own food at home, but they can also conveniently order it to home from a restaurant. This development has therefore also been positive.

Key words: customer experience, take away, cost structure, cutting operations, need for know-how, future outlook

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	6
3	RAVINTOLA-ALA	7
	3.1 Liiketoiminta.....	7
	3.2 Ravintola-ala ja kulttuuri Suomessa.....	8
	3.3 Ravintolan kustannusrakenne.....	9
4	COVID-19 PANDEMIA	10
	4.1 Pandemia.....	10
	4.2 Covid-19.....	11
	4.3 Taudin leviäminen	12
	4.4 Tartunnalta suojautuminen.....	13
5	RAVITSEMISLIIKKEISIIN KOHDISTUNEET RAJOITUSTOIMET COVID-19 PANDEMIAN AIKANA.....	14
	5.1 Poikkeusolot ja valmiuslaki	14
	5.2 Ensimmäisen aallon rajoitukset	14
	5.2.1 Ensimmäisen aallon rajoitusten purkaminen	14
	5.3 Toisen aallon rajoitukset.....	15
6	RAVITSEMISLIIKKEIDEN TOIMINTA COVID-19 PANDEMIAN AIKANA 17	
	6.1 Take away.....	17
	6.2 Kuriiri-Palvelut.....	17
	6.2.1 Wolt	17
	6.2.2 Foodora.....	17
7	TUTKIMUS JA SEN TULOKSET	19
	7.1 Toteutus	19
	7.2 Teemahaastattelu.....	20
	7.3 Tulokset	21
	7.4 Haasteet asiakaskokemuksen luomisessa.....	22
	7.5 Take away – toiminta	23
	7.6 Kulurakenteen muutokset.....	25
	7.7 Leikkaustoimet.....	26
	7.8 Henkilöstön osaamistarpeet.....	27
	7.9 Ravintoloitsijoiden ennuste tulevasta.....	28
8	POHDINTA	30
	LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Alkuvuodesta 2020 Kiinasta kantautui tietoa uudelta virustaudista, joka aiheuttaa vakavia hengitystieinfektioita. Taudista ei aluksi ollut juurikaan tietoa ja tiedottaminen Suomen mediassa oli vähäistä, eikä asiaa otettu kovinkaan vakavasti. Tautia pidettiin paikallisena, eikä sen uskottu leviävän yli mantereiden. Kuitenkin jo helmikuussa 2020 Kiinan tilanteen pahennuttua WHO varoitti uuden taudin olevan maailmanlaajuinen uhka. Kyseinen tauti oli nimetty Covid-19 eli koronavirus-taudiksi. (Yle, 2021.)

Covid-19 alkoi leviää ihmisten mukana hiljalleen koko maailmaan. Se rantautui Suomeen alku kevästä 2020. Paniikki taudista alkoi muualta Euroopasta kantautuneiden kauhuskenaarioiden johdosta myös Suomessa. Hallitus julisti poikkeusolot ja ravintolat joutuivat sulkemaan ovensa.

Ravintoloiden sulusta alkoi uusi sivu liiketoiminnassa. Toimintaympäristön muutos oli yllättävä. Paikan päällä ei voinut enää ruokailla ja oli tukeuduttava muunlaiseen liiketoimintaan, kuten ulosmyyntiin. (Helsingin Sanomat, 2020.)

Tässä opinnäytetyössä käydään läpi ravintoloiden muuttunutta liiketaloudellista toimintaympäristöä pandemian aikana ja selvitetään ravintoloitsijoiden omia ajatuksia aiheeseen liittyen. Opinnäytetyössä haastatellaan tamperelaisia ravintoloitsijoita. Haastatteluilla haetaan näkökulmaa liiketaloudellisiin teemoin itse ravintoloitsijoilta, jotka ovat olleet tapahtumien keskiössä. Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään, kuinka liiketoiminnan edellytykset ovat muuttuneet asiakaskokemuksen, ulosmyynnin, henkilöstön osaamistarpeiden ja kulurakenteen sekä leikkaustoimien osalta. Lopuksi haastatellut ravintoloitsijat antavat arvionsa ravintola-alan tulevaisuuden näkymistä omalta kantiltaan.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Tällä opinnäytetyöllä on tarkoitus tuottaa tietoa ravintoloiden liiketaloudellisten toimintaedellytysten muuttumisesta poikkeuksellisen koronaviruspandemian ajalta. Työ tehdään ilman varsinaista toimeksiantajaa. Tietoa haetaan kirjoitetuista lähteistä, kuten valtioneuvoston tiedotteista, ja internet-artikkeleista. Teoreettinen viitekehys pitää sisällään ravintola-alan liiketoiminnan perusteiden läpikäymistä ja tämän pohjalta mahdollisia muutoksia, joita tautitilanne on tehnyt jopa pysyvästi ravintola-alaan.

Tutkimuksellinen osuus kootaan Tampereen keskusta-alueen ravintoloitsijoiden teemahaastatteluilla. Haastatteluilla tiedustellaan toimista, joilla ravintoloitsijat ovat koittaneet paikata liiketoiminnan rajoittamisesta aiheutuneita taloudellisia vahinkoja. Ravintoloitsijat ovat olleet taloudellisesti kovassa paikassa liiketoimintansa kanssa viimeisen vuoden aikana, sillä ravintola-alan liiketoiminnan keskiössä oleva kivijalkaravintolassa asiominen ja tätä kautta luotu asiakaskokemus on ollut ajoittain rajoitettua, sekä ajoittain kokonaan mahdotonta. Liiketoiminta on siis kärsinyt suuresti.

Teemahaastatteluihin valitut teemat ovat liiketaloudellisesta näkökulmasta mietittyjä teemoja, joihin voidaan olettaa tulleen muutoksia pandemiatilanteen johdosta.

3 RAVINTOLA-ALA

3.1 Liiketoiminta

Yritystoiminnan, eli liiketoiminnan tavoitteena on tuottaa voittoa. Voittoa syntyy, mikäli tuotot ovat suuremmat kuin kustannukset tarkasteltavalla aikavälillä. Toiminta on tappiollista, mikäli taas tappiot ovat voittoja suuremmat. Yrityksen menetykseen suuresti vaikuttava tekijä on siis kannattavuus. (Osaava Yrittäjä, n.d.)

Ravintoloiden liiketoiminta on palvelukokonaisuus, jossa asiakas on keskiössä. Palvelualoilla asiakaskokemuksen luominen on tärkeää, sillä joidenkin tutkimusten mukaan jopa 90% asiakkaista ei tule ravintolaan uudestaan, mikäli ei ole tyytyväinen saamaansa ruokaan, tai palveluun. Ravintola-asiakkaat vaativat yhä parempaa palvelua paremman ruuan, hienompien ravintolatilojen ja sujuvan asiakaspalvelun muodossa. Asiakkaat pitävät arvossaan myös ruokailukokemuksen aikana syntyviä tunnesiteitä. Mikäli ravintolan henkilökunta pystyy luomaan tällaisen tunnesiteen asiakkaaseen, on todennäköisempää, että asiakas palaa ravintolaan. (Proresto, 2018.)

Ravintolat ovat alkaneet erikoistumaan viimeisten vuosikymmenten aikana tiettyihin annoksiin, teemoihin, makuihin, raaka-aineisiin ja ruokafilosofiaan profiloitumisessaan. Erikoistuminen kertoo asiakkaalle laadusta, kun ei tehdä useita erilaisia ruokia keskitasoisesti, vaan on otettu jokin tietty alue täydelliseen hallintaan. (Ravintola Nolla, 2021.)

3.2 Ravintola-ala ja kulttuuri Suomessa

Ravintola-ala on ollut Suomessa pienessä kasvussa viimeisen 15 vuoden aikana, kun tarkastellaan ravintoloiden, sekä työntekijöiden lukumääriä. Vuonna 2007 ravintolayrityksiä on ollut noin 9000 kappaletta kun taas vuonna 2019 kyseinen määrä on ollut 10138 kappaletta. Majoitus ja ravintola-alan työllisten määrä kasvoi 50% vuosina 1995-2018 noin 95 000 työntekijään. (Mara, 2021.)

