



TYÖLLISYYDEN JA OSAAMISEN MUUTOKSIA

Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksia

Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän ja sen asiantuntijaverkoston ennakointityön välituloksia – ennakkoinnin perusprosessin kolmannen vaiheen raportointi (ennakointikysely ja III ennakointityöpaja)

Touko -kesäkuu 2018

"Missä käytännön toiminnoissa tai palveluissa MaRaMa-alalla tekoälyn hyödyntäminen on arkipäivää vuonna 2035?" (Mentimeter-kysely 13.6.2018)

ravintoloiden robotiikka
tilaaminen kassajärjestelmät
check-in out asiakaspalvelussa
lisäpalvelut matkojen suunnittelu ostot
hotellihuoneen sisustus matkailussa
hotellihuoneessa hinnoittelussa myynnissä
neuvonnassa palvelujen kohdentaminen
huonevaraukset palveluntarjoaminen
data-toiminnoissa varauskanavat
rekrytointi hotellibuukkaus
kaikissa

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	ENNAKOINTIPROSESSI	6
3	SKENAARIOPOHJIEN RAKENTAMINEN JA ALAKOHTAISET SKENAARIOT	8
4	ENNAKOINTIKYSELY JA KOLMAS ENNAKOINTITYÖPAJA	16
5	MAJOITUSALA	17
5.1	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen majoitusosalalla – kyselyn ja työpajan tulokset	17
5.2	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus majoitusalan työllisyyteen	19
5.3	Majoitusala: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen	20
5.4	Majoitusalan osaamis- ja työvoimatarpeiden muutos kyselyn ja kolmannen työpajan tulosten perusteella	22
5.5	Majoitusalan tuotantoverkostot	23
5.6	Työllisten määrän kehitys majoitusosalalla 2015–2035	24
5.7	Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista majoitusosalalla	25
6	MATKATOIMISTOJEN JA MATKANJÄRJESTÄJIEN TOIMINTA	27
6.1	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmässä – kyselyn ja työpajan tulokset	27
6.2	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmän työllisyyteen	28
6.3	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen	29
6.4	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan osaamis- ja työvoimatarpeiden muutos kyselyn ja kolmannen työpajan tulosten perusteella	30
6.5	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmän tuotantoverkostot	31
6.6	Työllisten määrän kehitys matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toimialaryhmässä	31
6.7	Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmässä	32
7	RAVITSEMISTOIMINTA	34
7.1	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen ravitsemistoiminnassa – kyselyn ja työpajan tulokset	34
7.2	Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus ravitsemistoiminnan toimialaryhmän työllisyyteen	36
7.3	Ravitsemistoiminta: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen ravitsemistoiminnassa	37

7.4	Ravitsemistoiminnan osaamis- ja työvoimatarpeiden muutos kyselyn ja kolmannen työpajan tulosten perusteella	38
7.5	Ravitsemistoiminnan tuotantoverkostot	39
7.6	Työllisten määrän kehitys ravitsemistoiminnan toimialaryhmässä	40
7.7	Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista ravitsemistoiminnan toimialaryhmässä	41

8 TÄRKEIMPIEN OSAAMIS- JA TYÖVOIMATARPEISIIN VAIKUTTAVIEN TEKIJÖIDEN VERTAILU MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN TOIMIALARYHMISSÄ 43

9 ARVIOT TYÖLLISTEN MÄÄRÄN MUUTOKSESTA ERI TOIMIALARYHMISSÄ VUONNA 2035. . . .46

9.1	Jatkotyöskentelyyn valittu majoitusalan toimialaryhmän työllisyysennuste vuodelle 2035 . .	47
9.2	Jatkotyöskentelyyn valittu matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmän työllisyysennuste vuodelle 2035	47
9.3	Jatkotyöskentelyyn valittu ravitsemistoiminnan toimialaryhmän työllisyysennuste vuodelle 2035	48

LIITTEET 50

Liite 1.	Kolmanteen ennakointityöpajaan osallistuneet ennakointiryhmittäin	50
Liite 2.	Kyselyssä esitetyt tulevaisuustekijät (tulevaisuusväitteet). Vaikutus osaamis- ja työvoimatarpeisiin.	51
Liite 3.	Majoitus: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista	55
Liite 4.	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista	56
Liite 5.	Ravitsemistoiminta: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista .	57

1 JOHDANTO

Tässä raportissa esitellään Osaamisen ennakointifoorumin (OEF) ennakointiprosessin kolmannen ennakoitityöpajan ja sitä edeltäneen ennakointikyselyn tuloksia majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän osalta. Ennakointiryhmään kuuluu kolme toimialaryhmää, jotka ovat majoitus, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta sekä ravitsemistoiminta. Kunkin toimialaryhmän tulokset esitetään omana kokonaisuutena.

Osaamisen ennakointifoorumi¹ on opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Opetushallituksen organisoima ja koordinoima ennakkoinnin asiantuntijaelin. Se edistää koulutuksen ja työelämän vuorovaikutusta yhteistyössä opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Opetushallituksen kanssa. Osaamisen ennakointifoorumi muodostuu ohjausryhmästä ja yhdeksästä eri aloja edustavasta ennakointiryhmästä. Ennakointiryhmät voivat halutessaan koota asiantuntijaverkostoja työnsä tueksi. Ohjausryhmä ja ennakointiryhmät on asetettu ajalle 1.1.2017–31.12.2020.

Osaamisen ennakointifoorumin ennakointiryhmät ovat

1. luonnonvarat, elintarviketuotanto ja ympäristö
2. liiketoiminta ja hallinto
3. koulutus, kulttuuri ja viestintä
4. liikenne ja logistiikka
5. majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalvelut
6. rakennettu ympäristö
7. sosiaali-, terveys- ja hyvinvointiala
8. teknologiateollisuus ja -palvelut
9. prosessiteollisuus ja -tuotanto.

Kussakin ennakointiryhmässä on enintään 16 jäsentä, ja jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Opetushallitus nimeää ennakointiryhmien jäsenet.

Ennakointiryhmässä tulee opetus- ja kulttuuriministeriön päätöksen mukaan olla edustettuna työnantajat, työntekijät ja yrittäjät sekä ammatillisen koulutuksen järjestäjät ja korkeakoulut, opetushenkilöstö, alan tutkimuksen edustajat ja opetushallinto (jäsen ja samalla sihteeri).

Ennakointiryhmien tehtävänä on

1. määrällinen ja laadullinen ennakointi
2. työelämän muuttuvien tarpeiden analysointi
3. aloitteiden ja suositusten tekeminen ammatillisen koulutuksen kehittämiseksi
4. työelämän edellyttämien koulutusjatkumoiden tunnistaminen sisältäen ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulutuksen välisen vuoropuhelun kehittämisen
5. tutkimus- ja kehitysehdotusten tekeminen ja niiden tuonti keskusteluun.

Ennakointiryhmät osallistuvat Opetushallituksen organisoimaan ennakoitityöhön (mm. työpajat ja verkossa tapahtuvat ennakkoinnin vaiheet) sekä järjestävät haluamansa määrän kokouksia tukemaan tehtäviensä suorittamista. Kokouksiin voidaan yhdistää esimerkiksi asiantuntijakuulemisia sekä työelämä- ja oppilaitosvierailuja.

¹ Lisätietoa: https://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/osaamisen_ennakointifoorumi.

Osaamisen ennakointifoorumin toimintaa suunnittelee, kehittää ja ohjaa ohjausryhmä. Ohjausryhmässä on enintään 20 jäsentä, ja heidät nimeää opetus- ja kulttuuriministeriö.

Ennakointiryhmät voivat koota työnsä tueksi asiantuntijaverkostoja, jotka tarvittaessa täydentävät ja syventävät ennakointiryhmän asiantuntemusta. Lähes kaikki ennakointiryhmät ovat koonneet asiantuntijaverkoston, ja yhdessä asiantuntijaverkostossa on keskimäärin 20 asiantuntijaa. Yhteensä asiantuntijaverkostoihin kuuluu 168 henkilöä.

Kun lasketaan yhteen ennakointiryhmien jäsenet ja varajäsenet (288), ohjausryhmä (20) sekä asiantuntijaverkostojen jäsenet (168), saadaan Osaamisen ennakointifoorumiin kuuluvien henkilöiden kokonaisluvuksi 476. Kyseessä on laaja työelämän ja koulutuksen asiantuntijajoukko, joka on mittava ennakoinnin voimavara.

Tämän raportin on toimittanut majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän ennakointiasiantuntija opetusneuvos Ulla Taipale-Lehto Opetushallituksesta.

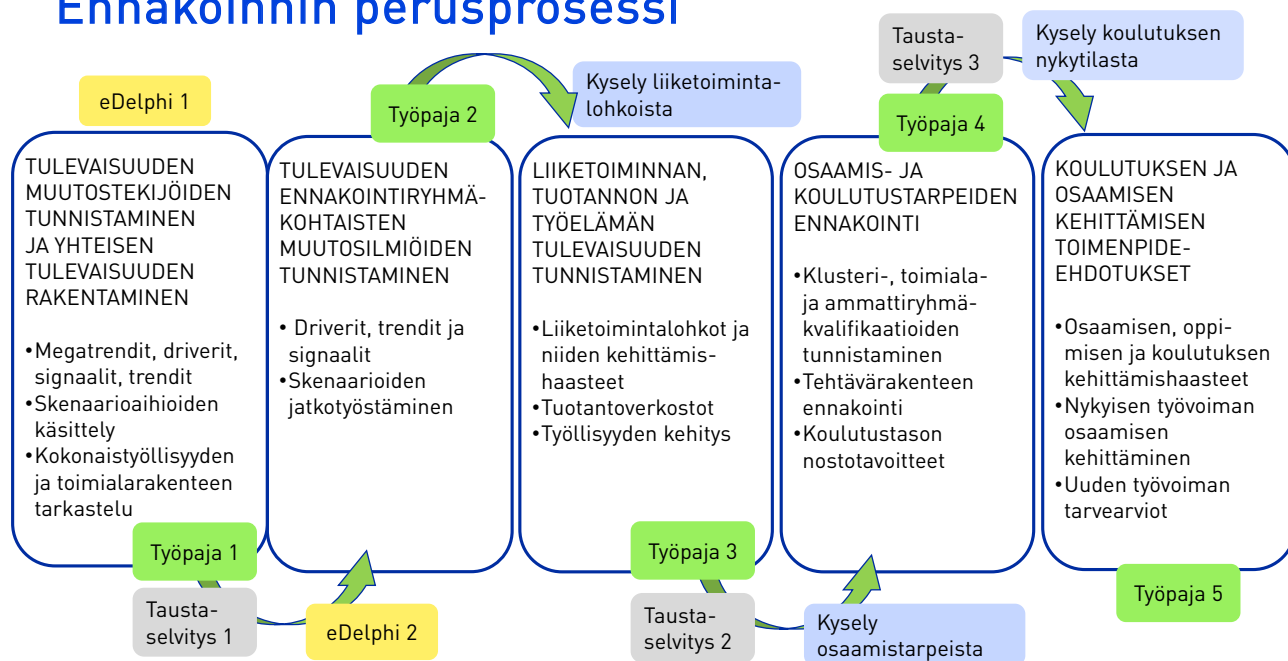
2 ENNAKOINTIPROSESSI

Osaamisen ennakointifoorumin ennakointityö käsittää niin sanotun ennakoinnin perusprosessin, ala-kohtaisia VOSE-hankkeita sekä teema- ja ilmiöpohjaisia hankkeita. Ennakoinnin kokonaisuuteen kuuluu myös Osaamisen ennakointifoorumin toimikauden lopulla toteutettavia synteeshankkeita, joiden tavoitteena on tuottaa yhteenvetoja ja johtopäätöksiä siihen mennessä tuotetuista ennakointituloksista. Ennakointityön kokonaisuutta on kuvattu toimikauden alussa laaditussa ennakointisuunnitelmassa². Tässä luvussa kuvataan ennakoinnin perusprosessia.

Ennakoinnin perusprosessi jäsentyy viiteen työpajaan, jotka ovat yhden päivän pituisia. Ensimmäinen työpaja on kaikille yhteinen, loput neljä työpajaa ovat ennakointiryhmäkohtaisia. Työpajoja edeltää työskentely sähköisillä työskentelyalustoilla (eDelfoi ja Webropol), joiden tulokset pohjustavat työpajatyöskentelyä. Lisäksi työskentelyä tuetaan erilaisilla tausta-aineistoilla.

Koska ennakointiryhmät ovat laaja-alaisia, ne jakaantuivat kolmannelle työpajasta alkaen toimialaryhmiin. Toimialaryhmiä on koko Osaamisen ennakointifoorumissa 33 eli 2–6 ennakointiryhmää kohden. Käytännössä jako tapahtuu työpajoissa jakaantamalla pöytäkuntiin.

Ennakoinnin perusprosessi



KUVIO 1. ENNAKOINNIN PERUSPROSESSI.

Ennakoinnin perusprosessi on kuvattu kuviossa 1. Alla esitellään lyhyesti työpajojen sisällöt:

Työpaja 1. Tulevaisuuden muutostekijöiden tunnistaminen ja yhteisen tulevaisuuden rakentaminen (marraskuu 2017). Työpajaa edeltää Delfoi-paneeli, jossa tarkastellaan megatrendejä, drivereita, signaaleja ja trendejä. Näiden pohjalta laaditaan skenaarioaihiot. Lisäksi arvioidaan karkealla tasolla VTT:n toimialaennusteen pohjalta työllisyyden kehitystä.

² Ennakointisuunnitelma Opetushallituksen verkkosivuilla https://www.oph.fi/download/190951_Ennakointisuunnitelma_27092017.pdf.

Työpaja 2. Tulevaisuuden muutosilmiöiden tunnistaminen ennakointiryhmittäin (maaliskuu 2018).

Työpajaa edeltää toinen Delfoi-paneeli, jossa työstetään ensimmäisen työpajan perusteella valittuja skenaarioaihtioita. Kahden ensimmäisen työpajan lopputulemana tehdään skenaariopohjat jatkotyöskentelyä varten.

Työpaja 3. Liiketoiminnan, tuotannon ja työelämän tulevaisuuden tunnistaminen (touko-kesäkuu 2018).

Työpajassa tarkastellaan liiketoimintalohkoja ja julkisen sektorin toimintaa, kuten tuotantoprosesseja, digitalisaatiota, asiakasprosesseja, markkinointia, jakelukanavia, myyntiä jne. sekä näihin liittyviä tulevaisuuden muutostekijöitä. Lisäksi tarkastellaan tuotantoverkostoja, jotka ovat tärkeitä muun muassa ennakoitaessa toimialojen rajapinnoille syntyviä osaamistarpeita. Lopuksi tarkastellaan työllisyyden kehitystä ennakointiryhmiin sisältyvien alatoimialojen mukaan, mikä pohjustaa määrällisten koulutustarpeiden ennakointia. Työpajaa edeltää verkkokysely (Webropol). Kolmannen ennakointityöpajan osallistuneiden määrät ennakointiryhmittäin löytyvät liitteestä 1.

Työpaja 4. Osaamis- ja koulutustarpeiden ennakointi (marraskuu 2018). Työpajatyöskentelyä edeltää verkkokysely (Webropol), jossa on pyydetty asiantuntijoiden näkemystä osaamistarpeista kvalifikaatioluokituksen pohjalta. Työpajassa tarkastellaan ja jalostetaan kyselyn tuloksia osaamistarpeita ennakoitaessa. Lisäksi ennakoidaan työllisyyden kehitystä 3–5 tehtävätason kautta. Työpajan tulosten pohjalta johdetaan koko työvoiman määrälliset koulutustarpeet. Lopuksi työpajassa arvioidaan tarvetta nostaa nykyisten työllisten koulutustasoa.

Työpaja 5. Koulutuksen ja osaamisen kehittämisen toimenpide-ehdotukset (helmikuu 2019). Työpajassa pohditaan koulutuksen ja osaamisen kehittämisen toimenpide-ehdotuksia. Työpajaa edeltää verkkokysely (Webropol) koulutuksen nykytilasta ja nykyisen työvoiman osaamisen kehittämishaasteista. Tulokset tuodaan työpajaan jatkokäsittelyyn, jonka pohjalta arvioidaan osaamisen, oppimisen ja koulutuksen kehittämishaasteita. Toisessa vaiheessa arvioidaan työvoiman eri ryhmien osaamisen, oppimisen ja koulutuksen kehittämistarpeita. Lopuksi käsitellään työvoimatarvetta vastaavaa tutkintotarvetta sekä muita prosessissa tähän asti laadittuja määrällisen ennakkoinnin tuloksia.

Ennakkoinnin perusprosessi on jaksotettu siten, että se tuottaa tuoreita näkemyksiä osaamis- ja koulutustarpeista sekä koulutuksen kehittämisestä tulevaa vaalikautta varten. Prosessin eri vaiheiden tuloksia raportoidaan myös prosessin aikana.

3 SKENAARIOPOHJIEN RAKENTAMINEN JA ALAKOHTAISET SKENAARIOT

Ennakoinnin perusprosessin alkuvaiheessa luotiin skenaariopohjat jatkotyön perustaksi. Tarkastelussa ajatukset suunnattiin vuoteen 2035, mikä on koko ennakoitiprosessin tavoitevuosi.

Skenaariotyöhön liittyi kaksi Delfoi-paneelia³, jotka pidettiin ennen työpajoja. Aluksi koko Osaamisen ennakoitifoorumilla laati ensimmäisen Delfoi-keskustelun pohjalta neljä skenaarioluonnosta, ja niitä tarkasteltiin ensimmäisessä työpajassa.

TURBOAHDETTU SUOMI Integraatio-Suomi Uusliberalistinen markkinatalous Perustulo (insentiivi) Tekno: Automaatio ja robotisaatio Ekokriiseistä hyötyminen Arvo: Liberalismi (kilpailu ensin)	KAUPUNKIEGOLOGINEN SUOMI Alueiden Suomi Alusta- ja jakamistalous Sosiaalinen "Kultainen leikkaus" (rotaatio) Tekno: Ihminen + kone Ekologiset ongelmat on tehty ratkaistaviksi Arvo: Edistysusko (paras ensin)
Kansallisvaltio- Suomi Säädeltä markkinatalous Sosiaalisen koheesio Tekno: Automaatio ja robotisaatio Ekologiassa se tehdään, mitä sovitaan Arvo: Konservatismi (jatkuvuus ensin) HITAASTI MUTTA VARMASTI SUOMI	LIITTOVALTIO-SUOMI (YK) Kierto- ja jakamistalous Kansalaistulo Tekno: Vihreä teknologia ja sosiaalitekhnologia Ekokatastrofien ennakoitipolku Arvo: Ekologismi (ympäristö ensin) EKONOLOGINEN SUOMI

KUVIO 2. SKENAARIOLUONNOSTEN PESTE⁴-LUONNEHDINNAT

Skenaarioluonnosten PESTE-luonnehdinnat ilmenevät kuvista 2. Niiden perusteella skenaarioita voidaan lyhyesti luonnehtia seuraavalla tavalla:

1. **Hitaasti mutta varmasti -Suomi.** Nykytilannetta korostava skenaario nojautuu vahvaan kansallisvaltion ja nykyisiin toimintatapoihin, joita pidetään parhaina välineinä jatkaa tasapainoista kehitystä.
2. **Turboahdettu Suomi.** Kasvua korostavassa skenaariossa tulokset, kilpailukyky ja tuottavuus ovat keskiössä. Tässä skenaariossa tukeudutaan vahvaan Euroopan unioniin, joka turvaa pienen maan edut maailmanmarkkinoilla.
3. **Kaupunkiegologinen Suomi.** Tässä skenaariossa ympäristönmuutos on vienyt Suomen tilanteeseen, jossa ympäristö ja talous on sovitettu yhteen kuitenkin niin, että ekologia määrittää ekonomian.
4. **Ekonologinen Suomi.** Skenaariossa ollaan ajoavien valtioiden vaiheessa, jossa maailmaa organisoidaan alueiden ja niiden välille syntyneiden verkostojen johdolla.

³ Kahden Delfoi-paneelin tuloksia on raportoitu Osaamisen ennakoitifoorumilla sivuilla <https://www.op.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakointituloksia>.

⁴ Lyhenne englanninkielisistä sanoista poliittiset (P), taloudelliset (E), sosiaaliset (S), teknologiset (T) ja ympäristölliset (E) vaikutukset.

Jatkoprosessissa skenaarioluonnoksista johdettiin ennakointiryhmille skenaariopohjat. Tätä edelsi toinen Delfoi-paneeli, jossa tarkasteltiin ennakointiryhmäkohtaisia ilmiöitä. Delfoi-työskentelyn tulokset sijoitettiin neljään alkuperäiseen perusskenaarioon, ja tuloksena jokaiselle ennakointiryhmälle saatiin oma skenaariopohja, jossa kuitenkin säilyi alkuperäisten skenaarioluonnosten perusidea.

Jatkotyöskentelyn kannalta ennakointiryhmäkohtaisia skenaarioita oli kuitenkin liikaa. Eri vaihtoehtojen jälkeen Opetushallituksen ennakointiyksikössä päätettiin skenaarioiden määrää vähentää neljästä kahteen. Valinta tehtiin ensimmäisen ja toisen sekä kolmannen ja neljännen skenaarion välillä.

Ensimmäisessä vertailussa vastakkain olivat Hitaasti mutta varmasti -Suomi ja Turboahdettu Suomi, jotka kummatkin olivat luonteeltaan ”business as usual” eli nykyhetken kehityksestä lähteviä skenaarioita. Jälkimmäisessä skenaariossa on kuitenkin proaktiivisuutta eli tavoitteellisuutta, joten se sopii näin paremmin skenaariovaihtoehdoksi.

Toisen vertailuparin muodostivat Kaupunkiegologinen Suomi ja Ekonologinen Suomi, jotka olivat muutosskenaarioita. Kummallakin skenaariolla oli tietyt ennakointiryhmät, joihin ne sopivat. Enemmistöön ennakointiryhmistä sopi kuitenkin paremmin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaario.

Tämän perusteella jatkettiin kahdella ennakointiryhmäkohtaisella skenaariolla: 1) **Turboahdettu Suomi** ja 2) **Kaupunkiegologinen Suomi**. Tässä raportissa kyselyn tuloksia tarkastellaan näiden kahden skenaarion mukaan.

