

Marata-alan haasteisiin uusia ratkaisuja: TyhyTeko-hankkeen agentit helpottavat työtä

20.3.2026

TyhyTeko-hanke on Euroopan unionin osarahoittama, kuuden ammattikorkeakoulun yhteishanke, jossa yrityksiä autetaan ottamaan käyttöön tekoälyä ja robotiikkaa työprosessien tehostamiseksi ja tuottavuuden lisäämiseksi. Hankkeessa on huomattu, että yrityksillä on halu kehittää toimintaansa digitaalisemmaksi, mutta aikaresurssit ja osaaminen eivät useasti riitä. Moni yritys onkin siksi siirtänyt digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa, koska aikaa uuden opetteluun ei ole.

Marata-alan kiristyvät haasteet ja kasvava muutospaine

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) yritykset kamppailevat tällä hetkellä useiden haasteiden kanssa. Alaa koettelee edelleen merkittävä henkilöstöpula, johon pyritään vastaamaan rekrytoimalla ulkomailta. Eläköitymisen myötä työvoimaa poistuu, eikä alan opiskelijoita valmistu riittävästi. Asiakkaiden toiveet ja kulutuskäyttäytyminen tuovat omat haasteensa, sillä rahalle halutaan entistä enemmän vastinetta. Henkilökunnan vähyys edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa joustamista. Nämä tekijät pakottavat yritykset kehittämään työprosessejaan sekä etsimään uusia, tehokkaampia ratkaisuja asiakaspalvelun parantamiseksi. OECD:n (2024) mukaan työvoimapula on yksi alan suurimmista globaaleista haasteista, ja sen ratkaiseminen edellyttää työn houkuttelevuuden lisäämistä sekä osaamisen kehittämistä. Samalla digitalisaatio muuttaa toimintaympäristöä: tekoäly, automaatio ja digitaaliset palvelut tarjoavat keinoja tehostaa prosesseja ja

parantaa asiakaskokemusta. Yritysten on investoitava teknologiaan ja henkilöstön osaamiseen, jotta ne voivat vastata asiakkaiden vaatimuksiin ja säilyttää kilpailukykynsä.

TyhyTeko-hankkeen neljä päätehtävää

TyhyTeko-hanketta toteutetaan neljästä eri syystä (Jamk, i.a). Tavoitteena on lisätä marata-alan ammattilaisten työhyvinvointia ja tuottavuutta hyödyntämällä tekoälyä ja robotiikkaa. Toiseksi hankkeessa kehitetään alan pk-yritysten käyttöön konkreettisia ja käytännössä testattuja työkaluja työhyvinvoinnin ja tuottavuuden edistämiseksi. Kolmanneksi yrityksissä kokeillaan uudenlaisia toimintatapoja ja kehitettyjä työkaluja, jotta niiden vaikuttavuus voidaan arvioida käytännön työssä. Neljänneksi hankkeessa halutaan levittää marata-alaa uudistavia toimintamalleja laajemmin sekä tuoda näkyväksi kehittämistyöhön osallistuvien ammattilaisten kokemukset.

SEAMK mukana tukemassa ensimmäisen vaiheen yrityksiä

Seinäjoen ammattikorkeakoulun tavoitteena on hankkeen ensimmäisessä vaiheessa edistää yritysten kehittämistyötä tukemalla niitä tekoälyn ja robotiikan käyttöönotossa. Yhteistyötä tehdään 11 erilaisen marata-alan yrityksen kanssa, joista neljä on valinnut käyttöönsä ja kehittämistyön kohteeksi Copilot-agentin. Copilot-agentti on yritykselle luotu spesifinen yrityksen arkea helpottava ”digitaalinen apuri”. Agenttia voitaisiin kutsua työntekijän vieressä työskenteleväksi älykkääksi ja tehokkaaksi kollegaksi, joka osaa hoitaa toistuvia ja aikaa vieviä tehtäviä väsymättä. Agentin avulla pystytään esimerkiksi lukemaan ja kokoamaan tietoa, vastaamaan yleisiin kysymyksiin, auttamaan tilausvahvistusten luonnissa ja kirjoittamaan nopeasti sähköpostivastauksia. Sen avulla voidaan hoitaa rutiineja nopeasti ja virheettömästi, jotta työntekijät voivat keskittyä asiakastyöhön ja muihin tärkeimpiin tehtäviin. On tärkeä muistaa, että agentti ei korvaa työntekijää, vaan toimii työn tukena.