Suomalaisten ravintolassa syöminen on monipuolistunut viime vuosina. Ravintolassa käydään spontaanimminkin, otetaan ravintolasta annoksia mukaan tai tilataan kotiin, kuin myös käydään perinteisemmin illallisella paikan päällä. (Kespro, 2021.)

Kespron Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020 – tutkimuksen mukaan arjen piristäminen oli suurin tekijä ravintolassa syömiselle. 67% vastanneista koki ravintolassa käymisen arjen piristämiseksi. Ulkona syöminen tulee todennäköisesti lisääntymään tulevaisuudessa, sillä nuorista jopa 92% piti arjen piristämistä ulkona syömisen motiivina. Joka kolmas vastanneista piti hyvänä syynä myös sen, ettei itse tarvitse valmistaa ruokaansa ja laatu on parempaa kuin kotona laitettuna. (Kespro, 2021.)

Ravintola-alalle ominaista on tiukka kilpailu. Uusia ravintoloita syntyy, kun samalla vanhoja poistuu markkinoilta. Valinnanvara on kasvanut valtavasti ja kuluttajalla on loputtomasti vaihtoehtoja. Varsinkin suurissa kaupungeissa on mahdollista kokeilla eksoottisia makuja niitä tarjoavissa paikoissa, kun taas maaseudulla ravintolassa käyminen voi tarkoittaa huoltoasemalla syötyä annosta.

Nykyään ei käydä enää yhdessä kantapaikassa, vaan ravintoloita vaihdellaan ja kokeillaan uutta. Myös kotiin tilaaminen hienommista ravintoloista on lisääntynyt, varsinkin isoissa kaupungeissa. (Restaurantpark, 2020.)

3.3 Ravintolan kustannusrakenne

Tarkasteltaessa MaRa:n vuoden 2016 kuvaajaa ravintolan keskimääräisestä kulurakenteesta, voidaan huomata, että liikevoitto - % on vain 2% luokkaa liikevaihdosta. Suurin menoerä on raaka-aineet 28% osuudella myyntihinnasta. Verot ja työnantajamaksut ovat 27% ja palkat 25% kokonaisuudesta. Vuokratkustannukset ovat noin 10% luokkaa liikevaihdosta ja muita kustannuksia noin 5%. Tästä jää käyttökatteeksi noin 5%, josta vain noin 2% on liikevoittoa. (Mara, 2016.)

Voidaan siis huomata, että ravintolan liiketoiminta on kulurakenteeltaan hyvin tiukkaa. Hinnoittelu on tärkeässä roolissa, jotta liiketoiminta voi olla kannattavaa. Katteen ollessa hyvin pieni, tulee asiakkaita olla paljon, jotta voiton tekeminen on mahdollista. Pienet asiat, kuten se kuinka monta perunaa ravintola-annokseen tarjoillaan, on pitkässä juoksussa kulujen kannalta merkittävää. (Y-studio, 2017.)

Suuremman katteen eteen tulisi nostaa hintoja, mutta hintojen nosto ei houkuttele asiakkaita. Kohtuullisilla hinnoilla on mahdollista pitää laaja asiakaskunta, jolloin mahdollisesti myös huonompina aikoina ravintolassa riittää asiakkaita. (Y-studio, 2017.)

4 COVID-19 PANDEMIA

4.1 Pandemia

Pandemian käsite on ajansaatossa hieman muuttunut. Kirjaimellisesti se tarkoittaa laajalle levinnyttä epidemiaa. Epidemian luokittelu pandemiaksi vaatii kahden kriteerin täyttymistä. Ensimmäiseksi epidemia on alkanut joltain tietyltä maantieteelliseltä alueelta ja levinnyt nopeasti ympäri maailman. Toiseksi epidemian aiheuttaja on täysin uudentyypinen virus ja täten ihmisillä ei ole immuniteettia sitä vastaan. (Duodecim, 2006.)

2000-luvulla on ollut kaksi pandemiaksi julistettua tautia. H1N1, eli sikainfluenssa sekä SARS-CoV-2 aiheuttama koronavirus-pandemia (Fimea, 2020).

Influenssa pandemia saavat siis alkunsa uudenlaisesta viruksesta, jolle ihmisillä ei ole immuniteettiä. Tällaiset virukset ovat useimmiten alun perin eläimestä. Jotkin piirteet influenssa pandemiassa voivat muistuttaa kausittaista influenssaa, mutta tauti on usein myös erilainen. Esimerkiksi kausittainen ja pandemia influenssa voivat molemmat aiheuttaa eriasteisia tulehduksia jokaisessa ikäryhmässä ja useimmiten taudista parantuu ilman suurempaa hoidon tarvetta itsekseen. Perussairaudet kuitenkin altistavat eriasteisille riskeille, jopa kuolemalle. (WHO, 2010.)

4.2 Covid-19

Kiinassa joulukuussa 2019 tuli esiin uudenlainen keuhkokuume tapauksia aiheuttanut tuntematon koronavirus. Viralliselta nimeltään SARS-CoV-2. Tätä tautia alettiin kutsua nimellä COVID-19. Tämä lyhenne tulee sanoista corona, virus, disease. (THL, 2021.)

Covid-19 eli koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektioita. Kuitenkin vain pienellä osalla tartunnan saaneista on vakava infektio. Suomessa tartunnan saaneista on kuollut noin 1,5% ja maailmalla noin 1,7%. Tautiin kuolleilla ihmisillä on usein ollut jokin perusterveyteen vaikuttava sairaus. Myös korkea ikä on ollut yhteydessä kuolleisuuteen. (Terveyskirjasto, 2021.)

Tauti sai nykytiedon mukaan alkunsa lepakoista, jotka olivat tartuttaneet viruksen villieläintilan eläinten ruokaan. Tästä sairastuneita eläimiä kaupattiin torilla. Ensimmäinen vahvistettu tartunta tapahtui 8.12.2019 Hua'annin torilla. (Wall Street Journal, 2020.)

COVID-19 tauti levisi muutamassa kuukaudessa koko maailman laajuiseksi taudiksi, eli pandemiaksi. Se julistettiin Maailman terveysjärjestö WHO:n toimesta viralliseksi pandemiaksi 11.3.2020. (Terveyskirjasto, 2021.)

Pandemian aikana Covid-19 viruksen perimässä on tapahtunut muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet viruksen leviämiseen. Syksyllä 2020 Englannissa alkunsa saanut virusmuunnos, joka tarttuu herkemmin kuin alkuperäinen virus. Taudin kuva on muuten samanlainen kuin alkuperäisessä viruksessa. Maailmalla on myös muita virusmuunnoksia ja niitä tulee ilmenemään vielä lisää. (Terveyskirjasto, 2021.)

4.3 Taudin leviäminen

Uusi COVID-19-tauti tarttuu helpoiten pisaratartuntana sairastuneen henkilön aivastaessa tai yskiessä. Tartunnan voi myös saada lähikontaktissa sairastuneen kanssa, mikäli sairastunut on esimerkiksi aivastanut käsiinsä ja koskee sen jälkeen toiseen ihmiseen. (THL, 2021.)

Tartunta on myös mahdollista saada ilmateitse pienten aerosolien muodossa. Aerosolit ovat yskiessä tai aivastaessa syntyviä hyvin pieniä hiukkasia, jotka voivat jäädä leijailemaan ilmaan pidemmäksi aikaa. Tämä mahdollistaa tartunnan saamisen myös kauempaa kuin turvaetäisyyden matkalta. Turvaetäisyys on yleisesti 2 metriä. (THL, 2021.)

Virus voi tarttua myös kosketuksessa pinnoilta, mikäli pinnalle on juuri ennen kosketusta päässyt sairastuneen hengitystie-eritteitä. Virus on kuitenkin rakenteeltaan sellainen, ettei se säily kovin pitkiä aikoja pinnoilla. Nykytiedon mukaan pinnoilta tarttuminen ei ole kovinkaan merkittävä tartunnan muoto. (THL, 2021.)