Delfoi-kierrosten toteutuksesta vastannut Metodix Oy laati tulosten pohjalta seuraavat kaksi majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluille yhteistä skenaariota.

TURBOAHDETTU SUOMI (TEHOILLEN): EUROOPAN TIE

Turboahdettu Suomi -skenaariossa huomio kiinnitetään ennen muuta tuloksiin, kilpailukykyyn ja tuotavuuteen, joiden saavuttamiseen ei tarvita regiimi-tason mullistuksia. Sen sijaan siihen tarvitaan vahvaa Euroopan unionia, joka parhaiten turvaa pienen maan edut maailmanmarkkinoilla ja jonka ytimiin Suomi pikku valtionakin itseoikeutetusti kuuluu. Oikeutus perustuu menestykseen, joka jaetaan muiden pohjoisten maiden kanssa.

Turboahdettu Suomi -skenaario on toiveikas. Talouden ja markkinan kehitys näyttää kaikilla toimialoilla lupaavalta, vaikkakin alalle tyypillinen aaltoilu jatkuu vuonna 2035. Pitkän ajan kehitys on nousevaa, mutta notkahduksia tulee taloussuhdanteiden myötä. Yksi sitkeä matalapalkka-alaan liittyvä jännite on kadonnut. Epätavanomaisesta on tullut tavanomaista. Muillakin kuin ravintola-aloilla työajat ovat irtautuneet toimistotyöajoista ja lähentyneet MaRaMa-alojen epäsäännöllisyyttä. Työnantajat ovat tyytyväisiä, kun palkalla ei enää tarvitse kompensoida epämukavia työaikoja.

Suomi on valunut kohti Keski-Eurooppaa muutenkin kuin ilmaston lämpenemisen kautta. Vuoden 2035 Suomi on eurooppalaistunut, kun alkoholin myynti on vapautettu. Moderni alkoholilaki "antaa ravintoloille vapaat kädet uudistaa ja kehittää baarikulttuuria". Baarikulttuurin kehittyminen ei näy alkoholin kulutuksessa kasvuna kuten ruokailussa, päinvastoin. "Suomi on yhä enemmän osa viini-Eurooppaa, eivätkä kotikännit työllistä poliiseja entiseen tapaan."

Muuten matkailussa "valutaan" enemmän pohjoiseen kuin Keski-Eurooppaan. Lapin selkeät vuodenaajat ovat ehdottomasti Suomen tärkeimpiä vahvuuksia. "Lumivarmuus on iso matkailuvaltti", kunhan sitä vain osataan hyödyntää tarpeeksi tehokkaasti. Eurooppalaisia enemmän turisteja tulee Aasiasta seurauksena siitä, että Suomella on erinomainen maantieteellinen asema. Aasia-buumi siis jatkuu vielä pitkään. "Kiinassa on vielä vuonna 2035 järjetön potentiaali, joka kantaa vuosia." Pekingin vuonna 2019 valmistunut uusi lentokenttä on tuplannut lennot Kiinasta. Kiinnostavasti myös eteläamerikkalaisten osuus on kasvanut kuin signaalina uudelle kaukomatkailutrendille.

Majoitustoimi kipuilee jakamis- ja alustatalouden toimijoiden kanssa, joskin disruptio on vuoteen 2035 tultaessa purkautumassa. Airbnb-rajoituksia on tullut lisää sitä mukaa kun ongelmat ovat nousseet esiin asunto-osakeyhtiöissä. Vuokraamishalukkuus on laskenut samassa tahdissa. Hotellikapasiteetti on kasvanut erityisesti pääkaupunkiseudulla. Majoitustarvetta lisää lievä kotimaisen matkailun kasvu. Volyymit ovat kuitenkin aika pienet. Lapissa kapasiteettipula on sen sijaan kroonista. Se vaikuttaa matkailijamääriin ja -hintoihin.

Wow-efektit ovat tulossa kohtuukustannuksin hotelleihin lisätyn todellisuuden kautta, vaikkakin "kehitystä hidastaa se, että hotellit uudistavat huoneitaan ja tilojaan varsin verkkaiseen sykliin". Matkailussa toiminta on räväkämpää. Talvikin voidaan pelastaa Etelä-Suomea myöten. Ensimmäinen lasketteluhalli on valmistumassa norjalaisen mallin mukaan. "Katettujen mäkien ja säilötyn lumen myötä laskettelumäärät kääntyvät uudestaan nousuun, kun lumipäiviä saadaan lisää ja saatavuus paranee." Venäläisten matkailu on Suomelle tärkeää muulloinkin kuin lasketteluaikaan, ja he myös näkyvät katukuvassa ja kaupoissa vuonna 2035.

Virtuaalisuus on mukana matkailussakin. Ei niinkään itse toimintana kuin täydentävänä palveluna. Virtuaalimatkoilla haetaan inspiraatiota ja tehdään karsintaa potentiaalisten matkakohteiden välillä. Vaikka VR ja AR⁵ saavatkin aikaan upeita elämyksiä, eivät vuoden 2035 ihmiset luovu vapaaehtoisesti aidoista kokemuksista.⁶ Eri asia on, jos vastaan tulee maailmanmittakaavainen kriisi tai katastrofi. Siihen ei skenaariossa uskota, vaikka uhka tunnistetaankin. Jos huonosti käy, niin se tapahtuu muualla kuin Suomessa. Tällöin vedetään hihasta uudet valttikortit: rauha, turvallisuus ja hiljaisuus. Niistä tulee tai tehdään Suomen vetovoimatekijöitä.

Haasteena on näiden vahvuustekijöiden tuotteistus varsinkin, kun ensin pitää eliminoida toisenlainen imago maasta, joka on kallis ja enimmäkseen pimeä ja jossa on kurja sää. Kotimaan matkailun osalta peli on ollut pitkään kasvun kannalta menetetty. Samalla rahalla kun pääsee niin Lontooseen kuin Leville. Mahdottomassa tehtävässä on kuitenkin vuonna 2035 onnistuttu. Apua on saatu naapuritoimialalta maataloudesta, jonka tärkeäksi sivuelinkeinoksi matkailu on kehittynyt. ”Suomen luonnon ja maaseudun puhtaus, rauha ja viileys ovat tärkeitä myyntivaltteja.” Maatilamatkailun kysynnän kasvu tulee ulkomailta.

Kivijalka-matkatoimistoja ei enää vuonna 2035 ole, mutta matkailutoimijoita löytyy verkosta sitäkin enemmän. Suuri joukko ihmisiä työllistää itse itsensä, ja näin syntyy jatkuvasti uusia matkailupalveluja tarjoavia yrityksiä. Kiireinen elämä on lisännyt matkanvälittäjien käyttämistä monista muistakin syistä. Välittäjien palveluita kysytään paitsi ajan säästämiseksi myös luotettavuuden varmistamiseksi. Kolmas syy on helppous, kunhan hinnat pysyvät kohtuudessa. Neljänneksi yhä useampi haluaa enemmän tai vähemmän erikoisia oheispalveluja.

Ruokatuotantoa on ollut pakko keskittää, kun käsiparit valmistuksesta loppuvat ja kilpailu on kovaa. Alalle on ollut vaikea saada matalapalkkaisuuden takia ammattitaitoista työvoimaa, ja se on johtanut julkisen palvelun ulkoistuksiin. Keskittäminen ja robotisointi puolestaan pakottavat runsaisiin kotiinkuljetuksiin, joka korostaa logistisia kykyjä ja ratkaisuja. Jakeluun on kehitetty erilaisia vaihtoehtoja erityisesti vanhusväestön tarpeisiin. Heille on kehitetty laaja kirjo palveluita automaateista seniorikokkiryhmiin.

Ruokamyynnin osuus ravintoloissa on kasvanut tasaisesti samaan aikaan, kun alkoholin käyttö on vähentynyt. Ruokaa haetaan ja kuljetetaan ravintoloista myös koteihin, kuten edellä todettiin. Lihan kulutus on polarisoitunut eli ”high end” -valikoima on kasvanut. Jauhelihan ja broilerin kulutus on säilynyt suurena, vaikka kasvisvaihtoehtojen määrä on kasvanut sekin. Kaukana on kuitenkin vielä se, että lihan asema olisi uhattuna, vaikka terveystrendi sen kulutusta supistaakin. Terveysteknologia ja itse-diagnostiikka löivät läpi jo 20-luvulla, jolloin käynnistyi terveyskuluttamisen iso buumi. Siihen kuuluu myös ravintokontrolli⁷, joka hitaasti muuttaa ravintotilastoja. Juomapuolella trendi kääntyy nopeamassa tahdissa. Poikkeus säännöstä on hyönteisruoka, joka mittavan tuotekehittelyn jäljiltä on lyönyt itsensä läpi.

5 AR = augmented reality - lisätty todellisuus, ja VR = virtual reality - virtuaalitodellisuus.

6 Yksilöllisyys korostuu kaikessa, eikä matkailuyhteisöllisyys ole kasvussa. ”Isojen massatapahtumien, tyyliin Finlandia-hiihto, sijaan halutaan nauttia luonnosta omassa rauhassa. Samanheimoiset saattavat matkustaa samoihin kohteisiin, mutta yksilöinä, ei ryhmänä.” Vuonna 2035 toteutetaan unelmia, kun ihmisillä on enemmän rahaa käytössään kuin koskaan ja maailma ympärillä on myös sopivasti ”kutistunut”. Tärkeä ja iso kohderyhmä koostuu hyväkuntoisista eläkeikäisistä, joilla on sekä aikaa että varaa.

7 Virtuaaliohjauksella tarkoitetaan tässä yhteydessä virtuaalitodellisuuden tai lisätyn todellisuuden sovelluksia, joita hyödynnetään syömiskokemuksen ohjaamisessa ja parantamisessa niin päiväkodeissa, kouluissa, sairaaloissa ja vastaavissa kuin ravintoloissakin. Pienistä ravintolayrittäjistä koostuva kenttä ei tähän suuntaan merkittävästi etene vuoteen 2035 mennessä. Kouluissa ja laitoksissa kehitys voi olla nopeampaa.

Anniskelun arvonlisävero on vuonna 2035 saatu alemmaksi, minkä seurauksena ravintoloiden osuus alkoholin myynnistä on kasvanut ja hinnat laskeneet. Välillinen ja mieluisa seuraus on ollut työpaikkojen lisääntyminen. Menossa on jenkkimallinen kokeilu, jossa ”anniskeluluvat” ostetaan. Ravintoloitsijan pitää vain todistaa nuhteettomuutensa, ja sitä vasten hänelle myönnetään lupa tietyllä ajalla viranomaisen määrittelemän taksan mukaan. Kukin voi sen jälkeen itse päättää, mitä myy ja millä hinnalla.

Skenaariosta välittyy usko tulevaisuuteen, vaikka kipupisteitäkin on. Bisnes kehittyy kaikilla MaRa-Ma-aloilla, kunhan pidetään kustannukset kurissa ja kriisit kaukana. Alojen vaurastumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin ”normien purkua” saadaan vietyä eteenpäin. Palvelualoilla ratkaisee se, miten palvelujen tilaajat käyttäytyvät. Kuluttajat päättävät, yleistävätkö robotit ja automatisaatio ja missä aikataulussa. Pikaruokalat näyttävät tässä suhteessa muille mallia.

KAUPUNKIEGOLOGINEN SUOMI (EGOILLEN): KAUPUNKIVALTIOIDEN TIE

Kaupunkiegologinen Suomi edustaa purkautuvien valtioiden vaihetta, jossa maailmaa organisoidaan alueiden ja verkostojen kautta. Osallisuus- ja jakamiskokemukset uudistavat demokraattiset institutiot ja energisoivat alueyhteisöjen toimintaa tavalla, jossa taloudellisen bruttokansantuotteen sijasta seurataan monia muitakin (laatu)kriteereitä, kun alueet asettavat toiminnalleen tavoitteita, joita sitten demokraattisin instituutioin toteuttavat.⁸

MaRaMa-aloilla tunnistetaan Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia, vaikka murroksen aura kyntää kaikkia aloja syvältä. Matkailussa nuolet sojottavat ylöspäin, eikä kehitystä varjosta muu kuin ilmastonmuutoksen vaikutukset. Se onkin iso varjo, jonka hitaita muutoksia kyetään kääntämään hyödyksi mutta äkilliset mullistukset saattavat romahduttaa koko alan. Majoitus peesaa tässä kuten yleisemminkin matkailun trendejä. Molemmat alat ovat saaneet haasteen jakamis- ja alustataloudesta, joka dominoi markkinoita vuonna 2035. Omistaminen ei ole muodissa, vaan yleisesti ostetaan tai vuokrataan haluttua palvelua. ”Et niinkään halua omistaa mökkiä, vaan ostaa oleskelua täysin varustetusta mökistä tietyn määrän viikkoja.”

Jakamis- ja alustatalous ovat tulleet jäädäkseen ja mullistavat MaRaMa-kenttää. Palvelut sujuvoituvat, kun toimintaan kehitetään yhteiset ja reilut pelisäännöt. Liikenteen puolelta siitä on saatu esimakua. Uber palaa ensi kesänä toimintasanktioiden jälkeen Suomen taksimarkkinoille, kun kuljettajien osaamista ja elinkeinon harjoittamista koskevat samat säännöt kuin muitakin taksiyrittäjiä. Majoituksessa Airbnb-tyyppiset palvelut ovat vuonna 2035 lisänneet suosiotaan. Jakamistalouden majoituspalvelut on saatu rekisteröinnin⁹ kautta mukaan matkailutaseeseen, mistä on seurannut selvä piikki matkailutuloissa.

8 Paikallisuus – tai alueellisuus – näyttää Euroopan mantereella lisääntyvän, kun itsenäisyydestä haaveilevia alueita aktivoituu eri puolilla mannerta. Ajuri on kansallinen ja politiikka populistista. Kehitysvaihe energisoi monia, muttei ratkaise maapallonkokoisia ongelmia. Skenaarion toisella laidalla hifistelevät kaikkien maailman kaupunkien ”punavuorelaiset” trendin haistelijat. Lokaalin lumo lisääntyy paradoksisesti kaupungistumisen seurauksena. Kärkiäirueina toimivat menestyvät kaupungit, jotka eri puolilla maailmaa haastavat valtiota. Ilmiö ei rajaudu kärkeutuihin, vaan ennen pitkää kaikki alueet alkavat tietoisemmin tavoitella onneaan. Niin on tapahtunut tähänkin asti, mutta toiminnan voima ja kirjo lisääntyvät. Valtiota ei horjuteta suoraan vaan ilmiö etenee eroosion kaltaisesti. Ihmisten käyttäytymismuutokset välittyvät hiljalleen paitsi kulttuuriin myös politiikkaan. Aika on tiheänä erilaisia aloitteita ja toimintaa, jotka signaloivat ihmisten lähiyhteisöistä nousevaa suhteellisen järjestäytymätöntä joukkovoimaa, jonka tavoitteet voivat olla ristiriitaisia.

9 Rekisteröintivelvoitteesta on seurannut myös se, että majoituspaikkoja ja käyttöastetta on mahdollista seurata reaaliaikaisesti ja tilastointi kuvaa todellista elinkeinon tilannetta.

Ruoka on jokapäiväinen ilon lähde, jonka instituutiot muuttuvat loivemmin trendein kuin rinnakkaisaloilla. Toki samat murroksen murtajat vaikuttavat ravitsemisalallakin. Teknologia vaikuttaa etenkin valmistukseen ja jakeluun. Jakamistalous ohjaa etenkin kuluttajien mutta myös palvelun tuottajien toimintaa. Alalle ominaiset ravintolaketjut nappaavat piirteitä alustataloudesta. Suurtalouskeittiöissä ja pikaruokan valmistuksessa 3D on lisääntynyt. Sitä pidetään positiivisena kehityksenä, kun kysyntä siihen ohjaa. Kustannustaso nousee alkuun investointien takia mutta kääntyy laskuun, kun tuottavuushyöty alkaa purra.

Vuonna 2035 asuntojen omistaminen ei ole enää ”se iso juttu”. Se näkyy siinä, että keskuspaikkakuntien asumisneliöiden keskipinta-alat ovat pienentyneet ja kaupunkien ”yhteisolkkarit”¹⁰ yleistyneet. Niissä vietetään paljon aikaa ja nautitaan erilaisista palveluista. Puolet kaikesta – vähentyneestä – alkoholin kulutuksesta tapahtuu näissä paikoissa, joiden ilme voi vaihtua toiminnan luonteen mukaan. Lisätty ja vaihtuva todellisuus on lainaa hotelleista, joiden miljöitä alettiin rikastaa jo 2020-luvulla. Niissä huoneen voi valita haluamallaan visuaalisuudella. Rikastetut kokemukset ovat lisäpalveluita siinä missä ennen oli wlan.

Teknologian hinta halpenee, ja mahdollisuudet tuottaa erilaisia elämyksiä asiakkaan halun ja kiinnostuksen mukaan lisääntyvät.

Ruuassa kiinnostavat uudet hybridit tuotteet, jotka eivät ole selkeästi lihaa tai kasviksia vaan jotain uutta, yhdistelmiä. Ruuan kanssa hifistely kotioloissa on yleistynyt nopeasti. Yhtä lailla on kasvanut perusraaka-aineista valmistettava lisäaineettomien aterioiden kotivalmistus. Kasvisruoka on edelleen jatkuvassa nousussa, mutta lihasta on tullut puolittainen ylellisyystuote.

Murrosta oirehtiva piirre on se, että vanhat toimialarajat eivät vuonna 2035 pidätele, kun toimitaan virtuaalisesti ja käytetään teknologiaa. Etenkin matkailu taipuu virtuaaliseksi oppimiseksi, koulutukseksi, draamaksi ja viihteeksi. Ruokaa valmistetaan 3D-printterissä ja anturi-implantit kertovat reaaliajassa mitä seuraavaksi pitäisi syödä tai jättää syömättä. Jakamistalous elää tai kuolee datasta, jonka kautta suhteemme asumiseen, liikkumiseen, matkailuun ja syömiseen on verkkovalintojen basaari, jossa jokainen voi toimia sekä kuluttajana että palvelun tuottajana.

Kaupunkien kivijaloista matkatoimistoja ei kannata etsiä vuonna 2035. Käytännössä kaikessa matkojen varaamisessa perustyn on verkossa ahkeroiva tekoäly. Se tunnistaa myös olosuhteet eikä suosittele hiihtolomamatkaa Etelä-Suomeen, josta ilmastonmuutos on vienyt lumet. Pohjois-Suomessa tilanne on toinen. Siitä on kehkeytynyt kansainvälinen matkailukeskittymä, jonka asemaa olosuhteiden muutokset ovat vain parantaneet. Laskettelijoiden määrä on pitkään jatkuneella kasvupolulla.

¹⁰ Yhteisolkkarit on panelistin termi kodinomaisille ja yhteisöllisille ravintoloille, joissa on piirteitä vanhoista kortteliravintoloista, mutta ilmeisesti käyttäjäkunta on moninaisempi ja juomisen merkitys vähäisempi.

Suomi on vuonna 2035 lisännyt vetovoimaisuuttaan matkailumaana, mikä näkyy matkailun ja matkailutulojen voimakkaana kasvuna.¹¹ Etenkin Lappi, rannikko, liikuntakeskukset ja Helsinki ovat kasvattaneet matkailutaseessa sekä määrää että käyttöastetta, muualla Suomessa käyttöaste heikkenee. Alueelliset erot ovat huomattavia ja kasvavia. Suosikkialueilla menestys on johtamassa rajoituksiin, kun resurssikatto on tullut vastaan.¹² Osa paikoista valikoi asiakkaitaan nostamalla palvelu- ja hintatasoa. Suomesta on tullut maa, johon harvoilla on varaa. Yksi Suomen valteista on turvallisuus tai toisinpäin sanottuna ulkomaailman rauhattomuus. Yksi kriisipaikoista on naapurissa. Jo Putinin aikaan alkoi alamäki, kun sähköautoistuminen romahdutti öljymarkkinat. Venäjän talouden pohja petti sen jälkeen, kun vararahastot oli kuivutettu. Vaikutukset näkyvät suoraan Venäjä-matkailussa molempiin suuntiin.

Epävarmuus maailmalla on lisännyt sekä ulkomaalaisten että suomalaisten kiinnostusta kotimaahan ja lähimatkailuun vuonna 2035.¹³ Lyhyet lomat harrastusten sekä urheilu- ja kulttuuritapahtumien perässä vietetään usein lähitienovilla. Suomalaisten matkustaminen ulkomaille on lisääntynyt vain niihin kohteisiin, joissa on turvallista.¹⁴ Monet yksittäiset ja toistuvat terroristiteot ovat vaikuttaneet dramaattisesti matkustushaluun ja -suuntaan. Levottomilla ajoilla on välillistä vaikutusta siihen, että retriitit houkuttelevat ihmisiä matkailutiloille. Luonto, hiljaisuus ja kiireettömyys ovat halpaa ylellisyyttä.

Ruokailupaikat ovat eriytyneet ja erikoistuneet vuonna 2035. Toiminnassa on useita robottiravintoloita, mutta myös henkilökohtaiseen palveluun perustuvia paikkoja, joista osa muuttuu suorastaan luksukseksi. Itsepalvelupömpelit lentoasemilla ovat muuttuneet interaktiivisiksi robottipalvelupisteiksi. Pikaruokaravintolat ja hotellien vastaanottopalvelut automatisoituvat. Palvelukirjon toisessa päässä voi tilata kokin tekemään se ruoka, joka toisessa palvelussa kuljetetaan polkupyörällä ravintolasta. Nuori sukupolvi on tottunut ruokapalveluiden käyttämiseen. He käyttävät yhä enemmän rahaa ulkona syömiseen sekä palvelujen ostamiseen omaan kotiin ja vapaa-aikaan, kun raha ei jumahda lainojen hoitoon. Woltit ja Foodorat menestyvät ja kysyntää riittää.

Ravintolakulutus on korkealla tasolla tasaista vuonna 2035. Suuri osa ihmisistä haluaa istua ravintolassa ja tavata ihmisiä. Elämysten ja sosiaalisen kokemuksen merkitys koetaan tärkeäksi. Alkoholin myynti ei kasva, koska ihmisten kulutustottumukset ovat terveellistyneet. Anniskeluosuudet ovat pienentyneet, vaikka anniskeluluvista ja alkoholin sääntelystä on kokonaan luovuttu.¹⁵ Persoonallisia, erilaisia ja erikoistuneita pikku ravintoloita on tullut yhä enemmän ja enemmän. Tämä näkyy erityisesti kaikista vetovoimaisimmissa kaupunginosissa. Teknologialla on minimoitu epäkiinnostavat ja rutiinimaiset työtehtävät. Näin on avautunut mahdollisuus houkutelaa työvoimaa osaamista vaativiin tehtäviin paremmalla palkalla ja muilla eduilla.