Agentin rakentaminen yksinkertaisuudessaan

Agentti luodaan antamalla sille selkeät ja yksinkertaiset ohjeet eli ”promptit”, joiden avulla määritellään, mitä agentin pitää osata ja miten sen tulee toimia. Käytännössä agentille kerrotaan, millaisen yrityksen palveluksessa se työskentelee, tämä tieto voidaan taustoittaa vaikkapa yrityksen verkkosivun avulla. Agentille kerrotaan myös mitä tehtäviä sen kuuluu hoitaa ja mitä tietolähteitä sen kuuluu hyödyntää. Tietolähteeksi voidaan antaa esimerkiksi tiettyjä pilvitiedostoja, kuten tiedot ruokalistoista, tiloista ja hinnoittelusta. Yksinkertaisilla ohjeilla agentti oppii toimimaan juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin. Ohjeiden antamisessa on hyvä käyttää selkeitä käskyjä. Olemme hankkeessa havainneet, että tekoälyagentin ohjeistamisessa on jotain samaa kuin ohjeiden antamisessa pienelle lapselle, sillä erotuksella, että agentin itsensä kanssa pystyy käymään keskustelua, jos agentin toiminnassa on puutteita.

Tekoäly kehittyy vauhdilla ja avaa uusia mahdollisuuksia

Monet hankkeessa mukana olevat yritykset ovat kuvailleet, että agentin kanssa on yllättävän helppoa ja luontevaa keskustella myös arjen asioista ja sparrailla työn haasteista. Agentti vastaa kärsivällisesti, kysyy tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja auttaa jäsentämään ajatuksia ja kirjoitettua tekstiä. Tekoälyn kehitys on hankkeen aikana ollut poikkeuksellisen nopeaa. Alkuvaiheessa tekoäly ei osannut luoda yksinkertaista Excel-kaavaa, mutta vain puoli vuotta myöhemmin se tuottaa jo monimutkaisiakin Excel-pohjia muutamalla selkeällä käskyllä. Tekoälyn kehityksen vauhti yllättääkin jatkuvasti, joka samalla avaa yrityksille täysin uusia mahdollisuuksia työn sujuvoittamiseen ja arjen helpottamiseen.

Artikkeli on osa Euroopan unionin osarahoittamaa TyhyTeko – Työhyvinvointia ja tuottavuutta marata-alalle tekoälyn ja robotiikan avulla -hanketta. Tutustu hankkeeseen: TyhyTeko | SEAMK Projektit**Mira Björkbacka**
Insinööri (AMK), restonomi (AMK), ravintolakokki, projektipäällikkö
SEAMK

Mira Björkbacka toimii TyhyTeko-hankkeen projektipäällikkönä Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Hänellä on yli 20 vuoden kokemus ravintola-alalta esihenkilön ja ravintolakokin tehtävistä.

Ilkka Latomäki
MSc Tourism Management, koulutuspäällikkö
Orcid: 0009-0002-1916-3881
SEAMK

Ilkka Latomäki toimii TyhyTeko-hankkeen asiantuntijana Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Hänellä on 20 vuoden kokemus erilaisista marata-alan kehittämistehtävistä ja opetuksesta.

Lähteet

Jamk .(i.a). TyhyTeko- Työhyvinvointia ja tuottavuutta tekoälyn ja robotiikan avulla. https://www.jamk.fi/fi/projekti/tyhyteko

OECD. (2024). OECD Tourism trends and policies 2024, https://www.oecd.org/en/publications/oecd-tourism-trends-and-policies-2024_80885d8b-en.html