Ilmateitse tapahtuneita tartuntoja on tavattu sisätiloissa, jotka on varustettu heikolla ilmanvaihdolla. Ilmateitse tapahtuneisiin tartuntoihin liittyy joissain tapauksissa sairastuneen henkilön raskas hengitys, laulu, huuto tai kovaääninen puhe, joka on saanut hiukkaset ilmaan. (THL, 2021.)

4.4 Tartunnalta suojautuminen

Julkisilla paikoilla tulee olla yli 2 metrin etäisyys muihin ihmisiin. Tämä katsotaan turvalliseksi etäisyydeksi olettaen, ettei ihmiset aivastele tai yski. Myös etätöiden tekeminen on tärkeää, jos se on mahdollista. Tällä minimoidaan kontakteja työmatkoilla, sekä itse työpaikalla. (THL, 2021.)

Käsiä tulee pestä mahdollisimman usein saippualla. Pesu tulee aina tehdä, kun tulee ulkoa sisään, tai on koskenut pintoihin, joihin mahdollisesti sairastunut ihminen on voinut koskea. Mikäli käsienpesu ei onnistu, tulee käyttää alkoholipohjaista, tai muuten kemikaaliviranomaisen hyväksymää käsihuuhdetta. Silmien, suun ja nenän koskettelua tulee välttää, mikäli ei ole juuri pessyt, tai desinfioinut käsiään. Yskiminen ja aivastaminen tulee tehdä hihaan, niin ettei ilmaan pääse ollenkaan hiukkasia. (THL, 2021.)

Kasvomaskin käyttö on hyvin suositeltavaa julkisilla paikoilla, jossa liikkuu muitakin ihmisiä. Kasvomaski estää pisaratartunnan tehokkaasti estämällä pisaroiden leviämisen ympäristöön. Kasvomaskin käyttö suojaa niin käyttäjää itseään, kuin muita ympärillä olevia ihmisiä. (THL, 2021.)

Koronavilkku on Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jonka tarkoituksena on antaa tietoa, mikäli olet sijaintisi puolesta altistunut koronavirukselle. Sovellus tulee asentaa puhelimeen ja se tulee pitää aina päällä. Sovellus antaa ohjeistusta, mikäli olet altistunut. (THL, 2021.)

Loppuvuodesta 2020 markkinoille saatiin koronavirusrokotteita. Rokotustahti on Suomessa ollut melko hidasta ja kirjoitushetkellä rokotteen on saanut noin neljännes suomalaisista. Rokotettuja on vanhukset ja riskiryhmäläiset. Rokote tulee ottaa, kun oma aika sille tulee. Laumasuoja saavutetaan, kun noin 70% ihmisistä on rokotettu. (THL, 2021.)

5 RAVITSEMISLIIKKEISIIN KOHDISTUNEET RAJOITUSTOIMET COVID-19 PANDEMIAN AIKANA

5.1 Poikkeusolot ja valmiuslaki

Suomen hallitus totesi 13.3.2020 yhdessä tasavallan presidentin kanssa Suomeen poikkeusolot ja otti valmiuslain käyttöön 13.4.2020 asti. (Eduskunnan tiedote, 2021.)

Poikkeusolot julistettiin valmiuslain (2011/1552) pykälän 3, kohdan 5 perusteella, jossa poikkeusoloiksi luokitellaan ”vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.” Valmiuslain tarkoituksena tässä tapauksessa on poikkeusoloissa suojata, sekä turvata väestöä.

5.2 Ensimmäisen aallon rajoitukset

COVID-19 tilanne paheni Suomessa nopeasti ja 31.3.2020 hallitus antoi asetuksen, jolla rajoitettiin ravitsemisliikkeiden toimintaa. Ravitsemisliikkeiksi katsotaan kahvilat ja ravintolat. Asetuksessa ravitsemisliikkeet määrättiin sulkemaan ovensa 4.4.2020 alkaen. Rajoitukset koskivat ravintoloiden ja kahviloiden kaikkea muuta, paitsi take away-annosten myymistä, sekä ruokalähettilä palveluita. Samalla valmiuslain käyttöönottoa jatkettiin kuukaudella 13.5.2020 asti. (Valtioneuvosto, 2021.)

5.2.1 Ensimmäisen aallon rajoitusten purkaminen

Rajoitustoimia lähdettiin purkamaan asteittain kesäkuussa 2020. Ravitsemisliikkeet saivat jälleen avata ovensa 1.6.2020 klo 9 alkaen. Toiminta oli kuitenkin edelleen rajoitettua. Käytössä sai olla vain puolet ravintolan asiakaspaikoista ja anniskelu oli lopetettava klo 22. Ovet tuli sulkea klo 23.

Rajoitustoimien asteittaista purkamista jatkettiin 22.6.2020, jolloin ravitsemusliikkeiden sallittu aukioloaika pidennettiin klo 9-02 väliselle ajalle. Anniskelu tuli lopettaa klo 01. Asiakaspaiikkoja lisättiin kolmeen neljäsosaan maksimikapasiteetista aikavälille 22.6.2020 – 12.7.2020. Myös buffet-tarjoilu avattiin 22.6.2020 alkaen. (Sosiaali- ja Terveysministeriö, Tiedote 163/2020.)

Ravitsemisliikkeiden aukiolo-, ja asiakaspaikkarajoitukset poistettiin kokonaan käytöstä 13.7.2020 alkaen. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut rajoitusten poistumista. Edelleen määrättiin, että ravitsemisliikkeiden kaikilla asiakkailla tulee olla oma istumapaikka. Lisäksi ravitsemisliikkeiden tuli jatkossakin ohjeistaa asiakkaitaan tartuntataudin leviämistä estävistä toimenpiteistä. Asiakkailla oli oltava mahdollisuus hyvän käsihygieniaan ja ravitsemisliikkeiden tuli pitää pinnat erityisen siisteinä. Ravitsemisliikkeiden kontolla oli myös turvaväleistä huolehtiminen. Asiakkaiden nähtävillä tuli laatia toimintaohjeet edellä mainittujen kohtien järjestämisestä. (Sosiaali- ja Terveysministeriö, Tiedote 163/2020.)

5.3 Toisen aallon rajoitukset

Tautitilanteen pahennuttua syksyllä 2020 valtioneuvoston asetus uusista ravitsemusliikkeitä koskevista rajoitustoimista tuli voimaan 1.10.2020. Ravitsemusliikkeen aukioloa rajoitettiin klo 04-01 välille. Anniskelun tuli tapahtua vain aikavälillä 09-01. Ravitsemusliikkeille annettiin viikon siirtymäaika, jolloin rajoitukset tulivat voimaan 8.10.2020. Asiakasmäärää ei rajoitettu erikseen. Edelleen jokaisella asiakkaalla tuli olla oma istumapaikka, turvaväleihin tuli kiinnittää huomiota ja hygieniaan oli panostettava. (Sosiaali- ja Terveysministeriö, Tiedote 220/2020.)

Uusien rajoitustoimien tarkoituksena oli seurata eri alueiden viruksen ilmaantuvuuslukua, eli kuinka monta tautitapausta on 100 000 asukasta kohden ja tämän perusteella kiristää rajoitustoimia paikallisesti tautitilanteen vakavuuden perusteella. (Sosiaali- ja Terveysministeriö, Tiedote 220/2020.)

Rajoitustoimet ravitsemusliikkeitä kohtaan palasivat eteläisimmästä suomesta alkaen samaan pisteeseen kuin kesäkuussa 2020.

Joulukuussa 2020 leviämisvaiheessa olevien maakuntien Uudenmaan, Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson ja Pohjois-Pohjanmaan rajoitustoimet koskivat aukioloa, joka oli välillä 05-23. Anniskelun oli loputtava klo 22. Aukiolorajoitukset eivät koskeneet huoltoasemien yhteydessä toimivia ravitsemisliikkeitä.