11 Aasian lisäksi kasvua tulee myös Etelä-Amerikasta, Australiasta ja Afrikasta.

12 Oli pakko ryhtyä rajoittamaan matkailijavirtaa erityisesti Lapissa. Kasvu taittui omasta aloitteesta. Helsingin ja Lapin välissä on tilaa, jota on alettu vuonna 2035 markkinoida. Eksklusiivinen palvelu on vankistanut asemaansa, kun lomailijat eivät halua enää olla "töissä" lomallaan. Etelä-Suomeen on rakennettu keinotekoinen Lappi ja revontulikokemuskeskus. Toisaalta monet hakevat aitoja kokemuksia, joten keinolappi ei vedä kaikkia asiakkaita. Erikoistuneet ryhmämatkat kuten ns. "special interest tourism" ovat vahvassa nousussa. Se on helppoa, vaivatonta, mutta kuitenkin yksitöllistä palvelua pienissä ryhmissä.

13 Suomalaisista on tullut terrorin myötä matkustamisessaan hyvin turvallisuushakuisia, mikä vaikuttaa olennaisesti siihen, mitä kohteita valitaan. Se suosii enemmän kotimaan kuin ulkomaan matkailua.

14 Perheenjäsenet ja sukulaiset asuvat vuonna 2035 ympäri maailmaa, ja se lisää ulkomaille matkustusta, mutta yhä useammin suunta on toisin päin eli tavataan turvallisuussyistä Suomessa.

15 Kehityssuunta ruokahifistelyyn ja maltilliseen alkoholin käyttöön pätee varauksitta vain Ruuhka-Suomessa. Kuva muuttuu, kun siirrytään pääkaupunkiseudun ja kasvukeskusten kuplista maaseudulle.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion ruoka ei ole vain seurallista nautiskelua vaan osa henkilökohtaista ja jaettua terveysterveysprojektia. Vuonna 2035 edelläkävijöille on käytössä sofistikoituja terveyspalveluja, jotka perustuvat kunkin omaan terveyshistoriaan ja ihonalaisten anturien välittämään informaatioon. Tietoja käytetään aterioiden ja ruokavalion optimoimiseen.¹⁶ Yhä useammin lautasella on hyönteisruokaa, johon edellinen sukupolvi totutteli Thaimaan matkoillaan. Kaupasta löytyy monenlaisia hyönteisperäisiä raaka-aineita ja jalosteita samaan tapaan kuin nyt löytyy papu- ja vegaanituotteita.

Skenaariossa yhteiskunta on ristiriitaisesti eriytymässä, kerrostumassa ja sekoittumassa.¹⁷ Ristiriidan mahdollistavat yhteisöjen amebamaisen liukkaasti muuttuvat piirteet ja vastapiirteet. Ideat kopioituvat nopeasti mutta myös muuntuvat ja tarttuvat vastamahdollisuuksiin. Mahdollisuuksien runsaus synnyttää myös uhkia. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa on suuria tunteita ja utopioita mutta myös dystopioita.

16 Yksi panelisti muistuttaa, että lounasruoka tai lounaspaikka valitaan aina tunteen mukaan (lohturuoka/dieettiruoka jne). Tunteen tunnistaminen on hyödyllistä, jotta voisi päästä eroon huonoista tottumuksista. Tätä pyrkimystä tuetaan vuonna 2035 ohjelmasovelluksin.

17 Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion yhteisökuva on sumea. Toisaalta skenaario nousee yhteisövoimasta ja osallisuudesta, mutta sosiologisessa mielessä se on enemmän fiilistelevä ja flow-keskeinen kuin rakenteisesti toisia huomioon ottava, jollainen toinen muutosskenaario "Ekonologinen Suomi" on. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion muutosenergia syntyy yksilön ja lähiyhteisöjen (identiteettiyhteisöjen) välisestä luovasta ja voimauttavasta suhteesta, joka ei nosta esiin eri ryhmien läpi kulkevia tai niitä erottavia sosiaalisia rakenne-eroja, joille skenaariot Hitaasti mutta varmasti -Suomi ja Ekonologinen Suomi ovat herkkiä.

4 ENNAKOINTIKYSELY JA KOLMAS ENNAKOINTITYÖPAJA

Ennen kolmatta työpajaa Osaamisen ennakointifoorumille suunnattiin kysely, jossa tarkasteltiin toisessa työpajassa esille nousseita teemoja. Nämä teemat olivat digitalisaatio, robotisaatio ja teknologian kehitys, eettisyys ja kestävä kehitys sekä työelämän muutos. Kyselyssä tiedusteltiin, miten nämä tekijät vaikuttavat osaamis- ja työvoimatarpeisiin. Kyselyssä pyydettiin näkemyksiä myös tuotantoverkostoista ja työllisyyden kehityksestä. Vastaukset pyydettiin kaikissa kysymyksissä skenaarioittain. Kyselyn sisältö oli sama kaikille ennakointiryhmille.

Kyselyssä vastaajille esitettiin väitteitä, jotka koskivat digitalisaatiota, robotisaatiota ja teknologian kehitystä, eettisyyttä ja kestävä kehitystä sekä työelämän muutosta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan niitä molemmissa skenaarioissa skaalalla 1 = ei muuta lainkaan osaamistarpeita – 5 = muuttaa hyvin paljon osaamistarpeita. Vastauksiaan sai halutessaan myös perustella.

Tiedusteltaessa digitalisaation ym. tekijöiden vaikutuksia työllisten määrään vastausvaihtoehdot olivat 1 = vähentää huomattavasti työllisten määrää, 2 = vähentää jonkin verran työllisten määrää, 3 = työllisten määrä pysyy ennallaan, 4 = lisää jonkin verran työllisten määrää, 5 = lisää hyvin paljon työllisten määrää.

Kyselyssä esitetyt tulevaisuusväitteet, joiden vaikutusta osaamisiin ja työllisten määrään vastaajien tuli arvioida kahdessa eri skenaariossa, ovat liitteessä 2.

Kysely lähetettiin koko Osaamisen ennakointifoorumille eli noin 480 asiantuntijalle. Kyselyyn vastasi 180 henkilöä eli 37 prosenttia kyselyyn kutsutuista asiantuntijoista. Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmään tai sen asiantuntijaverkostoon kuuluvia vastaajia oli yhteensä 21 henkilöä. Kysely oli ensin käynnissä 8.–31.5.2018. Työpajojen jälkeen kyselyyn sai vastata vielä kesäkuun 26:nteen asti.

Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmälle ja sen asiantuntijaverkostolle järjestettiin ennakointityöpaja 13.6.2018. Työpaja oli kolmas ennakoinnin perusprosessiin kuuluvista työpajoista. Sen teemoja olivat liiketoimintalohkot, julkisen sektorin toiminta, tuotantoverkostot ja työllisyyden kehitys. Työpajassa hyödynnettiin, jatkotyöstettiin ja syvennettiin sitä edeltäneen kyselyn tuloksia. Osallistujia majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan ennakointityöpajassa oli 13 (lisäksi mukana oli myös ennakointiryhmän ennakointiasiantuntija, joka ei osallistunut työpajatyöskentelyyn, vaan edusti ennakointiprosessia koordinoivaa tahoa eli Opetushallitusta). Työpajassa osallistujat jaettiin vielä ennakointiryhmän toimialaryhmittäisiin pienryhmiin, jotka ovat

- majoitus
- matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta ja
- ravitsemistoiminta.

Tässä julkaisussa on seuraavaksi raportoitu majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakoijien (ennakointiryhmä sekä sen asiantuntijaverkosto) kyselyssä ja kolmannessa työpajassa tuottamat tulokset toimialaryhmittäin. Kunkin toimialaryhmän tuloksista on myös laadittu yhteenvetotaulukko. Yhteenvetotaulukot ovat tämän raportin liitteissä 3–5, ja niitä on hyödynnetty ennakoinnin perusprosessin seuraavassa vaiheessa eli verkostoille lähetetyssä osaamistarvekyselyssä.

5 MAJOITUSALA

Kolmatta työpajaa edeltävässä kyselyssä vastaajat saivat valita, minkä toimialaryhmän kannalta he kyselyyn vastaavat. Vastaajan oli myös mahdollista vastata useamman kuin yhden toimialaryhmän näkökulmasta, jolloin vastaukset oli annettava erillisillä vastauskerroilla.

Majoitusalan toimialaryhmän oli kyselyssä vastausnäkökulmakseen valinnut kolme henkilöä. Työpajatyöskentelyssä majoitusalan pienryhmässä työskenteli niin ikään kolme henkeä. Koska sekä kyselyssä että työpajassa alan tulevaisuutta pohtineiden määrä on melko pieni, on tässä raportissa kummankin vaiheen tuloksia käsitelty samassa yhteydessä.

5.1 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävän kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen majoitusosalalla – kyselyn ja työpajan tulokset

Kyselyyn vastanneiden mielestä **Turboahdettu Suomi -skenaariossa** osaamistarpeisiin vaikuttaa merkittävästi se, että digitalisaatio ja robotisaatio muuttavat organisaatioiden toimintatapoja. Digitalisaation avulla personoitujen tuotteiden ja palveluiden kysyntä kasvaa, mikä osaltaan vaikuttaa osaamistarpeisiin. Tulevaisuuden osaamistarpeisiin vaikuttavat vahvasti myös tekoälyn laajeneminen osaksi kaikkien palveluiden ja tuotteiden tuottamista, digitalisaation aiheuttama ansaintalogiikan muutos ja robotiikan sekä big datan avulla luotava uusi liiketoiminta. Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset, peliteknologian integroituminen alalle kuin alalle sekä virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden kytkeminen palveluihin muuttavat nekin majoitusalan osaamistarpeita. Alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa suhteessa suuriin yrityksiin, mikä osaltaan vaikuttaa vahvasti osaamistarpeisiin.

Kestävän kulutuksen merkitys kuluttajien arvoissa sekä eettisyys teknologian kehittämisessä muuttavat myös merkittävästi osaamistarpeita.

Työelämän muutoksista osaamistarpeisiin vaikuttavat vahvasti ei-tyypillisten työsuhteiden lisääntyminen, yrittäjyyden yleistyminen, eläkeiän nousu, verkostomainen tuotteiden ja palveluiden kehittäminen sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa osaamistarpeisiin uskotaan digitalisaation, robotisaation ja teknologian muutoksista eniten vaikutusta oleva samoilla tekijöillä kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Vaikutuksen uskotaan tässä skenaariossa olevan kuitenkin suurempaa.

Eettisyyden merkitys teknologian kehittämisessä on arvioitu Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa osaamistarpeiden kannalta merkittävämmäksi kuin kestävä kulutus arvona. Turboahdettu Suomi -skenaariossa nämä kaksi tekijää oli arvioitu yhtä merkityksellisiksi.

Työelämän muutoksista osaamistarpeisiin kaikkein merkittävimmin vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, keskimääräisen eläkeiän nousu sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu. Myös työelämän muutokseen liittyvien tekijöiden nähtiin tässä skenaariossa vaikuttavan voimakkaammin osaamistarpeisiin kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa.

Molemmissa skenaarioissa kymmenen osaamistarpeiden kannalta tärkeimmän tulevaisuuden muutostekijän joukkoon mahtui niin digitalisaatioon, robotiikkaan ja teknologian kehitykseen, eettisyyteen teknologian kehittämisessä ja kestävään kehitykseen kuin työelämän muutokseenkin liittyviä muutostekijöitä. Yleispiirteenä voidaan kuitenkin sanoa, että Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa kaikkia

tekijöitä pidettiin merkityksellisempinä kuin toisessa skenaariossa. Turboahdettu Suomi -skenaariossa Top10-muutostekijöiden listalle mahtuu Kaupunkiegologista Suomea enemmän teknologiaan liittyviä muutostekijöitä, kun taas toisena mainitussa skenaariossa niitä on yhtä paljon kuin kahteen muuhun kategoriaan (eettisyys ja kestävä kehitys sekä työelämän muutokset) kuuluvia tekijöitä yhteensä.

13.6.2018 järjestetyssä majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän työpajassa osallistujat valitsivat majoitustoimialan kannalta tärkeimpiä tulevaisuuden muutostekijöitä skenaarioittain. Muutostekijät valittiin työpajaa edeltäneessä kyselyssä esitetyistä muutostekijävaihtoehdoista.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa tärkeimmiksi muutostekijöiksi nousivat seuraavat:

- Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään.
- Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa.
- Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa.
- Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään.
- Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista.
- Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti, ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella.
- Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona.
- Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät.
- Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä.
- Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa puolestaan tärkeimmiksi muutostekijöiksi nähtiin seuraavat:

- Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset yleistyvät (tämän merkitystä vielä korostettu).
- Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa (tämän merkitystä vielä korostettu).
- Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatiossa.
- Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys.
- Digitalisaatio muuttaa ansaintalogiikkaa.
- Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään.
- Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa.
- Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista.
- Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti, ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella.
- Peliteknologiat integroituvat laajalti eri toimialoille.
- Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät.
- Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät.
- Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä.
- Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa.

Digitalisoitumisen vaikutus osaamistarpeisiin on suurempi Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Edellä mainitussa digitalisointi on kilpailussa pärjäämisen edellytys ja esimerkiksi alustatalous muuttaa toimintatapoja. Digitaalisuus tuo kilpailuun erityyppisiä toimijoita (esim. Airbnb:n tapaiset organisaatiot, yksityiset majoittajat jne.). Pk-yritysten toimintaedellytyksenä on olla mukana alustataloudessa. Turboahdettu Suomi -skenaariossakin digitaalisuus vaikuttaa, mutta muutos on hitaampaa. Kuluttajat ratkaisevat, haluavatko he digitaalisia palveluja vai perinteisiä kasvokkain tapahtuvia palvelutilanteita. Alustatalouden rooli on epävarma.

Peliteknologian integroituminen alalle edellyttää uusia osaamistarpeita etenkin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa, jossa sen avulla voidaan tuottaa asiakkaille uusia elämyksiä.

Molemmissa skenaarioissa suuri vaikutus osaamistarpeisiin on sillä, että asiakasymmärryksen, palvelumuotoilun ja yksilöllisten palvelujen merkitys kasvaa. Myös big datan, tekoälyn sekä virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden hyödyntäminen edellyttää runsaasti uutta osaamista. Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset ovat jo käytössä, mutta edellyttävät uutta osaamista etenkin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa.

Robotiikan vaikutusta majoitusalan osaamistarpeisiin ei työpajassa nähty kovin suureksi.

Kestävän kulutuksen merkityksen kuluttajien arvona ja eettisyyden huomioimisen teknologian kehityksessä nähtiin vaikuttavan osaamistarpeisiin enemmän Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Toisessa skenaariossa sen oli arvioitu vaikuttavan vain vähän reunahuomautuksella ”kuluttaja ratkaisee”.

Työelämän muutoksiin liittyvistä tekijöistä kaikki vaikuttavat vähintäänkin jonkin verran tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Molemmissa skenaarioissa merkittävästi vaikuttavia tekijöitä ovat verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, keskimääräisen eläkeiän nousu ja ulkomaisen työvoiman määrän kasvu.

5.2 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävän kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus majoitusalan työllisyyteen

Kyselyssä vastaajilta kysyttiin myös edellä mainittujen muutostekijöiden (muutostekijävaihteet) vaikutuksesta työllisten määrän kehitykseen majoitusosalalla kummassakin skenaariossa.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa suurimman osan digitalisaatioon, robotiikkaan ja teknologian kehitykseen liittyvistä tekijöistä uskotaan joko lisäävän majoitusalan työvoiman tarvetta tai pitävän sen ennallaan. Digitalisaation aiheuttaman toimintatapojen muutoksen, robotiikan sekä sen, että brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa, uskotaan hieman vähentävän työvoiman tarvetta, mutta ei kuitenkaan merkittävästi.

Kestävän kulutuksen arvostuksen korostuminen sekä eettisyyden merkityksen kasvaminen teknologian kehityksessä lisäävät vastaajien mukaan hieman alan työvoimatarvetta.

Kyselyssä esitettyjen yleisten työelämän muutosten ei juurikaan uskota vaikuttavan työvoiman kysyntään. Jonkin verran työvoimatarvetta lisää se, että osaaminen eriytyy entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin. Turboahdettu Suomi -skenaariossa epätyypillisten työsuhteiden lisääntymisen puolesta uskotaan hieman vähentävän työvoiman tarvetta.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa digitalisaatioon, robotiikkaan ja teknologian kehitykseen liittyvistä muutostekijöistä majoitusalan työvoimatarpeita vastaajien mukaan lisännee se, että asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään. Useiden tämän luokan tekijöiden ei nähty vaikuttavan alan työvoimatarpeisiin juuri lainkaan. Palveluita tuottavien robottien, virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden hyödyntämisen sekä digitalisoinnin uskotaan jonkin verran vähentävän työllisyyttä.

Kestävä kulutus kuluttajien arvona ja se, että eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä, lisäävät vastaajien näkemyksen mukaan työvoiman tarvetta jonkin verran.

Työelämän muutoksista osaamisen eriytyminen entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvun arvioidaan lisäävät työllisten määrää tulevaisuudessa. Epätyypillisten työsuhteiden lisääntymisen sekä verkostomaisen tuotteiden ja palveluiden suunnittelun ja valmistuksen yleistymisen uskotaan puolestaan vähentävän työvoiman tarvetta.

Suurimmalla osalla kyselyssä esitetyistä tulevaisuustekijöistä (tulevaisuusväitteet) ei arvioitu olevan kovinkaan suurta vaikutusta majoitusalan työvoimatarpeisiin kummassakaan skenaariossa. Eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä sekä kestävän kulutuksen korostuminen kuluttajien arvona voivat molemmissa skenaarioissa lisätä jonkin verran työvoimatarvetta. Kaupunkiegologisessa skenaariossa lisäksi myös osaamisen eriytyminen entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suoritettavan tason osaajiin, asiakasymmärryksen ja palvelumuotoilun merkityksen kasvu sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu saivat kyselyssä saman arvion (4 = lisää jonkin verran työllisten määrää).

5.3 Majoitusala: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen

13.6. järjestetyssä kolmannessa ennakointityöpajassa palattiin kyselyn tulosten syventämisen jälkeen sitä edeltäneen toisen ennakointityöpajan tuloksiin. Toisessa työpajassa skenaariopohjia oli kirkastettu tuotteiden ja palveluiden suuntaan. Tuotteet ja palvelut oli luokiteltu seuraavasti:

- johtaminen
- hankinnat ja tukipalvelut
- tuotanto, palvelun tarjonta ja lopputuotteet
- markkinointi, tiedotus, myynti, näkyvyys
- jakelu ja logistiikka
- työvoima
- rahoitus
- infrastruktuuri
- jokin muu.

Toisessa ennakointityöpajassa oli poimittu tulevaisuustekijöitä työpajaa edeltäneen Delfoi-paneelin aineistoista sekä myös ideoitu uusia tulevaisuustekijöitä. Sen jälkeen näitä tekijöitä sijoitettiin edellä mainittuihin tuotteiden ja palveluiden luokkiin. Koko Osaamisen ennakointifoorumissa tulevaisuustekijöitä oli kertynyt kaikkiaan yli 400 kummassakin skenaariossa. Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakoijien listassa oli lueteltuna yhteensä noin 80 tulevaisuustekijää.

Kolmannessa työpajassa nämä tekijät perattiin vielä kertaalleen läpi, ja kussakin toimialaryhmässä niistä poimittiin 5–10 osaamistarpeiden ja työvoimatarpeiden kannalta merkityksellisintä.

Majoitusryhmä valitsi ennakointiprosessissa aiemmin tuotetuista tulevaisuustekijöistä sellaiset, jotka vaikuttavat eniten osaamis- ja työvoimatarpeisiin **Turboahdettu Suomi** -skenaariossa (suorat lainaukset työpajan tuotoksista):

- Normipurku: Matkailuvaurastumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin ”normien purkua” saadaan vietyä eteenpäin, jotta eri yritykset voivat omia palveluitaan matkailijoille tarjota. Normit purkautuvat osittain vrt. sivukulut, alv.
- Alv-kanta: Alalle tyypillinen aaltoilu jatkuu vuonna 2035. Pitkän ajan kehitys on nousevaa, mutta notkahduksia tulee taloustilanteiden muuttumisen myötä. ”Suomen verotus jarruttaa yrittäjäksi ryhtymistä alalla.” Yhtenäinen alv-kanta.
- Anniskelun alv on vuonna 2035 saatu alemmaksi, minkä seurauksena alkoholimyynti ravintoloissa on kehittynyt ja hinnat laskeneet. Välillinen seuraus on ollut työpaikkojen lisääntyminen. Alv alas -> tuo sosiaalisuutta ja yhteisöllisyyttä.
- Palkkaus: Tuntuu, että matkailuala ei pysty takaamaan riittävää määrää ammattitaitoista henkilökuntaa. Eli jos tahti ei muutu, niin tulevaisuudessa ala on auringonlaskun ala. Nuoria ei kiinnosta ala, jossa palkat ovat pienet eli palkalla ei tulla toimeen nyt pk-seudulla eikä jatkossa myöskään muualla. Tosin robotiikka tulee muuttamaan tilannetta, mikä ei yhteiskunnan kannalta ole hyvä asia. Palkkaus paranee.

- Tarpeet lisääntyvät: Ihmiset matkustavat enemmän, ja majoitustarpeet kasvavat sen myötä. Myös tarjonnan kasvu lisää kysyntää. Tarjonnan kasvu -> Tarpeet lisääntyvät
- Eläkeläiset: Eläkeläisten määrä nousee, keski-ikä kasvaa, ja ulkomaan matkailu lisääntyy sitäkin kautta. Seniorit ovat yhä terveempiä ja halukkaampia käyttämään varansa elämyksiin. Matkailu on osa-alue, josta ihmiset eivät ole valmiita luopumaan. -> Matkailu ulkomailla ja kotimaassa kasvaa,
- Nuoret: Nuoret ovat ottaneet tavaksi ulkona syömisen, mikä on signaali seuraavillekin nuorille. Trendit voi tiivistää sähkösanomakielellä: "Ostaminen lisääntyy. Ruokapaikat lisääntyvät. Jokaiselle löytyy jotakin. Ruokapaikkoja on asumusten vieressä, lyhyt matka."
- Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja yrityksessä ja asiakkaan käyttäytymisessä.
- Teknologia mahdollistaa kouluttamisen ja opiskelun monipuolisesti.
- Aasialaiset, Kiina & Intia: Suomella on erinomainen maantieteellinen asema, jossa kasvu on automaattista niin kauan kuin kaukoaasialaisten matkustus ylipäänsä lisääntyy. Ja se jatkuu edelleen vuonna 2035! Aasialaisia riittää.
- Huippulaadukkaiden palvelujen tarjonta lisääntyy.
- Unelmat: Vuonna 2035 toteutetaan unelmia, kun ihmisillä on enemmän rahaa käytössään kuin koskaan ja maailma ympärillä on myös sopivasti "kutistunut". Toteutetaan unelmia, joilla on merkitystä itselle.

Normien purun uskotaan aiheuttavan lisää tarvetta perusosaamiselle. Lisääntyvä matkustaminen ja sen myötä kasvavat erilaiset matkustajaryhmät edellyttävät majoitusalaalla juuri näihin kohderyhmiin erikoistunutta osaamista (esim. ikääntyvä väestö, nuoret, ulkomaalaiset matkailijat jne.). Huippulaadukkaiden palvelujen kysynnän ja tarjonnan kasvaessa tarvitaan myös niihin liittyvää erikoisosaamista. Työpajan osallistujien mielestä ns. luksusosaamisesta on jo nyt puutetta. Digitalisaation lisääntyessä tarvitaan lisää digiosaajia, jotka esimerkiksi osaavat kehittää järjestelmiä eteenpäin.

Niin sanotun normien purun uskotaan lisäävän alan työpaikkoja ja työvoiman tarvetta. Asiakkaiden lisääntyvät ja eriytyvät tarpeet kasvattavat myös etenkin erityisosaajien tarvetta, kuten myös lisääntyvä luksuspalveluiden kysyntä. Lisäksi digitalisaatio muuttaa työn luonnetta ja lisää osaajien tarvetta. Kielitaitoista työvoimaakin tarvitaan yhä enemmän.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion osaamis- ja työvoimatarpeiden kannalta keskeisimmät muutostekijät olivat seuraavat (suorat lainaukset työpajan tuotoksista):

- Viileästä ilmasta on tullut vetovoimatekijä.
- Lappi on Suomen vetonaula, jossa näkyy pitkään kehitetty elämysmatkailuosaaminen.
- Ihmiset kaipaavat sisältöä elämäänsä, ja sitähan saadaan matkustamalla erilaisiin kohteisiin myös kotimaassa. Lähipiirin tuntemus koetaan tarpeelliseksi ja innostavaksi.
- Epävarmuus maailmalla on lisännyt kiinnostusta kotimaahan vuonna 2035. Turvallisuustilanne vaikuttaa matkustushalukkuuteen, ja lähimatkailun suosio kasvaa. Lyhyet lomat harrastusten sekä urheilu- ja kulttuuritapahtumien perässä vietetään lähitienovilla.
- Retriitit houkuttelevat ihmisiä kaiken kiireen ulkopuolelle matkailutiloille. Luonto, hiljaisuus ja kiireettömyys ovat halpaa ylläilyä.
- Hiljaisuus on vuonna 2035 otettu hyötykäyttöön. Meillä on siihen kaikki vahvuustekijät eikä juurikaan huonoja puolia.
- Teknologialla on minimoitu epäkiinnostavat ja rutiininomaiset tehtävät. Näin on avautunut mahdollisuus houkutella työvoimaa osaamista vaativiin tehtäviin paremmalla palkalla ja muilla eduilla.
- Vuonna 2035 matkat varataan tekoälyavusteisesti, jolloin ohjelmistoagentti poimii eri lähteistä juuri käyttäjälle sopivan matkapaketin. Nettiin on tullut keskitettyjä matka- ja palvelumyyntisivustoja, joista matkailija voi yhden sivuston alta etsiä ja varata haluamiaan tuotteita etukäteen ja lisätä niitä myöskin matkan varrella. Oma-avun lisäksi matkailun asiantuntijapalvelut ovat tulleet houkuttelevammiksi. Tekoälyavusteinen matkapaketointi lisättynä asiantuntijapalveluilla.

- Lihan korvaavat tuotteet: Thaimaassa matkailijat ostavat paikallista hyönteisruokaa markkinoilta. Tiskit ovat täynnä kaikenlaisia kypsennettyjä ”ötököitä”. Suomalaiset ovat pitkään jatkuneen ja ahkeran itämatkailun myötä tuoneet hyönteisruokakulttuurin Suomeen vuonna 2035. Kaupasta löytyy monenlaisia hyönteisperäisiä raaka-aineita ja jalosteita samaan tapaan kuin nyt löytyy papu- ja vegaanituotteita. Punaisen lihan osuus markkinoilla on laskenut merkittävästi vuonna 2035. Hyönteisten osuus vastaavasti on lisääntynyt huomattavasti (enemmän kuin väitteen 25 %), vaikka muitakin korvaavia raaka-aineita on.
- Terveysteknologia: Vuonna 2035 edelläkävijöille on jo käytössä sofistikoituja terveyspalveluja, jotka perustuvat kunkin omaan terveyshistoriaan ja ihonalaisten anturien välittämään informaatioon. Tietoja käytetään aterioiden ja ruokavalion optimoimiseen.
- Kiinassa asuu viidennes maapallon väestöstä. Aasian lisäksi kasvua tulee vuonna 2035 todennäköisesti myös Etelä-Amerikasta, Australiasta ja Afrikasta. Kaukomatkojen suosio kasvaa.
- Palvelujen vienti ja matkailutulojen kasvu jatkuvat. Intialaiset ovat uusi ryhmä, joka näkyy viimeistään vuonna 2030, kun miljardimaa keskiluokkaistuu.

Majoitusryhmä arvioi, että uudenlaista erikoisosaamista tarvitaan muun muassa uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen siinä vaiheessa, kun viileästä ilmastosta tulee Suomen vetovoimatekijä. Teknologian lisääntyminen rutiinitehtävissä edellyttää uudenlaisia taitoja, jotka liittyvät teknologian huoltoon ja vaikkapa ohjelmointiin. Uudet lihaa korvaavat tuotteet merkitsevät tarvetta osata hyödyntää ja jatkotyöstää niitä. Eri puolelta maailmaa tulevien matkailijoiden määrän kasvu edellyttää kielitaitoa ja kulttuuriosaamista. Koska matkaajille ja majoittujille tulee uudenlaisia tarpeita, kohdetietämys ja taito etsiä tietoa nousevat yhä tärkeämmiksi majoituslalla työskentelevillä. Kielitaitoista työvoimaa tarvitaan lisää ja Suomen vetovoimatekijöiden (mm. viileä ilma, Lappi) vahvistuessa matkailu tänne lisääntyy, mikä osaltaan kasvattaa työvoiman tarvetta.

5.4 Majoitusalan osaamis- ja työvoimatarpeiden muutos kyselyn ja kolmannen työpajan tulosten perusteella

Suurimman osan digitalisaatioon liittyvistä tulevaisuustekijöistä ennakoidaan muuttavan osaamistarpeita ja hieman myös lisäävän työvoiman tarvetta tai ainakin pitävän sen ennallaan molemmissa skenaarioissa. Tosin esimerkiksi robotiikan uskotaan puolestaan vähentävän työvoiman tarvetta. Osalla tulevaisuustekijöistä nähtiin siis olevan keskenään vastakkaisia vaikutuksia. Uusi teknologia, automaatio ja robotiikka muuttavat työn luonnetta, mikä vaatii uudenlaista, erikoistuneempaa osaamista.

Myös kestävä kehitys ja eettisen kulutuksen arvostuksen kasvu lisää näihin asioihin liittyvien taitojen kysyntää sekä jonkin verran myös työvoiman määrällistä kysyntää. Kyselyssä esitetyistä työelämän muutoksiin liittyvistä tekijöistä kaikkien uskottiin muuttavan osaamistarpeita ainakin hieman. Sen, että osaaminen eriytyy entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin, uskottiin kasvattavan työvoiman kysyntää molemmissa skenaarioissa. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa myös ulkomaisen työvoiman määrän lisääntyminen kasvattaa työvoimatarvetta. Muilla kyselyssä esitetyillä työelämään muutokseen liittyvillä tekijöillä ei nähty juurikaan olevan vaikutusta työvoimatarpeeseen. Tosin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa epätyypillisten työsuhteiden lisääntymisen ja verkostomaisen tuotteiden ja palveluiden suunnittelun ja valmistuksen yleistymisen uskottiin hieman lisäävän työvoiman kysyntää.

Lisääntyvä matkailu ja sen myötä kasvava majoituspalveluiden kysyntä kasvattavat osaamisen ja työvoiman tarvetta. Erilaiset uudet maantieteelliset ja sosiaaliset asiakasryhmät lisäävät osaltaan niin työvoiman määrällistä tarvetta kuin erityisosaamisenkin tarvetta.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa teknologian vaikutus osaamistarpeisiin korostuu Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariota enemmän.

5.5 Majoitusalan tuotantoverkostot

Kyselyssä vastaajia pyydettiin valitsemaan tärkeimmät toimialaryhmät, joiden kanssa verkostoidutaan tulevaisuudessa.

TAULUKKO 1. TUOTANTOVERKOSTOT. MAJOITUSALAN KANNALTA TÄRKEIMMÄT VERKOSTOITUMISTOIMIALAT KYSELYSSÄ JA TYÖPAJASSA.

Turboahdettu Suomi		Kaupunkiegologinen Suomi	
Kysely	Työpaja	Kysely	Työpaja
Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	Ravitsemistoiminta + elintarvikkeiden valmistus	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	Kulttuuri- ja viihdetoiminta
Ravitsemistoiminta	Kauppa	Ravitsemistoiminta	Ravitsemistoiminta + elintarvikkeiden valmistus
Liikenne	Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle	Elintarvikkeiden valmistus	Kauppa
Kauppa	Kulttuuri- ja viihdetoiminta	Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle	Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle
Liiketoiminnan ja kehittämisen palvelut liike-elämälle	Koulutus	Koulutus	Liiketoiminnan ja kehittämisen palvelut liike-elämälle
Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle		Varastointi ja postitoiminta	Liikenne
Koulutus		Majoitus	Koulutus
Kulttuuri- ja viihdetoiminta		Henkilökohtaiset palvelut, urheilu- ja virkistyspalvelut	
Varastointi ja postitoiminta			

Yllä olevassa taulukossa on esitetty sekä kyselyssä että työpajassa valitut matkailualan tuotantoverkostojen kannalta tärkeimmät toimialaryhmät, joiden kanssa verkostoidutaan vuonna 2035. Kyselyn osalta taulukossa on esitetty kaikki mainintoja saaneet toimialaryhmät. Työpajassa majoitusalan pienryhmä valitsi mielestään viisi tärkeintä.

Kyselyn vastaajat eivät olleet antaneet valinnoilleen sanallisia perusteluita. Työpajassa osallistujat keskustelivat eri toimialojen roolista ja merkityksestä suhteessa majoitusalaan. Seuraavaksi on kuvattu työpajassa tehtyjä johtopäätöksiä skenaarioittain.

Turboahdettu Suomi -skenaariosta todettiin, että liikenteen toimialan merkitys tulee majoitusalan kannalta kasvamaan. Liikenne tuo majoitusalalle asiakkaat, ja tärkeää on hyvä liikenneinfrastruktuuri. Esi-merkiksi nostettiin muun muassa uudet ratahankkeet. Myös ravitsemistoiminnan ja elintarviketuotannon merkitys kasvaa. Majoitusala tekee jatkossa yhä enemmän yhteistyötä lähituottajien ja pientuottajien kanssa. Kaupan sekä erilaisten liike-elämälle suunnattujen vuokraus- ja tukipalvelujen rooli kasvaa niin ikään. Erilaisten massatapahtumien, kongressien, festivaalien, messujen ja seminaarien määrä lisääntyy Suomessa koko ajan. Tämä kasvattaa tarvetta verkostoitua kulttuuri- ja viihdetoiminnan kanssa. Koulutus-toimialan kanssa verkostoitumista tarvitaan edelleenkin, mutta sen merkitys vähenee, kun oppimisen muodot muuttuvat ja informaali oppiminen lisääntyy.

Myös **Kaupunkiegologinen Suomi** -skenaariossa massatapahtumat lisääntyvät ja kulttuuri- ja viihdetoimiala on yhä tärkeämpi yhteistyökumppani. Muutoinkaan skenaarioiden verkostoitumisessa ei nähty juuri eroja.

5.6 Työllisten määrän kehitys majoitusalaalla 2015–2035

Tässä raportissa on esitelty, mitä majoitustoimialaryhmän näkökulmaa edustaneet olivat vastanneet kyselyyn, joka järjestettiin ennen kolmatta työpajaa. Vastaajat saivat kuitenkin vastata työvoiman määrän kehitystä kuvaavaan kysymykseen miltä hyvänsä toimialalta riippumatta siitä, minkä toimialaryhmän he olivat varsinaisesti valinneet näkökulmakseen.

Koska majoitusalan näkökulmasta vastanneita oli hyvin vähän, etenkin työllisten määrän muutosta koskevan kysymyksen osalta, on seuraavassa kuviossa poikkeuksellisesti vastaajajoukkona esitetty kaikki ne **majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmään tai sen asiantuntijaverkostoon** kuuluvat, jotka vastasivat kysymykseen. Kyselyssä annettiin numeerinen arvio toimialaryhmän työvoiman määrästä vuonna 2035. Taustatiedoiksi ja apumateriaaliksi oli annettu tilastollista aikasarjaa alan työllisten määrästä (2012–2015) sekä VTT:n teknologiaskenaarion mukaiset arviot työvoiman tarpeesta.

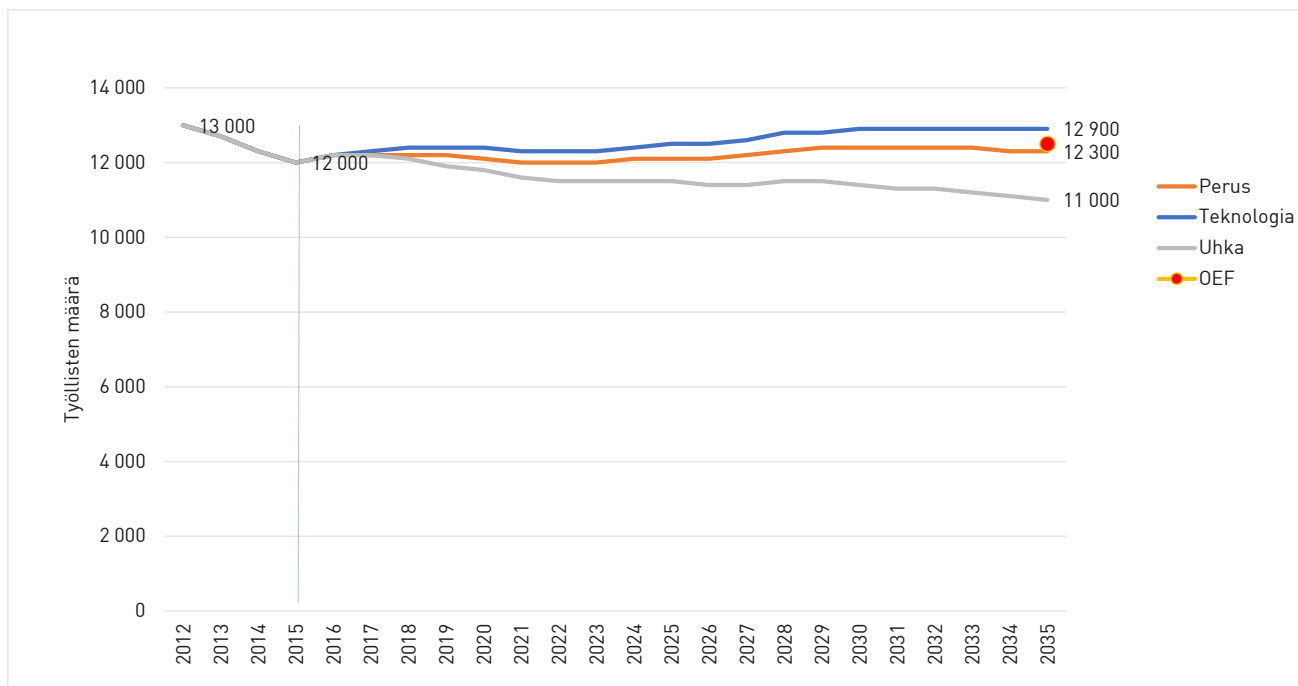
Seuraavassa kuviossa on esitetty kyselyyn saatujen vastausten keskiarvo Turboahdettu Suomi- ja Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarioiden arvioista. Vertailun vuoksi kuviossa on esitetty myös VTT:n tutkimuksessa¹⁸ tarkastellut kolme skenaariota, jotka ulottuvat vuoteen 2040. Skenaariot ovat seuraavat:

Päivitetty perusskenaario. Perusskenaarion päivityksessä kuva talouden kehityksestä ajantasaistetaan uusimpien ennusteiden ja politiikkapäätösten mukaiseksi. Perusskenaariossa oletetaan, että tuottavuuskasvussa päästään lähemmäksi pidemmän aikavälin kasvua kuin viime vuosina; 2000-luvun alun nopeimmasta kasvuvauhdista jäädään silti selvästi alemmalle tasolle.

Uhkaskenaario. Uhkaskenaariossa arvioidaan, millaiseksi kehitys muodostuisi, jos kasvua perusskenaariossa vauhdittava kehitys ei toteutuisikaan. Keskeisiä tekijöitä ovat siis työvoiman riittävyys talouden avoimilla, nopean tuottavuuskasvun sektoreilla ja toisaalta tuottavuuden kasvu ylipäätään.

Teknologialähtöinen muutospolkuskenaario. Teknologialähtöisessä skenaariossa otetaan lähtökohdaksi teknologia- ja liiketoiminta-alueiden kasvuskenaariot, jotka VTT on strategiatyössä arvioinut Suomen tulevaisuuden parhaiksi kasvumahdollisuuksiksi. Niitä tarkastellaan toimialarakenteen muutoksen ja työvoiman kysynnän näkökulmasta.

¹⁸ Lisätietoa: Honkatukia, J., Kohl, J. & Lehtomaa, J. 2017. Uutta, vanhaa ja sinivalikoista – Suomi 2040. VTT, Technology 327.
<https://www.vtt.fi/inf/pdf/technology/2018/T327.pdf>.



KUVIO 3. MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN JA ASIAANTUNTIJAVERKOSTON NÄKEMYS MAJOITUSALAN TYÖLLISYYDEN MUUTOKSESTA VUODESTA 2015 VUOTEEN 2035 (N = 11).

Osaamisen ennakointifoorumin majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakoijat arvioivat kyselyssä majoitusalan työllisten määrän kasvavan noin 4 prosenttia vuodesta 2015 (viimeisin tilasto) vuoteen 2035 mennessä. Arvio sijoittuu hyvin lähelle VTT:n ns. teknologiaskenaariota.

Työpajatyöskentelyssä työllisyyden kehitystä arvioitiin pelkästään muutosprosentteilla. Majoitusalan tulevaisuutta pohtinut ryhmä arvioi **Turboahdettu Suomi** -skenaariossa työllisten kehitykseen vaikuttavaksi asiaksi muun muassa uusien kansainvälisten ketjujen saapumisen Suomeen ja täällä jo olevien laajenemisen. Työpajassa työllisten määrän kasvu nähtiin hieman suuremmaksi kuin kyselyssä. Ryhmä arvioi, että työvoiman tarve lisääntyy 6–8 prosenttia vuoteen 2035 mennessä. Samasta syystä sekä myös yksilöllisten elämysten tuottamisen lisääntymisen vuoksi **Kaupunkiegologinen Suomi** -skenaariossa majoitusryhmä arvioi työllisten määrän kasvavan 10 prosenttia.

5.7 Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista majoitusosalalla

Tässä luvussa on tiivistetty luvun 4 keskeiset tulokset muutamaan kohtaan skenaarioittain. Muun muassa nämä havainnot ovat olleet vuoden 2018 osaamistarvekyselyn pohjana. Esille on nostettu kootusti joitain työvoima- ja osaamistarpeisiin sekä tuotantoverkostoihin liittyviä keskeisimpiä tekijöitä.

Molemmille skenaarioille yhteisiä tekijöitä

- Digitalisaatio, automatisaatio ja robotiikka muuttaa osaamistarpeita, Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa vaikutukset ovat suurempia. Merkittäviä tekijöitä osaamistarpeiden kannalta ovat molemmissa skenaarioissa mm. personoitujen tuotteiden ja palveluiden kysynnän kasvu, tekoälyn laajeneminen osaksi kaikkien palveluiden ja tuotteiden tuottamista, digitalisaation aiheuttama ansaintalogiikan muutos, big datan avulla luotava uusi liiketoiminta, lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset, peliteknologian integroituminen alalle kuin alalle sekä virtuaalituotteen ja lisätyn

todellisuuden hyödyntäminen. Suurimmalla osalla tähän kategoriaan liittyvistä tulevaisuustekijöistä on vain pieni merkitys työvoimatarpeisiin tai ei merkitystä lainkaan.

- Eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä ja kestäväen kulutuksen merkityksen kasvu kuluttajien arvoissa lisäävät osaamistarpeita. Vaikutus työvoimatarpeisiin on pienempi.
- Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, keskimääräisen eläkeiän nousu sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu vaikuttavat osaamistarpeita lisäävästi.
- Aasiasta ja Kiinasta tulevien matkailijoiden määrän kasvu lisää osaamis- ja työvoimatarpeita.
- Keskeisiä verkostoitumiskumppaneita toimialatasolla ovat tulevaisuudessa ruokaketju sekä kulttuuri- ja viihdetoiminta.