Kiihtymisvaiheessa olevien Varsinais-Suomen, Pirkanmaan, Pohjanmaan, Satakunnan, Etelä-Karjalan, Keski-Suomen, Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Kainuun maakuntien rajoitustoimet olivat anniskelun rajoitus välille 07-22 ja aukiolo anniskeluravintolalle klo 24-23, käytössä puolet asiakaspaikoista ja pelkälle ravintolalle klo 01-24, käytössä 75% asiakaspaikoista.

Pohjois-Savon, Etelä-Savon, Pohjois-Karjalan, Lapin ja Ahvenanmaan maakunnissa anniskelu oli rajoitettu klo 7-24 ja anniskeluravintolan aukiolo klo 02-01. Muiden ravintoloiden aukioloa ei rajoitettu ja asiakaspaikkoja normaali määrä.

(Sosiaali- ja Terveysministeriö, Tiedote 302/2020.)

Tautitilanteen pahennuttua keväällä 2021 valtioneuvosto teki päätöksen ravitsemusliikkeitä koskevasta sulkemistoimesta aikavälille 8.3.2021-28.3.2021 kiihtymis-, ja leviämisvaiheessa oleviin maakuntiin. Sulkua jatkettiin vielä aikavälille 28.3.2021-18.4.2021. (Valtioneuvosto, 2021.)

6 RAVITSEMISLIIKKEIDEN TOIMINTA COVID-19 PANDEMIAN AIKANA

6.1 Take away

Suomessa viimeisen vuoden aikana eriasteisesti voimassa olleet rajoitustoimet ravintoloiden aukioloa kohtaan ovat pakottaneet ravintolat turvautumaan Take away-myyntiin. Asiakas tilaa haluamansa annoksen etukäteen ja noutaa ravintolasta. Täten vältetään turhilta asiakaskontakteilta asiakkaiden ja henkilöstön, sekä asiakkaiden itsensä välillä. Samalla ravintola voi jatkaa edes osittain toimintaansa. (Keskisuomalainen, 2020.)

6.2 Kuriiri-Palvelut

6.2.1 Wolt

Wolt on suomalainen teknologiayritys, joka tarjoaa ruuan tilauspalvelua kotiovelle. Yritys on perustettu vuonna 2014. Myynti tapahtuu Woltin omalla verkkoalustalla, johon ravintola voi liittyä täysin maksutta. Woltin kautta ravintola saa näkyvyyttä sekä lisää myyntiä. Wolt kuljettaa ravintolan tarjoamia ruoka-annoksia asiakkaan kotiovelle 30-40 minuutissa. Wolt ottaa tilauksesta hinnasta noin 30% komission itselleen. (Wolt, 2021.)

6.2.2 Foodora

Foodoran tarkoitus on kerätä Suomen ravintolat yhden palvelun alle. Palvelussa ravintola voi tarjota tuotteitaan oman verkkokauppansa kautta ja kuljetuspuolen hoitaa Foodora. Ravintola voi myös myydä omia tuotteitaan Foodoran omalla sivulla. Palvelua ylläpitää Suomessa Delivery Hero Finland Oy, joka on helsinkiläinen teknologialan yritys. Ylläpitäjänä Delivery Hero Finland Oy vastaa palvelun toiminnasta, maksusuorituksista sekä tuotteista.

Tilattaessa tilaus siirtyy tilausseurantajärjestelmälle ravintolalle. Tämän jälkeen ravintola kuittaa tilauksen ja vahvistaa tilauksen vastaanotetuksi ja ilmoittaa arvioidun kuljetusajan. Valvontajärjestelmä vahtii, että tilaukset tulevat vastaanotetuiksi. Jos ravintola ei ota tilausta 30 minuutin aikana, siirtyy tilaus päivystykselle, joka ottaa yhteyttä ravintolaan. Jos päivystys ei saa ravintolaa kiinni, huolehtii se tilauksen peruutuksen ja maksun palautuksen asiakkaalle. (Foodora, 2021.)

7 TUTKIMUS JA SEN TULOKSET

7.1 Toteutus

Tutkimuksellinen osuus toteutetaan laadullisena tutkimuksena teemahaastatteluin Tampereen keskusta-alueen ravintoloissa. Ravintoloitsijoilta tiedustellaan heidän omia näkemyksiään ennalta päätettyihin teemoihin, jotka liittyvät viimeisen vuoden aikana tapahtuneisiin muutoksiin heidän liiketoimintansa saralla. Teemat on mietitty tarkkaan siten, että ravintoloitsijat voivat avata omia näkemyksiään ilman turhaa painetta ja täten voidaan saada luotettavaa tietoa aihepiireihin liittyen. Teemat pohjautuvat liiketaloudelliseen näkökulmaan, mutta keskustelu on avointa, ja haastateltavat voivat avata omia näkemyksiään vapaasti.

Tutkimuksesta saatua aineistoa käsitellään hienovaraisesti ja vastaajien anonymiteetti säilytetään. Jokainen haastateltu ravintoloitsija on tekstissä koodattu numeroilla, jotta vastaajan anonymiteetti säilyy. Tällä tavoin koitetaan mahdollistaa vapaampi ilmapiiri ja tulosten voidaan olettaa olevan rehellisempiä.

Tutkimuksen kohteiksi valikoitui Tampereen keskusta-alueen ravintoloitsijoita vastaamishalukkuuden mukaan. Ravintoloitsijoihin oltiin yhteydessä aluksi sähköpostitse. Sähköposteihin vastattiin hyvin huonosti, joten tämän jälkeen siirryttiin puhelinsoittoihin ja käytiin ravintoloissa myös paikan päällä. Lopulta saatiin kontaktoitua puhelimitse, sähköpostilla ja paikan päällä ravintoloissa yhteensä neljä ravintoloitsijaa, joille selitettiin tarkemmin, kuinka teemahaastattelu toteutetaan ja kuinka saatua tietoa käytetään.

Haastateltaville ravintoloitsijoille kerrottiin haastattelun olevan osa opinnäytetyötä ravintola-alan tilanteesta ja, että haastattelu on jokaisen haastateltavan oma näkemys tilanteesta, eikä haastattelussa tarvitse esittää tarkkoja taloudellisia tietoja, vaan omia näkemyksiä. Haastateltaville painotettiin, että heidän tietojiaan ei julkaista, vaan anonymiteettiä varjellaan.

Itse haastattelut suoritettiin puhelimitse noin 15 minuutin mittaisilla teemahaastatteluilla. Jokainen haastattelu nauhoitettiin haastateltavan luvalla ja tämän jälkeen materiaali litteroitiin teksti-muotoon pääkohdittain siten, että tekstistä ei ilmene vastaajan henkilöllisyyttä. Haastatteluista saadut äänitteet hävitetään, kun työ on valmis. Teemat valittiin palvelemaan tuottamaan tietoa liiketaloudellisen tilanteen muuttumista pandemiatilanteessa.

Itse tekstissä haastateltavia käsitellään numeroin. Jokainen haastateltava numeroitiin haastattelu järjestyksen mukaan, eli ensimmäinen haastateltava kulkee tekstissä nimellä Ravintoloitsija 1, seuraava nimellä Ravintoloitsija 2 ja niin edelleen. Tällä tavoin tekstissä voidaan erottaa ja yhdistää tietyn ravintoloitsijan näkemyksiä.

7.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on luonteeltaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välistä. Haastattelussa ei painoteta tarkkoja yksityiskohtia kysymysten tai muiden huomioiden kanssa, vaan painotus kohdistuu ennalta suunniteltuihin teemoihin, joista haastattelija keskustelee haastateltavan kanssa vapaamuotoisesti.

Teemahaastattelu on kuitenkin hieman strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä siinä käsiteltävät, aiemmin valmistellut teemat, ovat kaikille haastateltaville samat, vaikka itse keskustelu onkin joustavaa. (KvaliMOTV: Teemahaastattelu n.d.)

Teemahaastattelu vaatii tarkkaa asiaan sekä haastateltavien tilanteeseen perehtymistä ennen haastattelujen aloittamista. Tällä tavoin haastattelut saadaan kohdennettua juuri ennalta määrättyihin teemoihin. Myös haastateltavien valinnassa tulee olla tarkkana, eikä voida valita ketä vain. Haastateltavan tulee valita siten, että tutkimuskohteesta saadaan mahdollisimman paljon aineistoa. (KvaliMOTV: Teemahaastattelu n.d.)

7.3 Tulokset

Haastatteluissa käsiteltiin kuutta (6) eri teemaa, jotka osittain nivoutuvat toisiinsa. Tarkoituksena oli ymmärtää tarkemmin ravintoloitsijoiden oma näkemys liiketaloudellisen tilanteen menneestä ja tulevasta kehityksestä pandemiatilanteen aikana. Valitut teemat olivat:

- Haasteet asiakaskokemuksen luomisessa
- Take Away – toiminta
- Muutokset kulurakenteessa
- Leikkaustoimet
- Henkilöstön uudenlaiset osaamistarpeet
- Henkilökohtainen ennuste tulevaisuudesta

Kyseiset teemat mahdollistavat tilanteen kokonais kuvan hahmottamisen niin kivijalkaravintolassa asioitaessa, kuin take away-annosten myynnin osalta.

Aluksi käydään läpi kivijalkaravintolassa asiointissa ilmenneitä haasteita rajoitustoimista johtuen, nimenomaan asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tämän jälkeen keskityttiin take away myyntiin, jonka osuus myynnistä on kasvanut lähes kaikkien haastateltujen ravintoloiden osalta valtavasti. Kuten haastatteluissa ilmenee, on kulurakenne muuttunut juuri take away myynnin takia hyvinkin paljon. Kulurakennetta tutkittaessa luonnollinen jatkumo on mahdolliset leikkaukset uuden kulurakenteen sovittamiseksi liiketoimintaan. Lopuksi jokaisen haastatellun ravintoloitsijan henkilökohtainen näkemys omasta ja yleisestä tulevaisuuden näkymästä.

Haastatteluista saatu materiaalia käsitellään teemoittain ja tuodaan esiin ravintoloitsijoiden yhteneviä ja eriäviä kantoja. Vastauksissa esiin nousseita eroja voidaan selittää ravintoloiden erilaisilla lähtökohdilla pandemiatilanteeseen lähdeittäessä. Osa toimijoista on ollut alalla jo pitkään ja osa on nuorempia

yrittäjiä, jotka ovatkin voineet varautua pandemiaan hieman muita paremmin, koska tilanne on ollut tiedossa toimintaa aloitettaessa.

7.4 Haasteet asiakaskokemuksen luomisessa

Jokaisen haastateltavan kohdalla ilmenee, että haasteena on ollut ihmisten pelko ravintolassa asioimista kohtaan. Asiointi kivijalka ravintolassa on sosiaalinen kanssakäyminen ravintolan työntekijöiden, muiden asiakkaiden ja oman seurueen kanssa. Pandemia on muuttanut kaikenlaisien sosiaalisten tilaisuuksien luonnetta ja täten asiakaskokemus, varsinkin ravintola-alalla on ollut suuren muutoksen kohteena.

Ravintoloitsija 2 kertoi, että asiakkaat ovat selkeästi pelänneet tulla paikanpäälle. Hallitus on kehottanut alusta lähtien ihmisiä pysymään kotona ja välttämään kaikenlaista turhaa liikkumista julkisilla paikoilla. Tämä on selkeästi iskostunut ihmisten mieleen, eivätkä he ole tulleet ravintolaan, vaikka rajoitukset olisivatkin sen sallineet. Lisäksi haasteita luo henkilökunnalle uudet hygieniastandardit, joita ravintoloissa on tullut noudattaa maskien, käsidesin ja siivouksen osalta. Tämä hankaloittaa nautinnollisen asiakaskokemuksen luomisessa, sillä henkilöstö joutuu olemaan erittäin varovainen asiakaskontaktitilanteissa, eikä asiakas koe olevansa samalla tapaa tilanteen keskipisteessä, kuin aiemmin.

Ravintoloitsija 1 toi esiin, ettei asiakkaat ole olleet aina tietoisia vallitsevista rajoituksista ja tämän takia eivät ole tulleet ravintolaan paikanpäälle. Asiakaskokemus on mahdotonta luoda, mikäli asiakkaat eivät alun alkaen edes tule ravintolaan paikan päälle. Hän kertoi, että ravintoloiden aukeamisen jälkeen 19.4.2021 ravintolaan tuli vielä viikonkin jälkeen ihmisiä ostamaan annoksia mukaan tietämättään, että ravintolassa voi syödä myös paikan päällä. Hän jatkaa, että ymmärtää rajoituksista tiedottamisen olevan haastavaa, sillä ihmiset seuraavat eri medioita, eivätkä välttämättä saa aina ajankohtaisinta tietoa aiheesta.

Ravintoloitsija 3 kertoi asiakaskokemuksen suunnittelemisen pandemia-aikana olleen erittäin haastavaa, sillä asiakkaiden reagointia tautitilanteen muutokseen on

ollut erittäin vaikea ennustaa. Pandemian alkuvaiheessa asiakkaat katosivat lähes kokonaan. Sulkutoimien jälkeisenä aikana, kun ravintola on saanut olla avoinna, on keskitytty enemmän lounastoimintaan ja sen mahdollisimman turvalliseen järjestämiseen. Ravintolalla on ollut erilaista iltatoimintaa, kuten esiintyjä, jotka eivät nyt ole saaneet tulla viihdyttämään asiakkaita. Tämän johdosta iltatoiminta on ollut erittäin vähäistä, välillä täysin olematonta. Asiakaskokemusta ei olla voitu täten taata täysmääräisesti asiakkaille.

Ravintoloitsija 4 mainitsi haasteeksi asiakkaiden ohjailun ravintolan tiloissa. Henkilökunta on ohjeistettu ohjaamaan asiakkaat tarkasti omaan pöytään, joka on rajattu muovisella läpi näkyvällä seinällä muista pöydistä. Asiakkaiden turhaa liikkumista ravintolan tiloissa on koitettu kitkeä pois ohjeistamalla asiakkaita pysymään pöydässään. Ainoastaan wc-tiloihin liikkuminen on vapaata. Myös hän mainitsee, että asiakkailla ei ole ollut aina ajantasaista tietoa rajoituksista ja, että henkilökunta on aina ajan tasalla vallitsevista rajoituksista. Kokonaisuudessaan hän kertoo rajoitustoimien kuitenkin vaikuttaneen itse asiakaskokemukseen melko vähän. Niille asiakkaille, jotka ovat tulleet paikan päälle syömään, on pystytty takaamaan turvallinen ja mieluisa ravintolakokemus.

7.5 Take away – toiminta

Take away – myynnin osuus liikevaihdosta on kasvanut valtavasti pandemiatilanteen johdosta. Suomessa toimivat kuriiripalvelut Wolt ja Foodora ovat kasvattaneet suosiotaan valtavasti, osittain pakon sanelemana, sillä useimmille ihmisille ruuan kotiin tilaaminen on ollut ainoa tapa kuluttaa ravintoloiden palveluja. Jokainen ravintoloitsija, joka on toiminut kuljetuspalveluiden järjestäjien kanssa, kertookin Woltin ja Foodoran olleen valtavassa osassa pandemia ajan ravintolatoimintaa.

Ravintoloitsija 1 kertoi pahimmassa pandemiatilanteessa sulkujen aikana Woltin ja Foodoran osuuden olleen noin 90% luokkaa koko myynnistä. Loput 10% on siis ollut tilauksia, joita asiakas on itse hakenut ravintolasta. Hän kertoi, että alhaisimmillaan osuus on ollut noin 10% kesällä 2020, jolloin rajoitustoimet olivat hyvin löyhät. Tästä osuus kasvoi noin 30% syksyllä 2020. Tällä hetkellä taso on

noin 30% luokkaa. Ravintoloitsija 1 ennustaa tämän 30% tason olevan tulevaisuudessa uusi normi.