Turboahdettu Suomi -skenaarion piirteitä

- Normien purku lisää työvoima- ja osaamistarpeita.
- Luksuspalveluiden ja yksilöllisten palveluiden kysyntä kasvaa, ja se lisää niihin liittyviä osaamistarpeita sekä osaavan työvoiman määrällistä tarvetta.
- Ulkomaalaisten ketjujen saapuminen Suomeen lisää työvoiman tarvetta.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion piirteitä

- Viileä ilma, hiljaisuus ja ainutlaatuinen luonto on otettu Suomessa hyötykäyttöön, ja ne houkuttelevat tänne matkailijoita. Tämä lisää osaamis- ja työvoimatarpeita.
- Digitalisaation ja teknologian kehityksen vaikutus osaamistarpeisiin on suurempi kuin toisessa skenaariossa.
- Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden kehittäminen korostuu ja muuttaa osaamistarpeita.

Liitteessä 3 on esitetty lisää yhteenvetoa majoitusalan tämän vaiheen ennakkointituloksista. Liitteen mukaista taulukkoa hyödynnettiin ennakkointiprosessin seuraavassa vaiheessa, joka oli Osaamisen ennakkointifoorumille toteutettu osaamistarvekysely.

6 MATKATOIMISTOJEN JA MATKANJÄRJESTÄJIEN TOIMINTA

Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmän oli kyselyssä vastausnäkökulmakseen valinnut kaksi henkilöä. Työpajatyöskentelyssä kyseisen toimialaryhmän pienryhmässä työskenteli neljä henkilöä. Koska sekä kyselyssä että työpajassa alan tulevaisuutta pohtineiden määrä on melko pieni, on tässä raportissa kummankin vaiheen tuloksia käsitelty samassa yhteydessä.

6.1 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmässä – kyselyn ja työpajan tulokset

Turboahdettu Suomi -skenaariossa monilla digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehitykseen liittyvillä tekijöillä on osaamistarpeiden kannalta suuri merkitys matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnassa. Seuraavaksi on kuvattu edellä mainittuun luokkaan kuuluvia alan kannalta merkittävimmän osaamistarpeisiin vaikuttavia tekijöitä, joita käsiteltiin sekä kolmannessa ennakoituvuustyöpajassa että sitä edeltäneessä kyselyssä.

Yrityksen sisällä toiminnot digitalisoituvat, ja isoilla yrityksillä on valta. Matkatoimisto on varaupalvelu, ei varsinainen toimisto. Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys, mikä vaatii uudenlaista osaamista. Varaupalvelun alustan luoja määrittelee bisneksen logiikan. Suuret toimijat tehostavat toimintaansa – kuten nyt jo tapahtuu – muun muassa hyödyntämällä tekoälyä käyttämällä alustoilla. Asiakas haluaa saada palvelun helposti ja edullisesti, mikä vaikuttaa myös jonkin verran osaamistarpeisiin.

Suuri vaikutus osaamistarpeisiin on sillä, että asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään. Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa; hyvää brändiä pidetään laatutakuuna. Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen, ja paljon hyviä ideoita toiminnan tehostamisesta ja kehittämisestä tulee henkilöstöltä.

Big dataa hyödynnetään liiketoiminnan kehittämisessä. Tässä skenaariossa big data on yrityksillä niiden omilla alustoilla, ja sitä pidetään ”yrityssalaisuutena”. Tekoälyä puolestaan hyödynnetään muun muassa niin, että varaupalveluissa henkilökohtainen tekoälyassistentti etsii asiakkaalle oikean palvelun. Matkan ja matkustajan tiedot tallennetaan, ja siinä hyödynnetään lohkoketjuteknologiaa. Sitä hyödynnetään myös toimittajien kanssa tehtävissä sopimuksissa (älykkäät sopimukset), ja näin saadaan parannettua laadunvarmistusta.

Robotiikalla luodaan uutta liiketoimintaa ja etsitään uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Tähän on johtanut muun muassa henkilöstöpula. Kaikki, mikä voidaan automatisoida, automatisoidaan. Virtuaalitodellisuus on iso apu myynissä, kun asiakas pääsee tutustumaan kohteisiin jo etukäteen. Lisättyä todellisuutta voidaan hyödyntää etenkin matkoilla tehtävillä retkillä. Lisäksi syntyy aivan uusia hyödyntämismahdollisuuksia. Peliteknologiaa hyödynnetään luomalla pelillistettyjä matkakokemuksia.

Työelämän muutoksista alan osaamistarpeisiin tässä skenaariossa vaikuttaa erittäin voimakkaasti se, että epätyypilliset työsuhteet lisääntyvät. Myös se, että osaaminen eriytyy huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin tuo uusia tarpeita. Lisäksi vaikutusta osaamistarpeisiin on myös keskimääräisen eläkeiän kasvulla sekä ulkomaisen työvoiman määrän lisääntymisellä. Jälkimmäiseen johtaa pääasiassa kotimaisen työvoiman pula sekä työvoiman kohtaanto-ongelmat.

Työpajassa eettisyyteen ja kestävään kehitykseen liittyvät tekijät saivat osaamistarpeiden kannalta arvion, että ne vaikuttavat jonkin verran. Työpajaa edeltäneessä kyselyssä, jossa tosin vastaajia oli tämän toimialaryhmän osalta hyvin vähän, kestävä kehityksen merkityksen kasvun kuluttajien arvona sekä eettisyyden merkityksen lisääntyminen teknologian kehityksessä.

Kaupunkiegeologinen Suomi -skenaariossa nähtiin myös kaikilla edellä mainituilla digitalisaatioon, robotiikkaan ja teknologian kehitykseen liittyvillä tekijöillä olevan paljon merkitystä tulevaisuuden osaamistarpeiden kannalta. Merkitykset syntyvät kuitenkin osin eri mekanismien kautta kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Tässä skenaariossa alustatalous tukee nimenomaan pienten yritysten toimintaa niin, että ne pääsevät paremmin esille. Palveluntarjoajat verkostoituvat keskenään ja pystyvät tarjoamaan uusia palveluita ja helpommin erikoistumaan niche-markkinoihin niin halutessaan. Asiakas etsii omiin arvoihinsa sopivaa palvelua, kun taas toisessa skenaariossa edullinen hinta ja helppous ovat tärkeämpiä. Digitalisaatio saattaa muuttaa liiketoimintamalleja osuuskuntamaisen toimintamallin suuntaan.

Brändin merkitys ei sinällään ole kovin suuri. Ainakin alussa toimijat voivat olla melko tuntemattomia. Brändi muodostuu käytettävästä alustasta.

Toiminnan kehittämisessä verkosto on keskiössä. Big data on kehittämisverkostojen yhteisillä alustoilla, ja se on avointa dataa verkoston jäsenille.

Robotiikan merkitys tässä skenaariossa on osaamistarpeiden kannalta jonkin verran pienempi kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Tehostaminen ei ole toiminnan keskeisin kriteeri, vaan monet muut laatu-kriteerit ovat tärkeämpiä. Robotiikkaa ei myös olla yhtä rohkeita kokeilemaan kuin toisessa skenaariossa, eikä kokeiluihin ole välttämättä resurssejakaan.

Lohkoketjuteknologia lisää mahdollisuuksia tehdä uusia sopimuksia uusien toimittajien kanssa ja mahdollistaa luotettavan tiedon saamisen eri palveluntarjoajista. Kassavirtojen ja maksuvalmiuden hallinta paranee.

Eettisyyteen ja kestävään kehitykseen liittyvät tekijät nähdään tässä skenaariossa osaamistarpeiden kannalta merkittävämpinä kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Sama tilanne on työelämän muutokseen liittyvien tekijöiden suhteen.

6.2 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmän työllisyyteen

Kyselyyn vastanneet eivät nähneet suurimmalla osalla siinä esitetyistä muutostekijöistä olevan juurikaan vaikutusta alan työllisyyteen ja työvoiman tarpeisiin. Digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehitykseen liittyvistä tekijöistä Turboahdettu Suomi -skenaariossa asiakasymmärryksen, palvelumuotoilun sekä yksilöllisten palvelujen ja tuotteiden merkityksen kasvun uskotaan hieman lisäävän työvoiman tarvetta. Lisäksi big datan avulla kehitettävä uusi liiketoiminta voi lisätä jonkin verran tarvittavan työvoiman määrää. Digitalisaation muuttamat toimintatavat ja robotisaatio puolestaan hieman vähentävät tarvetta.

Kestävä kulutuksen korostuminen arvona voi hivenen lisätä Turboahdettu Suomi -skenaariossa työvoiman tarvetta. Epätavallisten työsuhteiden lisääntyminen, yrittäjyyden yleistyminen sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu kasvattavat molemmissa skenaariossa hieman työvoiman tarvetta.

Kaupunkiegeologinen Suomi -skenaariossa työvoiman tarvetta lisäävät jonkin verran myös digitalisaation aiheuttama ansaintalogiikan muutos sekä se, että alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa. Tekoälyn käyttöönotto vaikuttaa puolestaan työvoimaa jonkin verran vähentävästi.

6.3 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen

Kolmannessa ennakointityöpajassa palattiin kyselyn tulosten syventämisen jälkeen sitä edeltäneen toisen ennakointityöpajan tuloksiin. Toisessa työpajassa oli skenaariopohjia kirkastettu tuotteiden ja palveluiden suuntaan. Tuotteet ja palvelut oli luokiteltu seuraavasti:

- johtaminen
- hankinnat ja tukipalvelut
- tuotanto, palvelun tarjonta ja lopputuotteet
- markkinointi, tiedotus, myynti, näkyvyys
- jakelu ja logistiikka
- työvoima
- rahoitus
- infrastruktuuri
- jokin muu.

Toisessa ennakointityöpajassa oli poimittu tulevaisuustekijöitä työpajaa edeltäneen Delfoi-paneelin aineistoista sekä ideoitu uusia tulevaisuustekijöitä. Sen jälkeen työpajan osallistajat olivat sijoittaneet ne edellä mainittuihin tuotteiden ja palveluiden luokkiin. Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointilistassa oli lueteltuna yhteensä noin 80 tulevaisuustekijää.

Kolmannessa työpajassa nämä tekijät perattiin vielä kertaalleen läpi, ja kussakin toimialaryhmässä niistä poimittiin 5–10 osaamistarpeiden ja työvoimatarpeiden kannalta merkityksellisintä skenaarioittain.

Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -ryhmä nosti tärkeimmiksi osaamiseen ja työllisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi **Turboahdettu Suomi** -skenaariossa seuraavat:

- tarjonnan ja tarpeiden kasvu
- tekoälyperusteinen matkapaketointi
- tukipalvelujen automatisointi
- digitalisaation tuomat muutokset ja
- Airbnb:n tulo säätelyn ja verotuksen piiriin.

Ihmiset matkustavat enemmän, ja majoitustarpeet kasvavat sen myötä. Tarjonnan kasvu lisää kysyntää ja myös erilaisia tarpeita. Tämä edellyttää alan ammattilaisilta yhä parempaa kohdetietämystä ja tiedon löytämisen taitoja sekä yleissivistystä. Matkat varataan tekoälyavusteisesti, jolloin ohjelmistoagentti poimii eri lähteistä juuri käyttäjälle sopivan matkapaketin. Verkkoon on tullut keskitettyjä matka- ja palvelumyyntisivustoja, joista matkailija voi yhden sivuston alta etsiä ja varata haluamiaan tuotteita etukäteen ja lisätä niitä myös matkan varrella. Oma-avun lisäksi matkailun asiantuntijapalvelu, jota tarjoaa oikea ihminen, on tullut houkuttelevammaksi. Tekoälyavusteista matkapaketointia täydennetään ihmisen tuottamilla asiantuntijapalveluilla. Tulevaisuudessa alan tukitoiminnot on täysin automatisoitu. Digitalisointi muuttaa niin yritysten ja organisaatioiden kuin kuluttajienkin käyttäytymistä.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa pienryhmä nosti tärkeimmiksi osaamiseen ja työllisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi seuraavat:

- rutiinitöiden korvaaminen teknologialla
- lähimatkailu
- yhteisöllisyys
- kestävyys
- pehmeät taidot ja
- hyvinvointimatkailu.

Teknologialla on minimoitu epäkiinnostavat ja rutiininomaiset tehtävät. Näin on avautunut mahdollisuus houkutella työvoimaa osaamista vaativiin tehtäviin paremmalla palkalla ja muilla eduilla. Työvoiman tarve vähenee siis rutiinitehtävissä, mutta tilalle syntyy uudenlaisia monipuolisia toimenkuvia.

Lähimatkailu innostaa. Ihmiset kaipaavat sisältöä elämäänsä, ja sitä saadaan matkustamalla erilaisiin kohteisiin myös kotimaassa. Lähipiirin tunteminen koetaan tarpeelliseksi ja innostavaksi. Tämän vuoksi lähimatkailua koskevan asiantuntemuksen, tuotteistamisen ja markkinoinnin osaamistarpeet lisääntyvät. Kestävä matkailu yleistyy. Taustalla ei ole pelkästään ilmastonmuutos vaan myös matkailun kestävyys. Tietoisuus kestävä toiminnan edellytyksistä lisääntyy, ja se voi ilmetä esimerkiksi niin, että syödään paikallista kasvisruokaa. Myös yhteisöllisyys lisääntyy matkailussa. Tärkeäksi nousevat oman osaamisen tuotteistamisen ja markkinoinnin taidot, jotta ”oma ryhmä” tai ”heimo” löytyy.

Pehmeiden arvojen merkitys kasvaa. Siihen liittyvät asiakasymmärrys, tunneäly, taito tehdä tiimityötä, ongelmaratkaisukyky, kriittinen ajattelu sekä elämänmittainen oppiminen. Tarvitaan myös tiedonhankutaitoja ja kykyä analysoida löytämäänsä tietoa sekä päätöksentekotaitoja. Hyvinvointimatkailu on yhä yleisempää. Tärkeää on tuntea hyvinvointitrendit sekä hallita hyvinvointimatkailuun liittyvä tuotteistaminen ja markkinointi.

6.4 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan osaamis- ja työvoimatarpeiden muutos kyselyn ja kolmannen työpajan tulosten perusteella

Molemmissa skenaarioissa digitalisaatio ja teknologian kehitys muuttavat osaamistarpeita merkittävästi. Uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä sekä olemassa olevien tarjoamisessa hyödynnetään tekoälyä, big dataa, peliteknologiaa sekä virtuaalitodellisuutta ja lisättyä todellisuutta.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa etenkin isot toimijat tehostavat toimintaansa. Asiakkaalle palvelun hankkimisessa on tärkeintä helppous ja edullinen hinta. Matkatoimisto on varauspalvelu, ei perinteinen toimisto. Kaikki toiminnot, jotka voidaan automatisoida, automatisoidaan. Tähän on johtanut osaltaan henkilöstöpula.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa toiminnassa on asiakkaalle paljon muitakin arvoja kuin helppous ja edullinen hinta. Kehittämistyö tapahtuu useiden organisaatioiden verkostoissa, ja siinä hyödynnetään yhteistä tietopohjaa. Matkailu on yhteisöllistä, ja muun muassa lähimatkailu ja hyvinvointimatkailu ovat suosittuja. Myös kestävää matkailua suositaan, ja eettisyys korostuu kulutuksessa toista skenaariota enemmän. Pehmeät taidot korostuvat toista skenaariota enemmän.

Kyselyssä esitettyjen tulevaisuustekijöiden (tulevaisuusväitteet) ei nähty juurikaan vaikuttavan työvoimatarpeisiin. Jotkin tekijät vaikuttivat vastaajien mukaan hieman tarvetta lisäävästi, toiset taas hieman sitä vähentävästi. Vaikutusten ”summa” oli arvioiden mukaan siis lähellä nykytasoa. Vastaavasti työpajatyöskentelyssä todettiin etenkin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariota osalta, että rutiinitehtävät ja niiden työvoiman tarve vähenevät, mutta vastaavasti syntyy lisää uudenlaisia toimenkuvia.

6.5 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmän tuotantoverkostot

Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -ryhmä nosti työpajassa molemmissa skenaarioissa merkittävimiksi tuotantoverkostoiksi eli toimialoiksi, joiden kanssa verkostoituminen on tulevaisuudessa(kin) tärkeää, seuraavat toimialaryhmät:

- Televiestintä-, ohjelma- ja tietopalvelut
- Liikenne
- Majoitus
- Ravitsemistoiminta
- Koulutus (Turboahdettu Suomi)
- Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle (Kaupunkiegologinen Suomi)

Televiestintä- yms. palveluiden osalta Turboahdetussa Suomessa konkreettinen toiminta on matkatoimistoalan näkökulmasta pitkälti kilpailutusta ja ostamista, mikä edellyttää neuvottelutaitoja. Yhteistyö liittyy liiketoimintatiedon hallintaan ja hyödyntämiseen (business intelligence). Toisessa skenaariossa matkatoimistot muuttuvat yhä enemmän ”softayrityksiksi” ja kyse on pitkälti yritysten digitaalisen infrastruktuurin ylläpidosta ja kehittämisestä.

Liikenne on toimialana luonnollisesti matkatoimistoalan keskeinen yhteistyökumppani. Yhteistyö on käytännössä molemmissa skenaarioissa yhteistä reitti- ja muuta suunnittelua, tiedonjakoa ja ennustamista. Liikenneinfrastruktuurin ylläpito ja kehittäminen on oleellista matkailunkin näkökulmasta. Yhteistyö majoitustoimialan kanssa on myös matkatoimistojen toiminnan kannalta tärkeää ja keskittyy käytännössä samantyyppisiin asioihin kuin liikennesektorin kanssa tehtävä yhteistyö.

Ravitsemistoiminnan kanssa verkostoituminen käsittää esimerkiksi yhteistä tuotteistamista ja informaation jakamista.

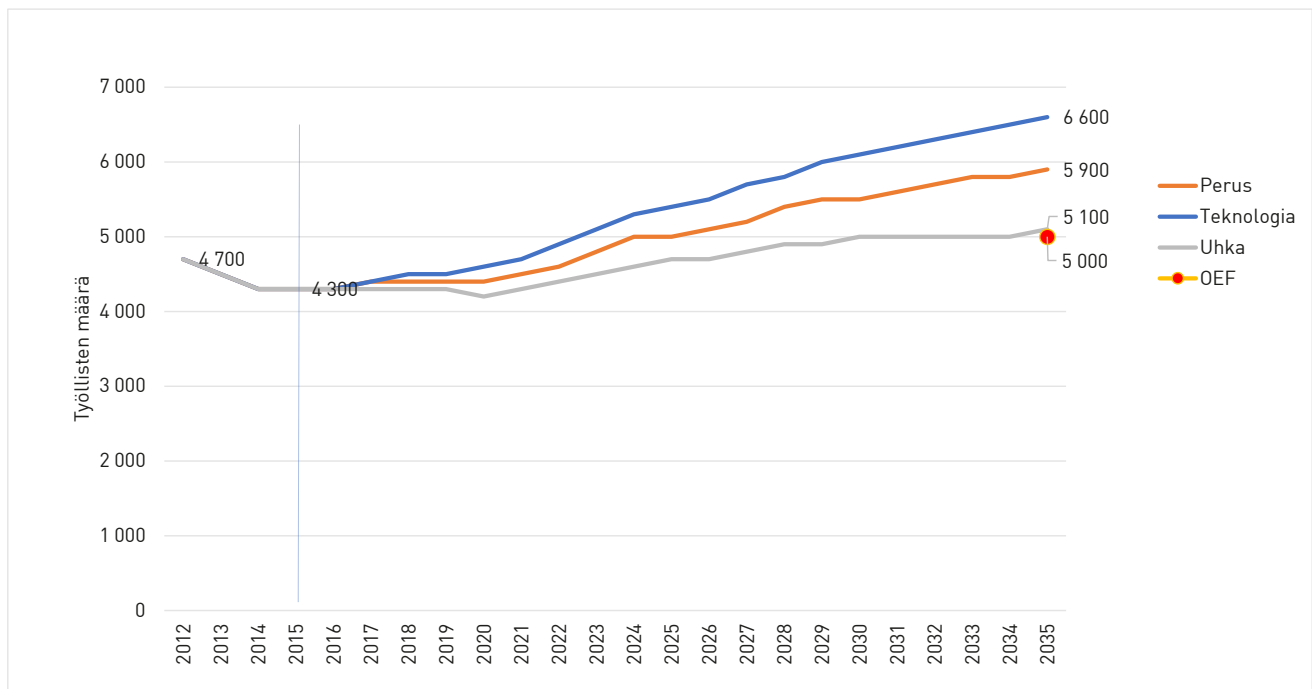
Turboahdettu Suomi -skenaariossa koulutus nousi tärkeimpien toimialojen joukkoon jatkuvan oppimisen näkökulmasta. Yhteistyö liittyy mm. koulutuksen sisältöjen suunnitteluun, opiskelijoiden työharjoitteluihin sekä työssäoppimiseen.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa viiden tärkeimmän toimialan joukkoon nousi puolestaan vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle. Omistaminen ei ole enää tärkeää, vaan tarvittavat palvelut ostetaan verkostoina. Yhteistyö on myös yhteistä suunnittelua ja kehittämistä.

6.6 Työllisten määrän kehitys matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toimialaryhmässä

Kyselyssä alan työvoiman määrän muutosta käsittelevään kysymykseen vastasi kahdeksan **majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmään tai sen asiantuntijaverkostoon** kuuluvaa henkilöä¹⁹. Arvioita pyydettiin numeerisena vuodelle 2035. Seuraavassa kuviossa on esitetty keskiarvo Turboahdettu Suomi- ja Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarioiden arvioista. Vertailun vuoksi kuviossa on esitetty myös VTT:n tutkimuksessa tarkastellut kolme skenaariota, jotka ulottuvat vuoteen 2040. Lyhyt kuvaus VTT:n skenaarioista on esitetty luvussa 5.6.

¹⁹ Huom. Tässä kyselyn tulos on esitetty niin, että vastaajaryhmänä on koko majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmä ja sen asiantuntijaverkosto (kyselyyn vastanneista). Muualla raportissa kyselyn tuloksia on esitelty niin, että vastaajaryhmänä on aina kulloisenkin toimialaryhmän näkökulmakseen kyselyssä valinneet henkilöt.



KUVIO 4. MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN JA ASIAANTUNTIJAVERKOSTON NÄKEMYS MATKATOIMISTOJEN JA MATKANJÄRJESTÄJIEN TOIMINTA -TOIMIALARYHMÄN TYÖLLISYYDEN MUUTOKSESTA VUOTEEN 2035 MENNESSÄ (N = 11).

Kyselyyn saatujen vastausten keskiarvon mukaan työllisyys alalla kasvaisi noin 18 prosenttia vuodesta 2015 (viimeisin tilastovuosi) vuoteen 2035. Arvio sijoittuu hyvin lähelle VTT:n uhkaskenaarion mukaista arviota.