Ravintoloitsija 2 ei ole ollut yhteistyössä Woltin ja Foodoran kanssa ennen pandemia-aikaa. Hän kertoi, että pandemia pakotti tekemään yhteistyötä näiden toimijoiden kanssa. Hän näkee, että ilman yhteistyötä toiminta olisi ollut lähes mahdotonta, sillä lähes kaikki kilpailijat käyttävät näitä kuriiripalveluita.

Ravintoloitsija 3 ei lähtenyt ollenkaan mukaan Woltin ja Foodoran kuljetuspalveluihin, sillä kulut olisivat olleet liian suuret. Kyseinen ravintola piti mieluummin ovensa kokonaan suljettuina ravintoloiden sulkutoimien aikaan. Näin kulut saatiin pidettyä mahdollisimman pieninä ja tappiot minimoitua. Annoksien menekistä sulkujen aikana ei ollut varmuutta ja ravintoloitsija pelkäsi, että raaka-aineita olisi saattanut mennä hukkaan pilaantumisen takia. Ravintoloiden auki ollessa ovat kuitenkin myyneet itse annoksia mukaan.

Ravintoloitsija 4 kertoi take away myynnin ainakin tuplaantuneen pandemian johdosta. Woltin ja Foodoran, sekä heidän oman verkkoalustansa kautta on tullut valtaosa liikevaihdosta viimeisen vuoden aikana.

Jokainen haastateltu ravintoloitsija kertoo ongelman Woltin ja Foodoran kanssa olevan heidän komissiopalkkionsa. Ravintoloitsija 1 kertoi, että perus komissio on noin 30% luokkaa myyntihinnasta. Lisäksi tähän liittyi ongelma verotuksen kanssa, sillä ravintolasta ostettu annos on 14% alv. tuote. Woltin ja Foodoran palvelu on taas 24% alv. palvelu, jolloin hetkellinen kuluvaikutus on yli 40% luokkaa annoksen myyntihinnasta. Hän myös jatkoi, että arvonlisävero toki kiertää yritykselle takaisin, mutta tänä taloudellisesti vaikeana ajanjaksona tämä tuo hetkellisesti suuria haasteita

Ravintoloitsija 2 kertoi, että annoksia menee suunnilleen sama määrä nyt, kuin ennen pandemiaa. Woltin ja Foodoran komission takia käteen jäävä rahamäärä on kuitenkin tuon 30-40% pienempi, jolloin toiminnasta on tullut kannattamattomampaa.

Ravintoloitsija 1 näki myös positiivista Woltin ja Foodoran palvelussa. Hän koki, että tästä jää ravintoloille tulevaisuudessa lisämyyntikanava. Ihmiset ovat nyt totutettuja tilaamaan annoksia kotiinsa ja hän näkee, että tämä voi syrjäyttää kotona viikonloppuisin tapahtuvan ruuanlaiton. Lisäksi hän näki Woltissa ja Foodorassa mahdollisuuden kokeilla erilaisia ruokakonsepteja pienemmin riskein. Hän kertoi aikovansa aloittaa uudenlaisen lihatuotteen myynnin aluksi ainoastaan Woltin ja Foodoran kautta. Mikäli menekkiä tulee, harkitsee hän uuden kivijalkaravintolan perustamista.

7.6 Kulurakenteen muutokset

Jokainen ravintoloitsija kertoi suurimmaksi pandemian johdosta muodostuneeksi kulueräksi Woltin ja Foodoran komissiot. Take away – toiminta on kasvanut valtavasti, kuten aikaisemmassa luvussa käytiin läpi. Täten myös Woltin ja Foodoran komission osuus leikkaa myynnistä isomman osan.

Jokainen ravintoloitsija, joka on myynyt take away - annoksia kertoi suureksi kulueräksi myös pakkausmateriaalit, joihin annokset pakataan. Ravintoloitsija 1 kertoi että, menekki on ollut päivästä riippuen 100-500 annoksen luokkaa, joista pahimmillaan jokainen on jouduttu pakkaamaan erilliseen pakkaukseen. Tämän johdosta on jouduttu myös käyttämään enemmän henkilötyötunteja, joka nostanut kustannusta entisestään.

Jokainen ravintoloitsija kertoi myös hygienia tuotteiden tulleen erittäin merkittäväksi kuluksi. Ravintoloitsija 1 kertoi myös maskien, käsidesin ja desinfiointiaineen hintojen nousseen koko ajan pandemian edetessä, eikä hintojen nousussa ole vielä näkynyt mitään merkkejä laantumisesta.

Ravintoloitsija 3 kertoi, että kiinteät kulut, kuten sähkö ja lämmitys ovat olleet koko pandemia-ajan minitasolla, mutta kuluja näistä on silti kertynyt. Ravintola on osana isompaa konsernia, joka omistaa ravintolan kaikki osakkeet ja kiinteistön, jossa ravintola toimii. Täten vuokratuloja ei ole ollut pandemia-ajalla. Raaka-aine kustannukset ovat olleet sulkuajoina nollassa, sillä ravintolatoiminta on ollut lakkautettuna. Hallituksen verkkainen tiedottaminen suluista on johtanut lisäkuluihin henkilöstön palkoissa. Työlainsäädännön mukaan lomauttamiseen

tarvitaan tietty varoaika, joka on ollut pidempi kuin suluista tiedottamisen ja sulun alkamisen välinen aika. Täten palkkoja on jouduttu maksamaan turhaan joiltain viikoilta.

Ravintoloitsija 4 mainitsi haasteena olleen kulujen suhde myyntiin, joka on laskenut kokonaisuudessaan reilusti pandemian aikana. Vaikka ulosmyynti on kasvanut valtavasti, ei sillä olla päästy samalle tasolle kuin normaalioloissa. Myös ravintoloitsija 4 mainitsee lisäkuluja syntyneen työlainsäädännön ja hallituksen sulkuilmoitusten nopean aikataulun johdosta. Palkkoja on tarvinnut maksaa joiltain viikoilta, vaikkei työntekijä olekaan ollut töissä.

7.7 Leikkaustoimet

Leikkaustoimissa korostui ravintoloiden erilaiset liiketaloudelliset lähtökohdat pandemian alkaessa. Ravintola 1 avattiin kesällä 2020 pandemiatilanteen parhaassa vaiheessa. Lähtökohdat pandemiatilanteeseen ovat olleet täten paremmat kuin useimmilla, sillä liiketoimintaa on voitu rakentaa tiedostaen pandemian tuomat haasteet ja niihin on pystytty varautumaan liiketaloudellisesti paremmin, kuin useimmat muut alalla toimivat yritykset.

Ravintoloitsija 2 oli pandemian alkaessa neljän ravintolan omistaja ja koki pandemian takia suuren muutoksen, sillä kaksi ravintoloista piti sulkea kokonaan ja työntekijät piti lomauttaa. Hän joutui viimein tekemään yhteistyötä Woltin ja Foodoran kanssa, mitä hän aiemmin ei ole tehnyt juuri korkeiden kustannuksien takia. Tähän lisättynä kustannukset hygieniatuotteista ja siivousvälineistä, voidaan todeta tilanteen olevan erittäin haastava. Muuttuneen liiketoimintakentän takia ravintoloitsija 2 kertookin etsivänsä kahdelle ravintoloistaan jatkajaa, sillä aikoo luopua niistä pysyvästi.

Ravintoloitsija 3 kertoi, että kaikki työntekijät ovat olleet lomautettuina sulkuaikoina. Myös kaikki juoksevat kulut, kuten lehtitilaukset, jätehuolto ja siivouspalvelut ovat olleen katkolla sulkuaikoina. Ravintola on käyttänyt kaikki mahdolliset leikkaustoimet, jotta tappio olisi mahdollisimman vähäinen.

Ravintoloitsija 4 mainitsi leikkauksien kohdistuneen lähinnä henkilöstön palkkakuluihin. Työtunteja on leikattu työntekijän sopimuksen mukaan, eli työtunnit on laskettu niin alas kuin mahdollista. Osa työntekijöistä on ollut lomautettuna kokonaan vaikeimpina aikoina. Myös kaikki turhat menot on leikattu pois

7.8 Henkilöstön osaamistarpeet

Suurena uutena osaamistarpeena kaikki haastatelluista mainitsivat hygieniastandardit, jotka ovat muuttuneet pandemia tilanteen johdosta. Henkilöstön kanssa on pitänyt käydä läpi uudet toimintaohjeet maskien käytöstä, asiakaskontakteissa, siivoamisessa ja hygieniassa ylipäätään.