Ennakointityöpajassa osallistujat eivät olleet antaneet numeerisia arvioita työvoimatarpeen muutoksesta vaan pohtivat sitä, mihin suuntiin eräät työpajassa käsitellyt ilmiöt työllisyydessä vaikuttavat.

Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -ryhmä arvioi molemmissa skenaarioissa työllisten osuuden kehitykseen vaikuttaviksi tekijöiksi yksilöllistetyt palvelut, virtuaalimatkojen suunnittelun ja markkinoinnin, sisällöntuottamisen, IT-osaamisen tarpeen, erityisasiantuntijoiden tarpeen ja rutiinityön vähenemisen.

Automatisaation lisääntyessä rutiinityö vähenee, mikä vähentää myös työvoiman tarvetta. Muiden edellä lueteltujen tekijöiden puolestaan uskotaan lisäävän sitä.

6.7 Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmässä

Seuraavaksi on edellä esitellyistä tuloksista tiivistetty kummankin skenaarion mukaisesti muutamia matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan kannalta merkittäviä tulevaisuustekijöitä tai niiden kokonaisuuksia, jotka vaikuttavat osaamis- ja työvoimatarpeisiin.

Molemmille skenaarioille yhteisiä tekijöitä

- Tulevaisuuden osaamistarpeiden kannalta keskeisiä ovat kyselyssä esitetyt työelämän muutokseen liittyvät tekijät.
- Osaamistarpeisiin vaikuttavat digitalisaatio ja teknologian hyödyntäminen: tekoäly, big data, alustatalous, peliteknologia sekä virtuaalitodellisuus ja lisätty todellisuus.
- Kyselyssä esitetyillä tulevaisuustekijöillä ei ole juurikaan merkitystä työvoimatarpeen kannalta.
- Yhteistyötä on tarpeen tehdä liikenteen ja majoituksen toimialojen kanssa. Yhteistyö on mm. tiedon jakamista ja suunnittelua. Ravitsemisalan kanssa yhteistyömuotona on mm. tuotekehitys.

Turboahdettu Suomi -skenaarion piirteitä

- Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys.
- Asiakas haluaa saada palvelun helposti ja edullisesti.
- Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään.
- Kaikki, mikä voidaan automatisoida, automatisoidaan.
- Big data on yrityksen liikesalaisuutta.
- Palveluja tuotteistetaan yhdessä muiden toimialojen kanssa.
- Tarjonnan kasvu lisää kysyntää ja uusia tarpeita.
- Tekoälyn tuottamia palveluita täydennetään ihmisen tarjoamilla palveluilla.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarion piirteitä

- Keskeisiksi nousevat verkostomainen tuotteiden sekä palveluiden kehittäminen ja tuotteistaminen. Verkostot hyödyntävät yhteistä datapohjaa.
- Tarjotaan asiakkaan arvojen mukaisia palveluja (mm. kestävä matkailu, eettisyys).
- Asiakas etsii omiin arvoihinsa sopivaa palvelua; kriteereinä ovat muutkin kuin halpa hinta ja helppo saatavuus.
- Alustatalous tukee pienten yritysten toimintaa.
- Lähimatkailu- ja terveysturismatkoiluosaaminen sekä pehmeiden taitojen hallinta korostuvat.
- Tehostaminen ei ole toiminnan keskeisin kriteeri.
- Automaatio korvaa rutiinitehtävät, mikä vähentää työvoiman tarvetta, mutta työvoiman tarve lisääntyy muissa tehtävissä.
- Brändi muodostuu käytettävästä alustasta.

Liitteessä 4 on esitetty hieman yksityiskohtaisempi taulukko kootuista tuloksista.

7 RAVITSEMISTOIMINTA

Ravitsemistoiminta-toimialaryhmän oli kyselyssä vastausnäkökulmakseen valinnut 12 henkilöä. Työpaja-työskentelyssä kyseisen toimialaryhmän pienryhmässä työskenteli 6 henkilöä.

7.1 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävän kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus osaamiseen ravitsemistoiminnassa – kyselyn ja työpajan tulokset

Kyselyssä **Turboahdettu Suomi** -skenaariossa kaikkia digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehitykseen liittyviä tekijöitä pidettiin osaamistarpeiden muutoksen kannalta merkityksellisinä. Kaikkein tärkeimpinä pidettiin digitalisaation vaikutuksia: digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa, siitä tulee välttämätön toiminta- sekä kilpailuedellytys ja se muuttaa ansaintalogiikkaa. Tärkeimpiin tämän kategorian osaamistarpeita muuttaviin tekijöihin nousi myös virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden leviäminen uusille alueille.

Kestävän kulutuksen korostuminen kuluttajien arvona sekä eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä olivat myös vastaajien mielestä tekijöitä, jotka muuttavat melko paljon ravitsemisalan osaamistarpeita tulevaisuudessa.

Työelämän muutokseen liittyvistä tekijöistä tulevaisuudessa tärkeimmiksi osaamistarpeisiin vaikuttaviksi arvioitiin epätyypillisten työsuhteiden lisääntyminen sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehitykseen liittyviksi tärkeimmiksi osaamistarpeisiin vaikuttaviksi tekijöiksi vastaajat arvioivat kyselyssä sen, että koko henkilöstö osallistuu organisaation jatkuvaan kehittämiseen sekä personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkityksen kasvuun. Lisäksi asiakasymmärryksen ja palvelumuotoilun merkityksen kasvu ja robotiikan avulla luotava uusi liiketoiminta vaikuttavat merkittävästi ravitsemisalan tulevaisuuden osaamistarpeisiin.

Kestävän kulutuksen korostuminen kuluttajien arvona sekä eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä ovat tärkeitä osaamistarpeisiin vaikuttavia tekijöitä myös tässä skenaariossa.

Samoin myös tässä skenaariossa työelämän muutoksiin liittyvistä tekijöistä osaamistarpeisiin vaikuttavina tärkeimpinä tekijöinä pidettiin ulkomaisen työvoiman kasvua sekä epätyypillisten työsuhteiden lisääntymistä.

Molemmissa skenaarioissa kestävän kulutuksen korostuminen kuluttajien arvoissa ja eettisyyden korostuminen teknologian kehityksessä olivat kymmenen osaamistarpeiden muutoksen kannalta keskeisimmän tekijän joukossa, Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa aivan tärkeimpien joukossa. Turboahdettu Suomi -skenaariossa puolestaan korostuivat digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehitykseen liittyvät tekijät hieman enemmän kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Vähiten vaikutusta annetuista tekijöistä osaamistarpeisiin nähtiin molemmissa skenaarioissa olevan sillä, että robottivero siirtää tuotantoa maihin, joissa ei ole verotusta.

13.6.2018 järjestetyssä ennakointityöpajassa ravitsemisalan pienryhmä valitsi alan kannalta tärkeimpiä tulevaisuuden muutostekijöitä skenaarioittain.

TAULUKKO 2. ENNAKOINTITYÖPAJASSA VALITUT TÄRKEIMMÄT OSAAMISTARPEISIIN VAIKUTTAVAT MUUTOSTEKIJÄT.

Turboahdettu Suomi -skenaario	Kaupunkiegologinen Suomi -skenaario
Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys	Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa
Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään	Alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa suhteessa suuriin yrityksiin
Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa	Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään
Roboteilla on tulevaisuudessa keskeinen merkitys tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa	Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa
Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä	Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään
Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona	Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa
Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät	Roboteilla on tulevaisuudessa keskeinen merkitys tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa
Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät	Robottiin avulla luodaan uutta liiketoimintaa
Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä	Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä
Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa	Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona
	Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät
	Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät
	Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä
	Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa
	Yrittäjyys yleistyy

Digitalisaatiossa toiminnan tehostaminen on keskiössä etenkin Turboahdettu Suomi -skenaariossa. Työvoiman saatavuuteen liittyvät haasteet pakottavat hyödyntämään yhä enemmän digitalisaatiota. Digitalisaatio voi olla kilpailutekijä ja tie menestykseen. Digitalisaation aiheuttama ansaintalogiikan muutos on jo parhaillaan käynnissä, eikä sen aiheuttamien muutosten uskota välttämättä olevan enää kovin suuria. Tulevaisuuden kehitys riippuu etenkin Turboahdettu Suomi -skenaariossa pitkälti siitä, miten kuluttajat suhtautuvat digitalisoituihin palveluihin.

Alustatalouden suhteen kentän nähdään olevan polarisoitunut. Kilpailu on monimuotoista, kaikki nykyiset pk-yritykset eivät välttämättä selviä mukana, vaan tilalle tulee uusia.

Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu eivät työpajaan osallistuneiden mielestä välttämättä saa Turboahdettu Suomi -skenaariossa niin suurta merkitystä kuin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa, koska kehityskulku ei siinä ole niin ”yksilöllistä” ja henkilökohtaisiin tarpeisiin sekä mieltymyksiin perustuvaa. Kaupunkiegologisessa skenaariossa sillä on kuitenkin suuri merkitys, ja koska asiakkaasta saadaan enemmän dataa, erilaistuminen voidaan perustaa parempaan asiakasymmärrykseen. Big dataa ja lohko-ketjuteknologiaa hyödynnetään yksilöllisten palveluiden ja tuotteiden tuottamisessa.

Toimialan nopea muutos edellyttää molemmissa skenaarioissa taitoja verkostomaiseen tuotteiden ja palveluiden suunnitteluun.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa brändäyksellä ei nähty juurikaan olevan merkitystä osaamistarpeisiin alan keskittymisen vuoksi. Mahdollisuutena saattaisi kuitenkin olla niin sanottu co-branding eli useamman brändin yhdistäminen yhdeksi. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa puolestaan brändäyksellä uskotaan olevan hieman suurempi merkitys erityisesti pienille toimijoille, jotka voivat brändin avulla erottua markkinoilla.

Jatkuva parantaminen ja työn kehittäminen tehokkuuden näkökulmasta ovat tärkeitä Turboahdettu Suomi -skenaariossa, minkä vuoksi henkilöstön on osallistuttava organisaation kehittämiseen. Toisessa skenaariossa korostuvat tämän lisäksi innovoinnin tarve ja se, että henkilöstö toimii ”tuntosarvina” asiakkaiden kuulemisessa. Tämä helpottaa panostamista yksilöllisiin palveluihin.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa robotiikan avulla korvataan ihmistyötä ja pyritään tehostamiseen. Myös big dataa hyödynnetään lähinnä toiminnan tehostamisessa, kun pitää rajata ja keskittyä vain oleelliseen. Lohkoketjuteknologiaa ja älykkäitä sopimuksia käytetään niin ikään toiminnan tehostamisessa. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa puolestaan nämä tekijät palvelevat enemmän uuden luomista ja innovaatiotoimintaa.

Ihmisen henkinen ja fyysinen suorituskyky kasvaa ja keskimääräinen eläkeikä nousee, mikä aiheuttaa organisaatioissa uudenlaisia osaamistarpeita. Samoin uusia osaamistarpeita kumpuaa ulkomaisen työvoiman määrän kasvusta.

Molemmissa skenaarioissa kestävä kehityksen mukainen toiminta nähdään tärkeäksi.

Tekoälyä uskotaan käytettävän tulevaisuudessa osassa palvelujen ja tuotteiden tuottamista, mutta sen merkitystä osaamistarpeiden kannalta ei pidetty merkittävänä. Virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden ei myöskään uskottu kummassakaan skenaariossa vaikuttavan juurikaan osaamistarpeisiin.

7.2 Digitalisaation, robotiikan ja teknologian kehityksen, eettisen ja kestävä kehityksen sekä työelämän kehityksen vaikutus ravitsemistoiminnan toimialaryhmän työllisyyteen

Digitalisaatioon, robotiikkaan ja teknologian kehitykseen liittyvillä muutostekijöillä ei kyselyyn vastanneiden näkemyksen mukaan ole juurikaan vaikutusta ravitsemisalan työllisten määrään **Turboahdettu Suomi** -skenaariossa. Myöskään kestävä kulutus tai eettisyyden merkitys teknologian kehityksessä eivät ole työllisten määrän kannalta merkittäviä, mahdollisesti kuitenkin hiukan työvoiman tarvetta lisääviä. Kyselyssä esitetyt työelämän muutoksiin liittyvät tekijät eivät nekään vastaajien mukaan juuri vaikuta alan työllisten määrään.

Vastaajien näkemysten perusteella tilanne on aika samanlainen myös **Kaupunkiegologinen Suomi** -skenaariossa. Digitalisaatioon, robotisaatioon ja teknologian kehityksessä personoitujen ja yksilöllisten palveluiden ja asiakasymmärryksen sekä palvelumuotoilun merkityksen kasvu tulevat kuitenkin jonkin verran lisäämään työvoiman tarvetta, samoin eettisyyteen ja kestävään kehitykseen liittyvät tekijät. Yrittäjyyden yleistymisellä, keskimääräisen eläkeiän nousulla ja sillä, että osaaminen eriytyy entistä vahvemmin huippuosaamiseen ja suorittavan tason osaamiseen, nähdään myös olevan pieni työvoima-tarvetta lisäävä vaikutus.

Kun tarkastellaan kyselyn kaikkien kolmen kategorian (digitalisaatio, robotisaatio ja teknologinen kehitys; eettisyys ja kestävä kehitys sekä työelämän muutokset) tekijöitä ja molempia skenaarioita, niin voidaan todeta, että molemmissa skenaarioissa kolmen eniten työvoiman tarvetta lisäävän tekijän joukkoon sijoittuvat seuraavat tulevaisuustekijät (tulevaisuusväitteet):

- asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään
- personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa ja
- eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä.

Tosin Turboahdettu Suomi -skenaariossa näillekin muuttujille annettu keskimääräinen arvo jää hieman alle 4:n (3 = työllisten määrä pysyy ennallaan, 4 = lisää jonkin verran työllisten määrää). Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa arviot ovat hieman arvon 4 molemmilla puolilla. Kummassakaan skenaariossa yksikään tekijä ei ole saanut arvoa 2 (2 = vähentää jonkin verran työllisten määrää), saati sitten vielä reilummin työvoimaa vähentävää arviota. Kokonaisuutena tarkasteltuna Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa arvioidaan eri tekijöillä olevan työvoiman tarpeen suhteen hieman enemmän kasvattava vaikutus kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa.

7.3 Ravitsemistoiminta: tuotteiden ja palveluiden vaikutus osaamisiin ja työllisyyteen ravitsemistoiminnassa

Ravitsemistoiminnan pienryhmä siirtyi kolmannessa ennakointityöpajassa seuraavaksi käsittelemään edellisen ennakointityöpajan tuloksia. Toisessa ennakointityöpajassa Delfoi-paneelin tuloksista poimituista ja työpajassa tuotettuja uusia tulevaisuustekijöitä oli skenaarioittain sijoitettu erilaisiin tuotteiden ja palveluiden kategorioihin (ks. esim. luvut 5.3 ja 6.3).

Ravitsemisalan ennakoijat valitsivat kolmannessa työpajassa Delfoi-paneelissa ja aiemmassa työpajassa tuotetuista tulevaisuustekijöistä molempiin skenaarioihin liittyvät sellaiset tulevaisuustekijät, joilla heidän mielestään on eniten vaikutusta osaamis- ja työvoimatarpeisiin.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa tärkeimmiksi valikoituivat seuraavat tulevaisuustekijät:

- normien purku
- keskittäminen ja robotisointi
- yksilöllisyys
- harrastuneisuus, terveellisyys
- ruokakuljetukset
- digitalisaatio ja
- työmarkkinamekanismien joustavuus.

Mikäli normeja saadaan purettua, pystyvät eri yritykset paremmin tarjoamaan palveluitaan matkailijoille. Osaamisen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että koulutettavien määrä voi kasvaa. Työvoimatarpeeseen tämä vaikuttaa lisäävästi.

Työvoiman puute on aiheuttanut tässä skenaariossa sen, että toimintoja on pitänyt tehostaa keskittämällä ja samalla automaation ja robotiikan käyttö on alalla lisääntynyt. Uutta osaamista tarvitaan ravitsemisalalla teknologian käytössä ruokatuotannossa. Teknologian käyttöönotto vähentää työvoiman tarvetta.

Koska ravitsemispalvelut muuttuvat yksilöllisemmiksi, erikoisosaamisen tarve lisääntyy. Korkealaatuista palvelua tarjoavat erikoisravintolat tarvitsevat lisää osaavaa työvoimaa.

Hyvän ruuan ja juomien harrastaminen on lisääntynyt. Kotona ei juurikaan laiteta ruokaa, vaan ravitsemispalveluita käytetään aktiivisesti. Alalla työskenteleviltä edellytetään aiempaa syvällisempää ravitsemisalan tuntemusta. Erikois- ja terveysruokaosaamiselle on alalla kysyntää, ja osaamisen varmistamiseksi ollaan valmiita hankkimaan lisää osaavaa työvoimaa.

Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja yrityksessä sekä asiakkaan käyttäytymisessä, ja uutta osaamista tarvitaan digitalisaation valjastamiseksi yrityksen hyödyksi. Työvoimatarvetta tämä voi kuitenkin vähentää, koska asiakas hoitaa itse sellaisia osia palveluprosessista, jotka nykyään hoitaa yritys.

Kestävä kulutus arvona ja eettisyys teknologian kehittämisessä vaikuttavat molemmissa skenaariossa merkittävästi osaamistarpeisiin. Työvoimatarpeisiin niillä ei kuitenkaan juuri nähty olevan vaikutusta, mahdollisesti kuitenkin ehkä sitä hieman kasvattavasti.

Työelämän muutoksista epätavallisten työsuhteiden lisääntyminen, ulkomaisen työvoiman kasvu ja keskimääräisen eläkeiän nousu lisäävät osaamistarpeita. Näiden tekijöiden ennakoidaan myös molemmissa skenaarioissa hiukan lisäävän työvoiman tarvetta.

7.5 Ravitsemistoiminnan tuotantoverkostot

Kyselyn tulosten perusteella ravitsemisalan verkostoitumisen kannalta tärkeimmät toimialat on listattu seuraavaan taulukkoon.

TAULUKKO 3. RAVITSEMISALAN TUOTANTOVERKOSTOT. TÄRKEIMMÄT TOIMIALAT KYSELYN TULOKSISSA.

Turboahdettu Suomi	Kaupunkiegologinen Suomi
Elintarvikkeiden valmistus	Elintarvikkeiden valmistus
Majoitus	Majoitus
Maatalous, kalatalous ja eläinlääkintäpalvelut	Maatalous, kalatalous ja eläinlääkintäpalvelut
Koulutus	Julkinen hallinto
Kauppa	Koulutus
Liikenne	Kulttuuri- ja viihdetoiminta

Molemmissa skenaarioissa verkostoitumisen kannalta kolme tärkeintä toimialaa olivat samat. Alkutuo-
tanto ja elintarvikkeiden valmistus liittyvät arvoketjussa keskeisinä toimialoina ravitsemisalaan. Niiden
merkitys korostuu entisestään, kun ekologisesti tuotetun ravinnon arvostus ja kysyntä lisääntyvät ja kes-
tävä kulutus kuluttajien arvona voimistuu. Matkailu ja sitä kautta myös majoitustoiminta tuo ravitsemis-
palveluille asiakkaita, millä on suuri merkitys jo nyt. Merkityksen uskotaan entisestään kasvavan. Sen
myötä myös asiakkaiden tarpeet erilaistuvat.

Koulutus on nähty ravitsemisalan kannalta tärkeäksi toimialaksi, koska alalla tarvitaan koulutettua työ-
voimaa. Koulutuksessa tulisi panostaa laaja-alaiseen osaamiseen ja kokonaisvaltaiseen ajatteluun ruoan
terveysvaikutuksista ja terveellisestä ruoasta. Kaupan kanssa voidaan puolestaan yhdessä kehittää
uusia tuotteita ja palveluita.

Ennakointityöpajassa käytettiin hyväksi edellä esiteltyjä kyselyn tuloksia ja valittiin vielä keskustelun
jälkeen molempien skenaarioiden kannalta viisi tärkeintä toimialaa, joiden kanssa ravitsemispalveluiden
tulee verkostoitua.

TAULUKKO 4. TYÖPAJASSA VALITUT RAVITSEMISPALVELUIDEN KANNALTA TÄRKEIMMÄT TOIMIALAT KAHDESSA SKENAARIOSSA.

Turboahdettu Suomi	Kaupunkiegologinen Suomi
Elintarvikkeiden valmistus	Maatalous
Majoitus	Terveyspalvelut
Logistiikka	Elintarvikkeiden valmistus
Koulutus	Koulutus
Digitalisaatio/automatisaatio	Digitalisaatio

Turboahdettu Suomi -skenaariossa yhteistyö elintarvikkeiden valmistuksen kanssa on merkittävässä roolissa. Toimijoita ei välttämättä ole kauhean paljoa, mutta niiden merkitys on sitäkin suurempi. Majoitustoimialan merkitys säilyy ravitsemispalveluiden kannalta entisellään. Logistiikan merkitys alalle kasvaa, koska toimintojen keskittäminen edellyttää lisää logistisia ratkaisuja. Myös ruuan kotiinkuljetusten lisääntyminen kasvattaa tarvetta verkostoitua logistiikka-alan toimijoiden kanssa. Yhteistyössä koulutuksen kanssa painopiste muuttuu. Tulevaisuudessa ravitsemispalvelussa tarvitaan osaamista robotiikan ja automatiikan johtamiseen ja ohjaamiseen, mikä tarkoittaa ruokaosaamisen ja teknologiaosaamisen yhdistelmää. Koulutuksen tulisi vastata tähän tarpeeseen. Digitalisaatio ja automatisaatio mahdollistavat toiminnan tehostamisen ja toimialan kehittymisen, joten niiden merkitys ravitsemispalveluille tulee lisääntymään.