Ravintoloitsija 1 kertoi omavalvontasuunnitelman olleen suurin koulutettava asia. Ravintola on osa suurempaa ketjua, jolloin ohjeet hygieniaan ovat tulleet ketjutasolla. Hän kertoo tämän olleen helpottava tekijä, kun ei ole itse tarvinnut miettiä, miten siivous-, ja hygieniatoimet järjestetään ja kuinka niitä valvotaan. Hän kertoo, että henkilöstö on pidetty koko ajan ajan tasalla vallitsevista rajoituksista, jotta tiskillä osataan informoida asiakkaita esteettömästi, kuinka ravintola on auki ja mitkä ovat vallitsevat rajoitukset.

Ravintoloitsija 2 kertoi haasteena olleen henkilöstön perehdyttäminen vallitseviin rajoituksiin, sillä kaikki eivät osaa suomen kieltä kovin hyvin. Hän kertoo pitäneensä palavaverin aina, kun pandemiatilanteessa on tapahtunut muutoksia rajoitusten osalta ja uudet tilanteet on käyty aina tarkasti läpi koko henkilöstön kanssa. Tavoitteena on ollut mahdollisimman turvallisen ravintolakokemuksen takaaminen. Tästä huolimatta asiakkaat eivät ole olleet kovinkaan uskaliaita käymään ravintoloissa paikan päällä.

Ravintoloitsija 3 ei maininnut mitään varsinaista osaamistarvetta. Hän kertoi kuitenkin, että omavalvontaa on tehty hygienia-asioihin liittyen. Paikkojen desinfiointi on tuonut hieman lisää työmäärää henkilöstölle. Viranomaisilta on saatu selkeät ohjeet hygienian järjestämisestä ja henkilöstö on omaksunut nämä uudet standardit hyvin.

Ravintoloitsija 4 ei kokenut, että henkilöstölle olisi tullut uusia osaamistarpeita. Hän näki, että maalaisjärjellä on pärjätty ja jos on ollut epäselvyyttä esimerkiksi rajoitusten osalta, ollaan toki käyty yhdessä asioita läpi.

7.9 Ravintoloitsijoiden ennuste tulevasta

Ravintoloitsijoiden ennusteet tulevasta poikkeavat hieman ravintolan tilanteen ja toiminnan luonteen osalta. Tässä osassa tuli myös ilmi ihmisten eroavaisuus riskin hallinnassa ja sen käsittelyssä. Osa haastatelluista oli hyvinkin optimistisia ja osa taas koki tilanteen muuttaneen ravintola-alaa pysyvästi, eikä osanneet sanoa onko enää paluuta normaaliin.

Ravintoloitsija 1 oli erittäin optimistinen ja kertoi, että varmasti tämä piirre hänessä ajoikin alun alkaen yrittäjäksi. Hän mainitsi, että tilanne tulee varmasti palautumaan normaaliksi hyvinkin pian, sillä ihmiset kaipaavat toistensa seuraa sosiaalisissa tilanteissa. Hänen mukaansa ihmiset ovat liian kyllästyneitä olemaan kotona etätöissä ja että halu sosiaalisiin tilanteisiin vie lopulta voiton. Hän jatkoi, että hänen on pakko uskoa tilanteen parantuvan. Hän sanoi, että yrittäjänä hänen on pakko uskoa parempiin aikoihin ja mainitsi että ei hän muuten varmasti olisi alkanutkaan ravintoloitsijaksi vallitsevana aikana. Hän näki myös positiivisista pandemian tuomassa tilanteessa. Kuriiripalveluiden suosion kasvu on asia, jonka hän kokee tulleen jäädäkseen alalle. Tämä avaa mahdollisuuksia niin lisämyynnille, kuin uusille kokeiluille, joista mainittiin take away – osiossa.

Ravintoloitsija 2 kertoi pelkäävänsä, että ihmiset eivät enää löydä tietään ravintoloihin samalla tapaa kuin aiemmin. Hän näkee, että kun ihmiset ovat totutettu olemaan kotona, on mahdollista, että kivijalkaravintolan konsepti ei elvy kuten alalla toivotaan. Varsinkin kyseiselle ravintolalle tärkeä lounas myynti voi olla vaikeaa saada samalle tasolle kuin aiemmin ihmisten ollessa etätöissä kotonaan. Yleisesti hän näki tilanteen yrittäjille sinänsä myös positiivisena, sillä useimmilla liiketoiminta alueilla on huomattu, että ei tarvita niin paljoa henkilöstöä tai edes omaa toimitilaa, jotta voi tehdä liiketoimintaa. Hän näki, että tällä on

yrittäjyyteen ylipäättänsä positiivia vaikutuksia, mutta ravintola-alalle tilanne luo haasteita vielä pitkän aikaa.

Ravintoloitsija 3 näki tulevaisuuden positiivisessa valossa. Hän uskoo rokotuksien taltuttavan pahimman pandemian ja että tuleva kesä ja myös syksy näyttävät hänen silmissään erittäin valoisalta. Hän ajattelee, että ihmisillä on tarve päästä ravintoloihin syömään ja viihtymään. Täten hän kokee, ettei ravintola-alalla sinänsä ole hätää, sillä kysyntää kyllä varmasti riittää, mikäli tilanne pysyy aisoissa, eikä vastaavanlaisia sulkuja enää tarvita. Ainoa huoli on, että löytääkö alalta lähteneet työntekijät enää takaisin. Vaikeimpina sulkuaikoina työntekijöitä on jouduttu lomauttamaan ja osa on tästä syystä hakeutunut muihin töihin. Työllisyystilanne voi olla pitkän aikaa heikko.

Ravintoloitsija 4 näkee tulevaisuuden valoisana, mikäli rajoituksia ei enää kiristetä. Hän vertaa ravintoloita esimerkissään anniskeluravintoloihin, joissa on käynyt varsinkin ulkoterasseilla valtavasti ihmisiä rajoitusten löyhennettyä. Hän näkee, että samanlainen ilmiö tulee tapahtumaan myös ruokaravintoloihin, kun ihmiset jäävät kesälomalle ja muutenkin kokevat olonsa taas turvalliseksi. Ihmisillä on hänenkin mukaansa selkeä tarve päästä ravintoloihin syömään

8 POHDINTA

Tätä työtä aloitettaessa oltiin tilanteessa, jossa varmasti kaikilla suomalaisilla on jonkinlainen ennakko käsitys ravintola-alan tilanteesta. Ilman sen suurempaa tutkimistakin voidaan todeta tilanteen olleen, ja olevan vielä pitkään erittäin haastava. Haastatteluilla päästiin kuulemaan ravintoloitsijoiden omia ajatuksia rennossa ilmapiirissä, joka avasi näkemystä niin ravintolatoimintaa kuin yrittäjyyttä kohtaan ylipäätään. Yrittäjänä oleminen vaikeina aikoina voidaan todeta olevan erittäin haastavaa, sillä silloin yrittäjä joutuu olemaan aivan yksin, eikä apua tunnu löytyvän, vaan tulee vain uskoa omaan toimintaan ja toivomaan parasta. Tämä herättää ajatuksen siitä, ollaanko ravintoloita kohtaan oltu kohtuuttoman tiukkoja ja olisiko asioita voitu hoitaa jollain muulla tapaa.

Mediassa ollaan menneinä vuosina varoiteltu erilaisten pandemioiden mahdollisuuksista uusien viruksien kehittyessä, mutta tuskin kukaan kuitenkaan olisi osannut varautua täysin vastaavanlaiseen kaaokseen, jonka koronavirus on aiheuttanut. Sosiaalisten tilanteiden pelko ja niihin kohdistuneet rajoitustoimet ovat luoneet uuden normin ravintoloissa asioimisen välttämiseen. Yleinen asenne suuria ihmismassoja kohtaan koetaan jopa pelokkaaksi. Julkisilla paikoilla liikkuminen tuntuu yksinkertaisesti kielletyltä ja väärältä. Kuluu varmasti aikaa, ennen kuin ihmiset ovat taas myötämielisiä samanlaiseen elämään kuin ennen pandemiaa.

Voidaan todeta, että varsinkin pandemian alussa mediassa liioiteltiin ja jopa peloteltiin ihmisiä taudin vaaroista. Tuolloin ihmisillä, eikä tutkijoillakaan ollut tarkkaa tietoa viruksen vaarallisuudesta ja vaikutuksista ihmisiin. On toki myös ymmärrettävä tämä inhimillinen puoli asiaan. Tällä tavoin yritettiin kaikin keinoin vedota ihmisiä pysymään kotona ja rajoittamaan kulkemistaan, jotta mahdollisimman monilta kuolemilta ja terveydenhuollon ylikuormittumiselta vältyttäisiin. Tämän ihmisiin vetoamisen käänköpuolena on ollut taloudellisen tilanteen romahtaminen, jossa ravintola-ala on ollut kärkipäässä sen sosiaalisen luonteen johdosta. Ravintolassa ollaan tiiviissä kontaktissa niin henkilökunnan, kuin muiden asiakkaiden kanssa, jolloin taudin leviämislle on otolliset olosuhteet. On helppoa sanoa, että ihmiset pärjäävät kyllä ilman ravintolaillallista

tai kahvilakokemusta, mutta pitkään jatkuvana ravintoloiden toiminnan rajoittaminen iskostuu ihmisten mieliin, eikä toiminta välttämättä elvy, ainakaan kovin nopeasti.

Kaikki haastatellut ravintoloitsijat ovat siinä mielessä onnellisessa asemassa, sillä heidän liiketoimintansa ovat säilyneet läpi vaikeiden aikojen. Kaikilla toimijoilla tarina ei ole yhtä onnellinen vaan jotkin ravintoloitsijat ovat joutuneet lopettamaan toimintansa pysyvästi. Viruksen todelliset vaikutukset ravintolaan voidaan todeta kuitenkin vasta vuosien päästä, jolloin tilanne toivottavasti on jo normaali.

Tehdyt haastattelut nostivat arvostusta ravintoloitsijoita kohtaan suuresti. Vaikka ajat ovat olleet vaikeita, osataan silti nähdä asioissa positiivisia puolia ja katsomaan tulevaisuuteen. Kulut ovat juosseet jokaisessa ravintolassa joko täysmääräisesti tai osittain, riippuen ravintolan aukiolosta ja leikkaustoimista. Tämän valtavan stressin alla jaksetaan silti nähdä positiivisia puolia esimerkiksi kuljetuspalveluiden mahdollisuuksissa tulevaisuudessa. Yrittäminen ravintolalalla on muutenkin niin kilpailtua, että tällaisen lisähaasteen tuominen kuvaan on varmasti muuttanut montaa yrittäjää.

Kokonaisuutena voidaan kuitenkin todeta Suomen hallituksen toimet viruksen aikana oikeutetuiksi. Toiset liiketoiminta-alueet ovat vain luonteensa takia joutuneet kärsimään enemmän kuin toiset. Ketään ei olla tiedostaen syrjitty. Toki tiedottaminen suluista olisi voinut olla nopeampaa ja ravintoloille olisi ollut hyvä jättää hieman pelivaraa, jolloin lisäkuluilta, kuten ylimääräisiltä palkkakuluilta oltaisiin vältytty.

Työtä voidaan pitää onnistuneena, sillä kaikkiin teemoihin saatiin vastauksia sekä niin yhteneviä, kuin eriäviä näkemyksiä.

LÄHTEET

Duodecim: Historian Influenssapandemiat 2006. Luettu 13.4.2021
<https://www.duodecimlehti.fi/duo95933>

Foorora: Mikä on Foodora). Luettu 14.5.2021.
<https://www.foodora.fi/contents/about.htm>

Helsingin Sanomat: Hallitus sulkee koko maan ravintolat kerralla 4. Huhtikuuta lähtien kahdeksi kuukaudeksi. Luettu 18.4.2020 <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000006459389.html>

Keskisuomalainen: Jopa yli puolet ravintoloista kaatuu toimintakiellon vuoksi, arvioi huippukokki Henri Alen – Take Away – toiminta ei pelasta koko alaa, luettu 7.4.2021
<https://www.ksml.fi/paikalliset/2354134>

Kespro: Suomalaisten Odotukset Ravintoloille 2020 – tutkimus, 2019. Luettu 2.5.2021. <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/miten-suomalainen-syo-ulkona-2020>

KvaliMOTV: Teemahaastattelu, luettu 14.4.2021
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Mara, Toimiala, luettu 5.5.2021. <http://www.mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti/ruokamyynti-ravintoloissa>

Mara: Työllisten määrä, 2021. Katsottu 3.5.2021.
<https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/tyollisten-maara.html>

Osaava Yrittäjä, luettu 3.5.2021. <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/kannattavuus>

Proresto: Kun asiakas on ravintolaillan tähti, 2018. Luettu 3.5.2021. <https://www.proresto.fi/natiivi/210/kun-asiakas-on-ravintolaillan-tahti>

Ravintola Nolla: Suosi paikallista ravintolaa, 2021. Luettu 2.5.2021.
<http://www.ravintolanolla.com/suosi-paikallista-ravintolaa/>

Restaurantpark. Suomen Ravintola Kulttuuri Muutoksessa, 2020. luettu 1.5.2021.
<https://restaurangpark.fi/suomen-ravintolakulttuuri-muutoksessa/>

Sisällöllinen toimitus: Kristiina Hakala, maaliskuu 2020, Eduskunnan tiedote, päivitetty 1.4.2021, luettu 6.4.2021

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oi-keus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx

Sosiaali ja Terveysministeriö tiedote 163/2020, luettu 6.4.2020

<https://stm.fi/-/osa-ravintoloiden-ja-kahviloiden-rajoituksista-lakkaa-13-heinakuuta-osa-sailyy-31-8-saakka>

Sosiaali ja Terveysministeriö tiedote 220/2020, luettu 6.4.2021.

<https://stm.fi/-/ravintoloiden-aukioloon-ja-anniskeluaikoihin-uusia-rajoituksia-8.10.-lukien-koronavirustilanteen-vuoksi>

Sosiaali ja Terveysministeriö tiedote 302/2020, luettu 6.4.2021

<https://stm.fi/-/ravitsemisliikkeiden-rajoitukset-tiukkenevat-useassa-maakunnassa-epidemiatilanteen-vuoksi>

THL: Koronaviruksen tarttuminen ja itämisaika artikkeli, luettu 6.4.2020.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/koronaviruksen-tarttuminen-ja-itamisaika>

THL: Tarttuminen ja suojautuminen – koronavirus, luettu 15.4.2021.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus>

Uusi koronavirus (Covid-19), Lääkärikirja Duodecim, Infektiosairauksien erikoislääkäri Veli-Jukka Anttila, Kirjasta artikkeli. Luettu 6.4.2020

<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>

Valtioneuvosto tiedote 17.3.2020, Valmiuslain käyttöönottoasetukset, luettu 6.4.2020.

<https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-kayttoonottoasetus-eduskunnalle>

Wall Street Journal artikkeli, julkaistu Helsingin sanomissa. Luettu 7.4.2021

<https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000006449924.html>

Wolt: tietoa meistä, www-sivusto 2021, luettu 13.4.2021

<https://wolt.com/fi/merchants>

Yle: Uusi koronavirus on uhka koko maailmalle, varoittaa WHO:n johtaja. Luettu 13.4.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11203508>

Y-studio, Milloin Kannattavuus on kohdillaan? Kolme näkökulmaa. Luettu 5.5.2021.

<https://y-studio.fi/yrityksen-alku/talous/milloin-kannattavuus-kohdillaan-kolme-nakokulmaa/>