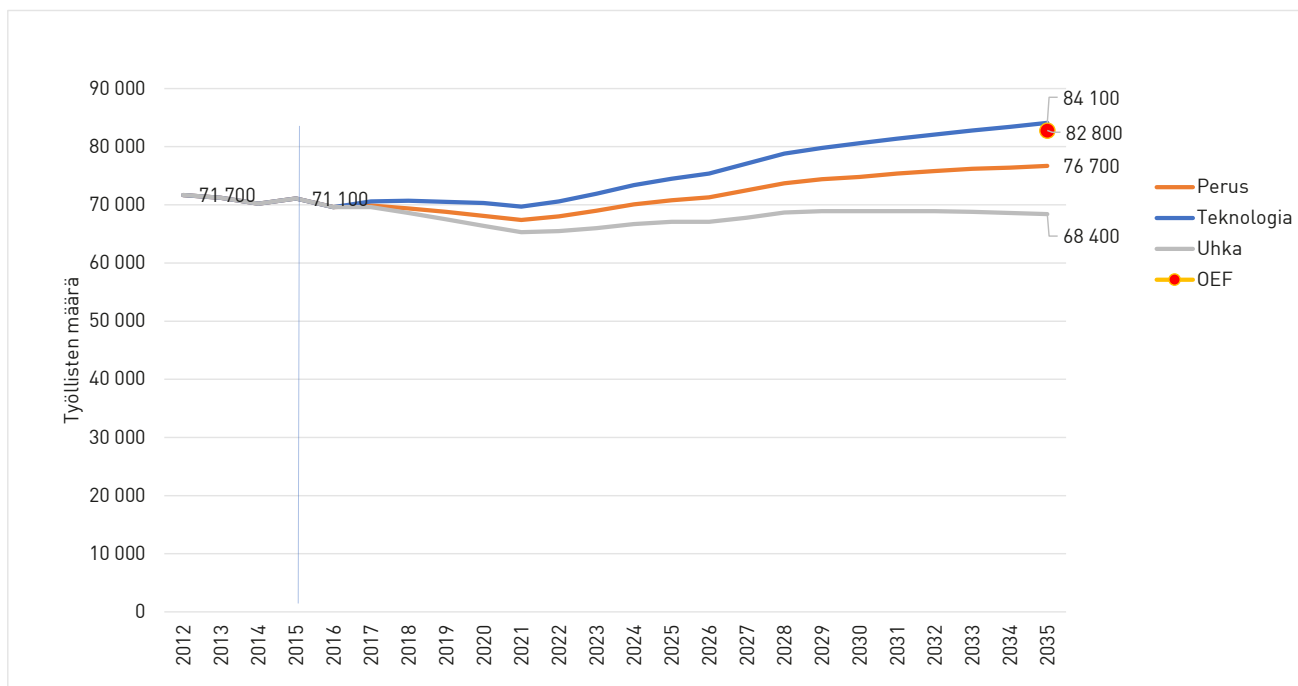
Maatalouden merkitys ravitsemispalveluille kasvaa **Kaupunkiegologinen Suomi** -skenaariossa. Tämä johtuu muun muassa siitä, että pienten ja ekologisten, turvalliseen ruokaan perustuvien ravintoloiden määrä lisääntyy, kun kuluttajien arvoissa eettisyys korostuu entistä enemmän. Terveysteknologian ja ruuan yhdistelmästä syntyy lisää uudenlaisia palveluita ja tuotteita, mikä edellyttää verkostoitumista terveyspalveluiden kanssa. Elintarvikkeiden valmistuksessa erilaiset hybridituotteet yleistyvät ja mm. ruuan 3D-tulostus yleistyy. Tähän tarvitaan yhteistyötä toimialojen kesken. Koulutus tuottaa osaajia tapahtuvan muutoksen tarpeeseen, ja se kohdistuu asiantuntijuuden kasvattamiseen. Joitain palveluketjuja tai niiden osia korvataan robotisaatiolla ja automaatiolla, mikä lisää tarvetta verkostoitua alan toimijoiden kanssa.

Tärkeimmiksi tuotantoverkoston osiksi ravitsemisalalla nähdään ruokaketjun eri osat. Myös koulutuksella on kasvava merkitys. Majoitustoimialan merkityksen uskotaan myös kasvavan lisääntyvän matkailun ja sen myötä kasvavien asiakasmäärien ja asiakkaiden eriytyvien tarpeiden vuoksi. Teknologiaan, kuten automatisaatioon ja robotisaatioon liittyvät toimialat eivät kyselyssä nousseet esille, mutta työpajassa niitä pidettiin molempien skenaarioiden kannalta tärkeitä.

7.6 Työllisten määrän kehitys ravitsemistoiminnan toimialaryhmässä

Kyselyssä alan työvoiman määrän muutosta käsittelevään kysymykseen vastasi kolmesta **majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmään tai sen asiantuntijaverkostoon** kuuluvaa henkilöä²⁰. Seuraavassa kuviossa on esitetty keskiarvo Turboahdettu Suomi- ja Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarioiden arvioista. Vertailun vuoksi kuviossa on esitetty myös VTT:n tutkimuksessa tarkastellut kolme skenaariota, jotka ulottuvat vuoteen 2040. Lyhyt kuvaus VTT:n skenaarioista on esitetty luvussa 5.6.

20 Huom. Tässä kyselyn tulos on esitetty niin, että vastaajaryhmänä on koko majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmä ja sen asiantuntijaverkosto (kyselyyn vastanneista). Muualla raportissa kyselyn tuloksia on esitelty vastaajaryhmänä aina kulloisenkin toimialaryhmän näkökulmakseen valinneet henkilöt.



KUVIO 5. MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN JA ASIAANTUNTIJAVERKOSTON NÄKEMYS RAVITSEMISTOIMINNAN TOIMIALARYHMÄN TYÖLLISYYDEN MUUTOKSESTA VUOTEEN 2035 MENNESSÄ (N = 13).

Kyselyssä vastaajat arvioivat ravitsemisalan työllisyyden kasvavan noin 16 prosenttia vuodesta 2015 (viimeinen tilastovuosi) vuoteen 2035 mennessä. Arvio sijoittuu hieman VTT:n teknologiaskenaarion ennustetta matalammalle tasolle.

Työpajassa pienryhmä ennakoitiin Turboahdettu Suomi -skenaariossa työvoimatarpeen pysyvän nykytasolla. Eri muutostekijät vaikuttavat siinä eri suuntiin. Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa puolestaan työvoiman määrä kasvaa melko paljon vuoteen 2035 mennessä, työpajassa annettujen arvioiden mukaan 18,5 prosenttia.

7.7 Yhteenveto kyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tuloksista ravitsemistoiminnan toimialaryhmässä

Seuraavaksi on edellä esitellyistä tuloksista tiivistetty kummankin skenaarion osalta eräitä ravitsemisalan osaamis- tai työvoimatarpeisiin vaikuttavia ominaispiirteitä. Lisäksi on koottu skenaarioille yhteisiä piirteitä.

Molemmille skenaarioille yhteisiä tekijöitä

- Työelämän muutoksista osaamistarpeita lisäävät ulkomaisen työvoiman ja epätyypillisten työsuhteiden lisääntyminen alalla sekä keskimääräisen eläkeiän nousu.
- Kestävän kulutuksen korostuminen kuluttajien arvona sekä eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä lisäävät osaamistarpeita.
- Työvoiman tarvetta kasvattavat hieman asiakasymmärryksen ja palvelumuotoilun merkityksen lisääntyminen, personoidut ja yksilölliset palvelut sekä eettisyyden merkityksen korostuminen teknologian kehittämisessä. Tosin kyselyssä esitettyjen tulevaisuusväitteiden vaikutus työvoimatarpeisiin on molemmissa skenaarioissa hyvin vaatimaton.
- Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys ja kysyntä kasvavat.
- Ruokakuljetukset koteihin (ja muualle) lisääntyvät. Myös kokeilta tilataan palveluita koteihin.
- Alkutuotanto ja elintarvikkeiden valmistaminen ovat keskeisiä verkostoitumistoimialoja.

Turboahdettu Suomi -skenaarion piirteitä

- Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa, siitä tulee välttämätön toiminta- sekä kilpailuedellytys, ja se muuttaa ansaintalogiikkaa. Digitalisaatio, robotisaatio ja uuden teknologian käyttöönotto liittyvät pitkälti tarpeisiin tehostaa toimintoja ja ”korvata käsipareja” (työvoimapula).
- Tuotteet ja palvelut suunnitellaan verkostomaisesti.
- Virtuaalitodellisuus ja lisätty todellisuus leviävät uusille alueille.
- Työvoiman puute on aiheuttanut sen, että toimintoja on pitänyt tehostaa keskittämällä ja samalla automaatio ja robotiikka ovat alalla lisääntyneet.
- Ravitsemispalveluita käytetään aktiivisesti, asiakkaat vaativat entistä yksilöidympiä tuotteita ja palveluita.

Kaupunkiegaloginen Suomi -skenaarion piirteitä

- Big dataa ja lohkoketjuteknologiaa hyödynnetään yksilöllisten palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen. Asiakkaasta saadaan yhä enemmän tietoa. Teknologia palvelee kehittämistä ja uuden luomista.
- Koko henkilöstö osallistuu organisaation jatkuvaan kehittämiseen.
- Terveysteknologian ja ruuan yhdistelmästä syntyy lisää uudenlaisia palveluita ja tuotteita.
- Perusruuan valmistamista automatisoidaan, ja käytössä on aterioiden 3D-tulostus.
- Turvallinen ja ekologinen ruokatuotanto on kilpailuvaltti.

Yksityiskohtaisempi tiivistelmä tämän ennakointivaiheen tuloksista löytyy liitteestä 5.

8 TÄRKEIMPIEN OSAAMIS- JA TYÖVOIMATARPEISIIN VAIKUTTAVIEN TEKIJÖIDEN VERTAILU MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN TOIMIALARYHMISSÄ

Koska majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmään kuuluvat toimialaryhmät ovat kiinteässä vuorovaikutuksessa keskenään, on niihin vaikuttavia tulevaisuustekijöitä tarkoituksenmukaista myös tarkastella rinnakkain. Seuraavaan taulukkoon on koottu näiden toimialaryhmien osaamis- ja työvoimatarpeisiin vaikuttavat keskeisimmät tulevaisuustekijät. Tulokset on koottu tämän raportin luvuista 5.3, 6.3 ja 7.3. Niissä on kiteytetty toisessa ennakointityöpajassa Delfoi-paneelin pohjalta muokatut ja valitut alakohtaiset tulevaisuustekijät, joita täydennettiin toisen työpajan osallistujien uusilla ideoilla. Kolmannessa työpajassa nämä tekijät käytiin vielä läpi, ja niistä valittiin kunkin toimialaryhmän kannalta osaamis- ja työvoimatarpeiden kannalta tärkeimmät. Täydentävää informaatiota valinnan tueksi saatiin kolmannessa työpajassa esitellyistä kyselyn tuloksista, joita työpajassa vielä analysoitiin ja jatkotyöstettiin.

TAULUKKO 5. MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN TOIMIALARYHMIEN OSAAMIS- JA TYÖVOIMATARPEISIIN VAIKUTTAVAT KESKEISIMMÄT TULEVAISUUSTEKIJÄT ERI SKENAARIOISSA.

Toimiala-ryhmä	Majoitus21		Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta		Ravitsemistoiminta	
	Turboahdettu Suomi	Kaupunkiegologinen Suomi	Turboahdettu Suomi	Kaupunkiegologinen Suomi	Turboahdettu Suomi	Kaupunkiegologinen Suomi
Skenaario						
Tulevaisuus-tekijät	- Norminpurku - Arvonlisäverokanta ja anniskelun arvonn-lisäveron alentaminen - Palkkaus paranee -> alan houkuttelevuus - Tarpeet lisääntyvät, tarjonnan kasvu - Eläkeläiset: Seniorit ovat yhä terveempiä ja halukkaampia käyttämään varansa elämyksiin. - Nuoret ovat ottaneet tavaksi ulkona syömisen. - Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja yrityksessä ja asiakkaan käyttäytymisessä. - Teknologia mahdollistaa kouluttamisen ja opiskelun monipuolisesti. - Matkailu Aasiasta, Kiinasta ja Intiasta lisääntyy. - Huippulaadukkaiden palvelujen tarjonta lisääntyy. - Toteutetaan unelmia, joilla on merkitystä itselle.	- Viileästä ilmasta on tullut vetovoimatekijä. - Lappi on Suomen vetonaula, jossa näkyy pitkään kehitetty elämysmatkailuosaaminen. - Ihmiset kaipaavat sisältöä elämäänsä: matkustaminen erilaisiin kohteisiin myös kotimaassa. Lähipiiriin tuntemus koetaan tarpeelliseksi ja innostavaksi. - Epävarmuus maailmalla on lisännyt kiinnostusta kotimaahan vuonna 2035. - Retriitit houkuttelevat ihmisiä kaiken kiireen ulkopuolelle matkailutiloille. - Luonto, hiljaisuus ja kiireettömyys ovat halpaa ylellisyyttä. - Hiljaisuus on vuonna 2035 otettu hyötykäyttöön - Teknologialla on minimoitu epäkiinnostavat ja rutiininomaiset tehtävät - Matkat varataan tekoälyavusteisesti. - Tekoälyavusteinen matkapaketointi lisättyä asiantuntijapalveluilla. - Lihan korvaavat tuotteet - Terveysteknologia: ihonalaiset anturit sekä aterioiden ja ruokavalion optimointi - Kasvua Kiinan ja Aasian lisäksi Etelä-Amerikasta, Australiasta ja Afrikasta. - Intialaiset uusi ryhmä	- Tarjonnan ja tarpeiden kasvu - Tekoälyperustettujen matkapaketointi - Tukipalvelujen automatisointi - Digitalisaation tuomat muutokset - Airbnb:n tulo sääätelyn ja verotuksen piiriin	- Rutiinittöiden korvaaminen teknologialla - Lähimatkailu - Yhteisöllisyys - Kestävyys - Pehmeät taidot - Hyvinvointimatkailu	- Normien purku - Keskittäminen ja robotisointi - Yksilöllisyys - Harrastuneisuus, terveellisyys - Ruokakuljetukset - Digitalisaatio - Työmarkkinamekanismien joustavuus.	- Terveysteknologia - Perusruoan automaatioitu valmistamien - Nuoren sukupolven rahankäyttö ulkona syömiseen - Teknologia korvaa rutiinitehtävät - Turvallinen Suomi - Pehmeät taidot

21 Majoitusalan pienryhmä ei 13.6.2018 järjestetyssä työpajassa kireytynyt muiden pienryhmien tapaan tärkeimmiksi nostamiaan ilmiöitä muutamaa sanaan, vaan esitti tulokset eri tavalla. Alkuperäiset tulokset löytyvät tämän raportin luvusta 4.3, ja tähän taulukkoon ne on tiivistänyt tämän raportin laatija.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa kaikissa toimialaryhmissä tärkeimpien tulevaisuustekijöiden joukkoon nousee digitalisaatio ja sen aiheuttamat muutokset toimintatavoissa. Normien purku korostuu sekä majoitus- että ravitsemisalalla. Majoitus- ja matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnassa tarjonnan ja tarpeiden kasvu vaikuttavat merkittävästi osaamis- ja työvoimatarpeisiin. Tarjonnan kasvun uskotaan lisäävän myös tarpeita.

Lähimatkailun lisääntyminen ja lähialuetuntemuksen arvostuksen kasvu ovat majoitus- ja matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnassa merkittäviä tekijöitä **Kaupunkiegologinen Suomi** -skenaariossa. Kaikissa toimialaryhmissä epäkiinnostavat rutiinitehtävät minimoituvat teknologian avulla. Majoitus- ja ravitsemistoiminnassa osaamis- ja työvoimatarpeisiin vaikuttaa se, että epävarmuus maailmalla lisääntyy, mutta Suomea pidetään edelleen melko turvallisena maana. Näissä toimialaryhmissä merkittäväksi tekijäksi nousee myös terveysteknologian hyödyntäminen.

Joidenkin tulevaisuustekijöiden nähdään eri toimialaryhmissä olevan vaikuttavia eri skenaarioissa. Tällaisia ovat ainakin tekoälyperusteinen matkapaketointi ja se, että nuoret käyttävät aiempaa enemmän rahaa ulkona syömiseen.

9 ARVIOT TYÖLLISTEN MÄÄRÄN MUUTOKSESTA ERI TOIMIALARYHMISSÄ VUONNA 2035

Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston mukaan työllisten määrä on viimeisimpinä tilastovuosina hieman pienentynyt majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden toimialaryhmissä.

TAULUKKO 6. TYÖLLISTEN MÄÄRÄN MUUTOS 2012–2015. TILASTOKESKUKSEN TYÖSSÄKÄYNTITILASTO.

TOIMIALARYHMÄ	2012	2013	2014	2015	Muutos 2012–2015, %
Majoitus	12 996	12 678	12 270	11 995	-8 %
Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	4 654	4 546	4 344	4 265	-8 %
Ravitsemistoiminta	71 692	71 195	70 207	71 125	-1 %

Sekä VTT:n Teknologiaskenaarion että Osaamisen ennakointifoorumin majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän arvioiden mukaan työllisten määrä kuitenkin pääsääntöisesti kasvaa kaikissa toimialaryhmissä.

TAULUKKO 7. VTT:N TEKNOLOGIASKENAARION SEKÄ MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA MATKAILUPALVELUIDEN ENNAKOINTIRYHMÄN ARVIOT TYÖLLISTEN MÄÄRÄN MUUTOKSESTA 2015–2035, PROSENTTIA (%).

Toimialaryhmä	VTT:n Teknologia-skenaario	Kyselyn tulos, skenaarioiden keskiarvo	Työpaja (13.6.) Turboahdettu Suomi	Työpaja (13.6.) Kaupunkie-gologinen Suomi
Majoitus	7,5 %	3,9 %	6–8%	10 %
Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	53,9 %	17,8 %	Ei arviota	Ei arviota
Ravitsemistoiminta	18,3 %	16,4 %	Nykytasolla	18,5 %

Majoitusosalalla arviot sijoittuvat noin neljän ja kymmenen prosentin väliin. Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta -toimialaryhmässä työpajan osallistujat eivät antaneet numeerista arviota työllisyyden määrän muutoksesta. VTT:n skenaarion ja Osaamisen ennakointifoorumille tehdyn kyselyn tulosten ero on melko suuri: VTT:n arvion mukainen työllisten määrän kasvu tarkoittaa noin 2 300 työllistä alalle lisää, kun Osaamisen ennakointifoorumin kyselyssä arvioima työllisten määrän muutos tarkoittaa noin 800 työllisen lisäystä. Ravitsemistoiminnan osalta VTT:n Teknologiaskenaarion, kyselyn tuottama keskiarvotieto sekä työpajan tulos Kaupunkie-gologinen Suomi -skenaarion osalta ovat hyvin samansuuntaisia.

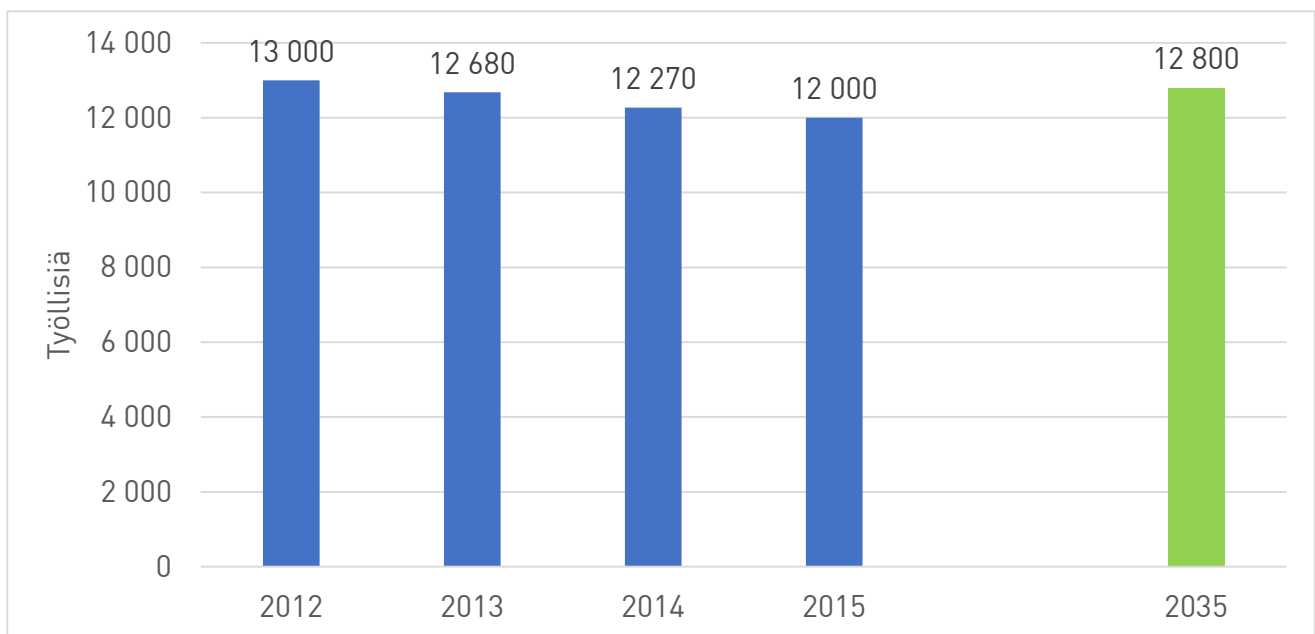
Ennakoinnin perusprosessin jatkovaiheita, ja etenkin määrällisen ennakoinnin toteuttamista varten, tarvitaan numeeriset arviot toimialaryhmäkohtaisista työllisten määristä vuodelle 2035. Opetushallituksen ennakointiasiantuntija muodosti tarvittavat ennusteet ennakointikyselyn ja kolmannen ennakointityöpajan tulosten perusteella. Ennusteita hyödynnetään muun muassa seuraavassa työpajassa, jossa ennakoidaan toimialaryhmien tehtävärakenteita.

Ennusteet valittiin eri toimialaryhmille hieman eri tavoin johtuen käytettävissä olevasta kysely- ja työpaja-aineistosta. Kyselyssä ja työpajassa oli pyydetty näkemyksiä vuoden 2035 työvoiman määrässä sekä Turboahdettu Suomi -skenaariossa että Kaupunkie-gologinen Suomi -skenaariossa. Merkittävää eroa skenaar-

rioiden välille ei tuloksista kuitenkaan syntynyt muissa kuin ravitsemistoiminnan toimialaryhmässä, minkä vuoksi ainoastaan sen osalta päädyttiin jatkossa käyttämään kahta ennustetta. Seuraavaksi on esitetty jatkotyöskentelyyn valitut työllisyysennusteet ja se, miten ne on kullekin toimialaryhmälle muodostettu.

9.1 Jatkotyöskentelyyn valittu majoitusalan toimialaryhmän työllisyysennuste vuodelle 2035

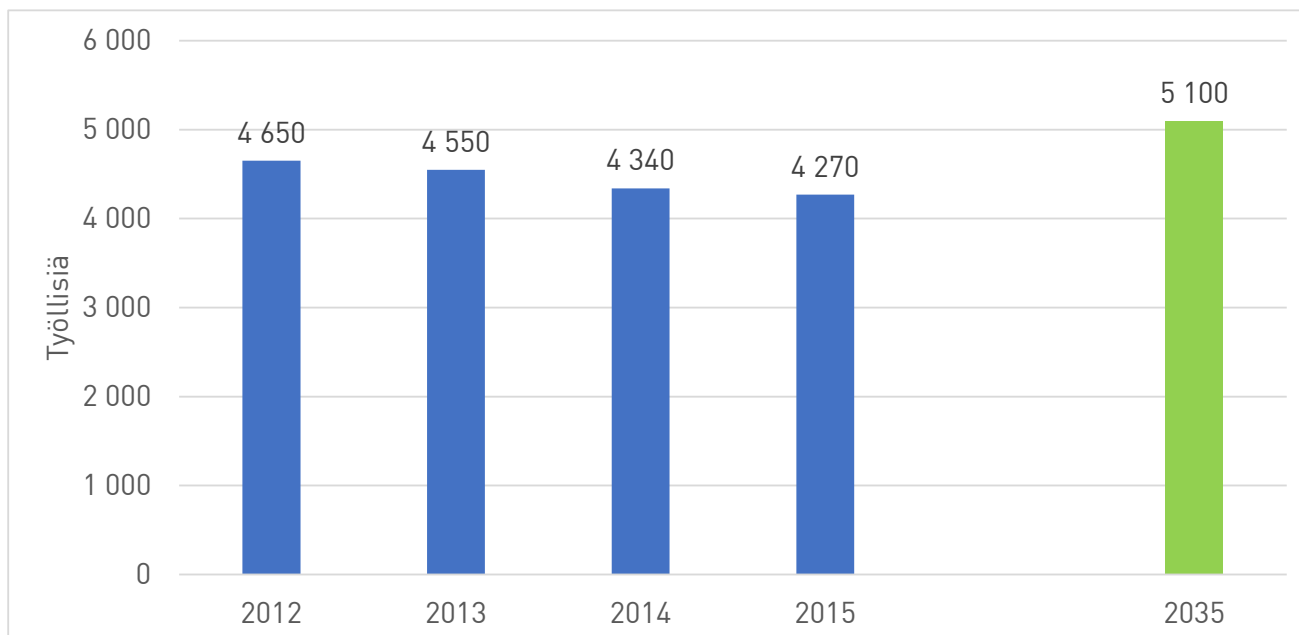
Majoitusalan osalta jatkotyöskentelyyn valikoitui kyselyn ja työpajatyöskentelyn tulosten keskiarvo. Koska skenaarioiden välillä ei tuloksissa ollut merkittävää eroa, muodostettiin niistä vain yksi ennuste. Tämän ennusteen mukaan vuonna 2035 majoitusalan työllisten määrä on noin 7 % suurempi kuin vuonna 2015. Perusteluina kasvulle on ennakoitutyöskentelyssä esitetty muun muassa se, että ulkomaalaisia ketjuja tulee Suomeen yhä enemmän. Lisäksi kasvava yksilöllisten elämysten tuottaminen kasvattaa työvoiman tarvetta.



KUVIO 6. TYÖLLISTEN MÄÄRÄN KEHITYS MAJOITUSALALLA VUOSINA 2012–2015 JA OSAAMISEN ENNAKOINTIFOORUMIN ENNUSTE VUODELLE 2035.

9.2 Jatkotyöskentelyyn valittu matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminnan toimialaryhmän työllisyysennuste vuodelle 2035

Kolmannessa ennakoitutyöpajassa matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toimialaryhmää käsitellyt pienryhmä ei antanut numeerista arviota alan työllisten määrästä vuonna 2035. Tämän vuoksi ennakoitiprosessin seuraavan vaiheen tarkastelua varten ennusteeksi valittiin kyselyn tuloksista laskettu skenaarioiden keskiarvo. Tämän ennusteen mukaan toimialan työllisten määrä kasvaa vuodesta 2015 vuoteen 2035 noin 19 %. Kasvun syitä ovat ennakoitiryhmän ja sen asiantuntijaverkoston mukaan muun muassa asiakaslähtöisten ja yksilöllistettyjen palveluiden lisääntyminen sekä virtuaalimatkailun lisääntymisestä johtuva uudenlaisen osaamisen tarpeen kasvaminen alalla. Myös tuotteiden ja palveluiden kasvava pelillistäminen lisää työvoiman tarvetta. Automatisaatio puolestaan vähentää työvoiman tarvetta rutiinitehtävissä. Työvoiman määrää lisäävillä tekijöillä on kuitenkin kokonaisuuden kannalta suurempi vaikutus kuin työvoiman tarvetta vähentävillä tekijöillä.



KUVIO 7. TYÖLLISTEN MÄÄRÄN KEHITYS MATKATOIMISTOJEN JA MATKANJÄRJESTÄJIEN TOIMIALARYHMÄSSÄ VUOSINA 2012–2015 JA OSAAMISEN ENNAKOINTIFOORUMIN ENNUSTE VUODELLE 2035.

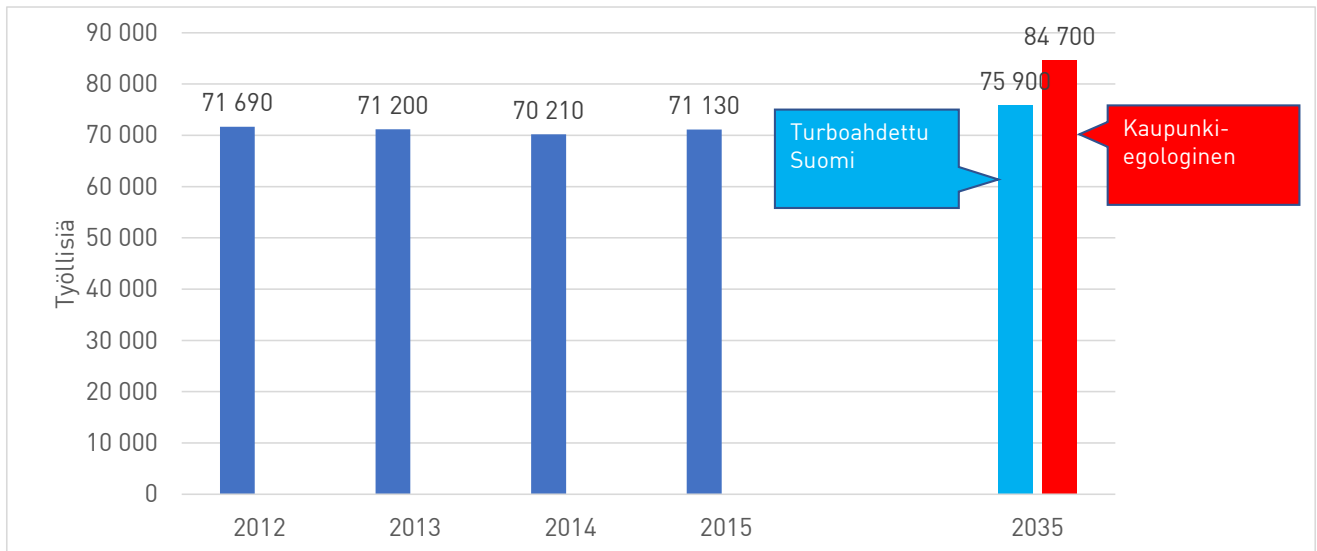
9.3 Jatkotyöskentelyyn valittu ravitsemistoiminnan toimialaryhmän työllisyssennuste vuodelle 2035

Ravitsemistoiminnan toimialaryhmän työllisyysarvioihin saatiin kolmatta työpajaa edeltäneessä kyselyssä enemmän työvoimatarvetta koskevia vastauksia kuin kahteen muuhun majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmän toimialaryhmään. Niin kyselyssä kuin työpajassakin arviot työvoiman tarpeesta Turboahdettu Suomi ja Kaupunkiegologinen Suomi -skenaarioiden välillä erosivat selvästi toisistaan niin, että viimeksi mainitussa työllisten määrän uskottiin olevan suurempi vuonna 2035. Ravitsemisalalta valittiin sen vuoksi jatkotyöskentelyyn molemmat skenaariot. Työllisten määrien ennusteet laskettiin skenaariokohtaisesti keskiarvoina kyselyn ja työpajan tuloksista.

Edellä kuvatun tarkastelun mukaisissa laskelmissa työllisten määrä kasvaa molemmissa skenaarioissa vuodesta 2015 vuoteen 2035. Turboahdettu Suomi -skenaariossa kasvu on noin 7 % ja Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa jopa 19 %.

Turboahdettu Suomi -skenaariossa toiminnan tehostaminen ja keskittäminen hieman vähentävät työvoiman tarvetta. Lisää työvoimaa puolestaan tarvitaan muun muassa sen vuoksi, että uusien asiakassukupolvien myötä ravintolapalveluiden käyttö lisääntyy. Myös palveluiden muuttuminen entistä yksilöllisemmiksi ja lisääntyvä tarve erikoistuneelle terveystuokaoisaamiselle kasvattavat työvoiman tarvetta. Jakeluunkin tarvitaan lisää työntekijöitä.

Kaupunkiegologinen Suomi -skenaariossa yksilöllisten palveluiden kysyntä ja tarjonta lisäävät työvoiman tarvetta toista skenaariota enemmän. Turboahdettu Suomi -skenaariossa mainittujen tekijöiden lisäksi myös muun muassa kehittynyt terveysteknologian käyttö, lisääntyvä pop-up -kulttuuri sekä matkailussa Suomen kilpailueduksi muodostunut turvallisen ja ekologisen ruokatuotannon maine kasvattavat työvoiman tarvetta ravitsemistoiminnassa.



KUVIO 8. TYÖLLISTEN MÄÄRÄN KEHITYS RAVITSEMISTOIMINNASSA VUOSINA 2012–2015 JA OSAAMISEN ENNAKOINTIFOORUMIN ENNUSTE VUODELLE 2035.

LIITTEET

Liite 1. Kolmanteen ennakointityöpajaan osallistuneet ennakointiryhmittäin

	Jäsenet	Vara-jäsenet	Asiantuntija-verkoston jäsenet	Ohjaus-ryhmä	YHTEENSÄ
Luonnonvarat, elintarviketuotanto ja ympäristö, 29.5.2018	10	2	8	0	20
Liiketoiminta ja hallinto, 30.5.2018	9	2	4	0	15
Rakennettu ympäristö, 31.5.2018	8	5	6	0	19
Koulutus, kulttuuri ja viestintä, 5.6.2018	10	6	8	0	24
Liikenne ja logistiikka, 6.6.2018	10	4	0	0	14
Teknolohiateollisuus ja -palvelut, 7.6.2018	7	3	8	0	18
Prosessiteollisuus ja -tuotanto, 12.6.2018	8	6	5	1	20
Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalvelut, 13.6.2018	5	4	5	0	14
Sosiaali-, terveys- ja hyvinvointiala, 14.6.2018	10	6	7	0	23
YHTEENSÄ	77	35	51	1	167

Liite 2. Kyselyssä esitetyt tulevaisuustekijät (tulevaisuusväitteet). Vaikutus osaamis- ja työvoimatarpeisiin

Osaamistarpeet

1 = Ei muuta lainkaan osaamistarpeita – 5 = muuttaa hyvin paljon osaamistarpeita

	Vaikutus osaamistarpeiden muutoksiin Turboahdettu Suomi -skenaariossa					Vaikutus osaamistarpeisiin Kaupunkiegologinen Suomi -skenaa-riossa, mikäli eri kuin edellä					Perustelut ja huomiot
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Digitalisaatio, robotisaatio ja teknologian kehitys											
Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Digitalisaatio muuttaa ansaintalogiikkaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa suhteessa suuriin yrityksiin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Roboteilla on tulevaisuudessa keskeinen merkitys tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Robottiikan avulla luodaan uutta liiketoimintaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset yleistyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Pelitekniologiat integroituvat laajalti eri toimialoille	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Robottivero siirtää tuotantoa maihin, joissa ei ole verotusta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Eettisyys ja kestävä kehitys											
Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Työelämän muutokset												
Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Yrittäjyys yleistyy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Osaaminen eriytyy entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Työvoimatarpeet

1 = Vähentää huomattavasti työllisten määrää

2 = Vähentää jonkin verran työllisten määrää

3 = Työllisten määrä pysyy ennallaan

4 = Lisää jonkin verran työllisten määrää

5 = Lisää hyvin paljon työllisten määrää

	Vaikutus työvoimatarpeisiin Turboahdettu Suomi -skenaariossa					Vaikutus työvoimatarpeisiin Kau- punkieologinen Suomi -skenaa- riossa, mikäli eri kuin edellä					Perustelut ja huomiot
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Digitalisaatio, robotisaatio ja teknologian kehitys											
Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Digitalisaatio muuttaa ansaintalogiikkaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa suhteessa suuriin yrityksiin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Roboteilla on tulevaisuudessa keskeinen merkitys tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Robotiikan avulla luodaan uutta liiketoimintaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset yleistyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Peliteknologiat integroituvat laajalti eri toimialoille	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Robottivero siirtää tuotantoa maihin, joissa ei ole verotusta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Eettisyys ja kestävä kehitys											
Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Työelämän muutokset												
Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Yrittäjyys yleistyy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Osaaminen eriytyy entistä vahvemmin huippuosaajiin ja suorittavan tason osaajiin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Liite 3. Majoitus: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista

Toimialaryhmä: Majoitus	Turbohdettu Suomi -skenaario	Kaupunkiegologinen Suomi -skenaario
Toimialaryhmän osaamistarpeisiin vaikuttavat liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät ja osaamiset	- Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään - Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa - Kuluttajat ratkaisevat, haluavatko he digitaalisia palveluja vai perinteisiä kasvokkain tapahtuvia palvelutilanteita - Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa - Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään - Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista - Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti, ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella - Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona - Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät - Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä - Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa	- Lohkoketjuteknologia ja älykkäät sopimukset yleistyvät - Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa - Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatiossa - Digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys - Digitalisaatio muuttaa ansaintalogiikkaa - Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään - Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa - Tekoälyn käyttö laajenee osaksi kaikkien tuotteiden ja palveluiden tuottamista - Virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) kehittyvät nopeasti, ja niitä hyödynnetään alueilla, joita ei osata vielä ajatella - Peliteknologiat integroituvat laajalti eri toimialoille - Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät - Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät - Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä - Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa
Toimialaryhmän työvoimatarpeisiin (työllisyyden kehitys, poistuma, osa-aikatyö, työvoiman siirtymät yms.) vaikuttavat liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät	- Uusien kansainvälisten ketjujen saapuminen Suomeen ja täällä jo olevien laajeneminen - Ei-tyypillisten työsuhteiden lisääntyminen - Yrittäjyyden yleistyminen - Eläkeiän nousu - Ulkomaisen työvoiman lisääntyminen.	- Uusien kansainvälisten ketjujen saapuminen Suomeen ja täällä jo olevien laajeneminen - Yksilöllisten elämysten tuottamisen lisääntymisen - Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät - Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä - Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa
Liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijöiden vaikutus toimialaryhmässä tarvittavaan verkostoitumiseen: tärkeimmät verkostoitumisen toimialaryhmät	- Ravitsemistoiminta ja elintarvikkeiden valmistus - Kauppa - Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle - Koulutus - Kulttuuri- ja viihdetoiminta - Liikenne	- Kulttuuri- ja viihdetoiminta - Ravitsemistoiminta ja elintarvikkeiden valmistus - Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle - Koulutus - Kauppa - Liikenne

Liite 4. Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista

Toimialaryhmä: Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	Turboahdettu Suomi -skenaario	Kaupunkiegologinen Suomi -skenaario
Toimialaryhmän osaa- mistarpeisiin vaikuttavat liiketoiminnan ja julki- sen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät ja osaamiset.	- Yrityksen sisällä toiminnot digitalisoituvat, digitalisoinnista tulee välttämätön toiminta- ja kilpailuedellytys. - Matkatoimisto on varauspalvelu, ei varsinainen toimisto; varauspalvelun alustan luoja määrittelee bisneksen logiikan. - Tekoälyn hyödyntäminen. Varauspalveluissa henkilökohtainen tekoälyassistentti etsii asiakkaalle oikean palvelun. - Asiakas haluaa saada palvelun helposti ja edullisesti. - Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään. - Brändin osuus tuotteiden ja palveluiden arvosta kasvaa. - Henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen. - Big datan hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä. Big data on yrityksillä niiden omilla alustoilla, ja sitä pidetään "yrittäjäsalaisuutena". - Lohkoketjuteknologiaa hyödynnetään, mm. älykkäät sopimukset. - Robotiikalla luodaan uutta liiketoimintaa. - Virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden hyödyntäminen. - Pelillistetyt matkakokemukset. - Epätavallisten työsuhteiden lisääntyminen. - Keskimääräisen eläkeläin kasvu. - Ulkomaisen työvoiman määrän lisääntyminen. - Kestävän kehityksen merkityksen kasvu.	- Alustatalouden hyödyntäminen. Brändi muodostuu käytettävästä alustasta. Alustatalous tukee pienten yritysten toimintaa. - Asiakas etsii omiin arvoihinsa sopivaa palvelua. - Verkostomainen kehittämis toiminta. Big data on kehittämisverkostojen yhteisillä alustoilla, ja se on avointa dataa verkoston jäsenille. - Tehostaminen ei ole toiminnan keskeisin kriteeri, vaan monet muut laatu kriteerit ovat tärkeämpiä. - Lohkoketjuteknologian hyödyntäminen. - Eettisyys ja kestävä kehitys arvoina.
Toimialaryhmän työvoima- tarpeisiin (työllisyyden kehitys, poistuma, osa- aikatyö, työvoiman siirtymät yms.) vaikuttavat liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät.	- Asiakasymmärryksen, palvelumuotoilun sekä yksilöllisten palvelujen ja tuotteiden merkityksen kasvun uskotaan hieman lisäävän työvoiman tarvetta. - Big datan avulla kehitettävä uusi liiketoiminta edellyttää lisää työvoiman tarvetta - Kestävän kulutuksen korostuminen arvona lisää Turboahdettu Suomi -skenaariossa jonkin verran työvoiman tarvetta. - Epätavallisten työsuhteiden lisääntyminen, yrittäjyyden yleistymisen sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu lisäävät työvoiman tarvetta. - Digitalisaation muuttamat toimintatavat ja robotisaatio hieman vähentävät työvoiman tarvetta.	Työvoiman tarvetta kasvattavat - epätavallisten työsuhteiden lisääntyminen, yrittäjyyden yleistymisen sekä ulkomaisen työvoiman määrän kasvu - digitalisaation aiheuttama ansaintalogiikan muutos - alustatalous, joka vahvistaa pk-yritysten asemaa. - Tekoälyn käyttöönotto puolestaan vähentää työvoimaa jonkin verran.
Liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijöiden vai- kutukset toimialaryhmässä tarvittavaan verkostoi- tumiseen: tärkeimmät verkostoitumisen toimi- alaryhmät	- Televisiointi-, ohjelma- ja tietopalvelut - Liikenne - Majoitus - Ravitsemistoiminta - Koulutus	- Televisiointi-, ohjelma- ja tietopalvelut - Liikenne - Majoitus - Ravitsemistoiminta - Vuokraus- ja tukipalvelut liike-elämälle

Liite 5. Ravitsemistoiminta: tiivistelmä Osaamisen ennakointifoorumin skenaariotyön tuloksista

Toimialaryhmä: Ravitsemistoiminta	Turboahdettu Suomi -skenaario	Kaupunkiegologinen Suomi -skenaario
Toimialaryhmän osaamistarpeisiin vaikuttavat liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät ja osaaminen	- Digitalisaatio muuttaa toimintatapoja organisaatioissa, siitä tulee välttämätön toiminta- sekä kilpailuedellytys, ja se muuttaa ansaintalogiikkaa. - Koko henkilöstön osallistuminen organisaatioiden jatkuvaan kehittämiseen kasvattaa merkitystään. - Big datan avulla tuotetaan uutta liiketoimintaa. - Roboteilla on tulevaisuudessa keskeinen merkitys tuotteiden ja palveluiden tuottamisessa. - Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä. - Kestävä kulutus korostuu kuluttajien arvona. - Ei-tyypilliset työsuhteet lisääntyvät. - Verkostomainen tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja valmistus yleistyvät. - Keskimääräinen eläkeikä nousee nykyisestä. - Ulkomaisen työvoiman määrä kasvaa.	Samat kuin toisessa skenaariossa ja lisäksi: - Alustatalous vahvistaa pk-yritysten asemaa suhteessa suuriin yrityksiin. - Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään. - Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa. - Robotiikan avulla luodaan uutta liiketoimintaa. - Yrittäjyys yleistyy.
Toimialaryhmän työvoimatarpeisiin (työllisyyden kehitys, poistuma, osa-aikatyö, työvoiman siirtymät yms.) vaikuttavat liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijät	Työvoiman tarvetta kasvattavat seuraavat tekijät: - Asiakasymmärrys ja palvelumuotoilu kasvattavat merkitystään. - Personoitujen ja yksilöllisten palveluiden merkitys kasvaa. - Eettisyyden merkitys korostuu teknologian kehittämisessä.	Samat kuin Turboahdettu Suomi -skenaariossa
Liiketoiminnan ja julkisen sektorin toiminnan tulevaisuustekijöiden vaikutus toimialaryhmässä tarvittavaan verkostoitumiseen: tärkeimmät verkostoitumisen toimialaryhmät	- Elintarvikkeiden valmistus - Majoitus - Logistiikka - Koulutus - Digitalisaatio ja automatisaatio ("virallisesti" toimialaluokituksessa mm. ohjelmistotekniikka sekä ohjelmistot, konsultointi ja siihen liittyvä toiminta)	- Maatalous - Terveyspalvelut - Elintarvikkeiden valmistus - Koulutus - Digitalisaatio ("virallisesti" toimialaluokituksessa mm. ohjelmistotekniikka sekä ohjelmistot, konsultointi ja siihen liittyvä toiminta)