

Ryhmämatka Islantiin

Maria Mikkonen



Tekijä tai tekijät Maria Mikkonen	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2011
Raportin nimi Ryhmämatka Islantiin	Sivu- ja liitesivumäärä 30+20
Opettajat tai ohjaajat Monika Birkle	
<p>Opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka aiheena on ryhmämatkan suunnittelu ja toteutus. Toimeksiantajana toimii yksityinen henkilö, joka toimii myös ryhmän kokoajana. Aikaisemmin osa ryhmän jäsenistä on matkustanut kaukokohteissa yhdessä. Asiakasyhmänä he kuuluvat niin sanottuun seniorimatkailija segmenttiin, jonka erityispiirteitä ja nimitysten eroavaisuuksia avataan myöhemmin opinnäytetyössä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu ryhmämatkailusta, matkan- ja ryhmänjohtamisesta, matkan järjestämisestä sekä kohderyhmän kuvauksesta. Produktiivinen osa kuvataan matkan suunnittelun ja toteutuksen näkökulmasta. Opinnäytetyön kirjoittaja vastaa matkan järjestelyistä sekä toimii matkanjohtajana matkan aikana. Ryhmämatkan suunnittelu aloitettiin tammikuussa 2014 ja suunnitelmaan pohjautunut matka yhdelletoista asiakkaalle toteutettiin Islantiin syyskuussa 2014.</p> <p>Matkan tavoitteena on asiakkaan kannalta onnistunut matka, joka antaisi paljon uusia kokemuksia sekä tuntemusta Islannista. Matkanjärjestäjän näkökulmasta tavoitteena ovat kokemuksen saaminen matkanjohtamisesta sekä suunnittelusta ja tyytyväiset asiakkaat.</p> <p>Palautteen perusteella ryhmämatka Islantiin sujui hyvin ja matkustajat olivat tyytyväisiä järjestelyihin ja luotuun ohjelmaan.</p>	
Asiasanat Ryhmämatka, Matkan johtaminen, Matkan järjestäminen, Seniori matkailijat, Islanti	

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Ryhmämatka	3
2.1 Pakettimatka vai omatoimimatka	4
2.2 Matkustusmotiivit.....	6
2.3 Segmenttinä seniorit.....	8
3. Ryhmämatkan suunnittelu ja toteutus	10
3.1 Ryhmämatkan räätälöinti.....	11
3.2 Matkan suunnittelu.....	12
3.3 Matkajärjestelyt	14
Ryhmämatka Islantiin: Suunnittelu	17
3.4 Ajatus Islannin matkasta ja suunnittelu sekä räätälöinti.....	18
3.5 Ryhmämatkan matkajärjestelyt	20
4. Ryhmämatka Islantiin: Toteutus	22
4.1 Islanti.....	22
4.2 Ryhmän kuvaus	24
4.3 Matkalle lähtö.....	25
4.4 Matkalla.....	26
4.5 Paluu matkalta.....	27
4.6 Jälkityöt	28
5. Pohdinta	29
Lähteet.....	31
Liitteet	
Liite 1: Työsuunnitelma	
Liite 2: Opinnäytetyöaikataulu	
Liite 3: Saatekirje	
Liite 4: Islanti-info	
Liite 5: Tarjous	
Liite 6: Viimeinen infokirje	

Liite 7: Päiväohjelma

Liite 8: Matkustustottumukset & motiivit

Liite 9: Palautekysely

1. Johdanto

Ryhmämatka on hieno tapa nähdä uusia kohteita ja etenkin yksin matkaavalle tapa tutustua ihmisiin. Syy valita ryhmämatka, omatoimimatkan sijaan, ovat muun muassa turvallisuus ja helppous. Juuri näistä syistä, etenkin seniorimatkailijoiden keskuudessa, ryhmämatkailu on suosittu matkustusmuoto. Seniorimatkailijat ovat tällä suurempi matkailijasegmentti kuin koskaan aikaisemmin. On arvioitu, että vuoteen 2020 mennessä 20% koko maailman ihmisistä on yli 65- vuotiaita. Koska tämä segmentti on kohtalaisen uusi ja tästä syystä heidän matkustustottumuksistaan ja motivaatioista ei ole yhdenmukaista kuvausta, myös nimitykset vaihtelevat. (ACS Distance Education 2013; InTech 2012, 149) Tässä opinnäytetyössä käsitellään yleisesti yli 50- vuotiaiden matkustussegmenttiä ja heidän matkustustottumuksiaan ja motivaatioita.

Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka tuloksena järjestettiin ryhmämatka Islantiin syksyllä 2014. Työn toimeksiantajana toimi yksityinen henkilö, joka on ryhmän kokoava voima. Ryhmä koostui aktiivisesti matkustavista yli 60- vuotiaista, osaksi jo eläköityneistä, matkailijoista.. Ryhmän koko oli yhteensä 11 matkalaista ja matkanjohtaja. Opinnäytetyön kirjoittaja toimi matkalla matkanjohtajana ja vastasi ennen matkaa tehdyistä suunnitelmista.

Alustavana suunnitelmana oli luoda omatoiminen pakettimatka ryhmälle, mutta kokemuksen ja verkostojen puuttumisen takia päädyttiin valitsemaan vastuulliseksi matkanjärjestäjäksi oikea matkatoimisto. Matkaa varten tehtiin matkaohjelma ryhmän hyväksymien ja pyytämien aktiviteettien mukaan. Tämän perusteella matkatoimisto Matkavekka järjesti toiminnot Islannissa agentin kautta ja hinnoitteli matkan. Matkatoimiston vastuulla oli päiväohjelman mukaisten ohjelmien, majoituksen ja lentojen ja lentokenttäkyyditysten varaaminen sekä ryhmän kollektiivinen laskuttaminen. Opinnäytetyön kirjoittaja vastasi matkavarauksista, ryhmälaskutusten suorittamisesta, yhteydenpidosta ryhmään sekä informaation antamisesta ryhmäläisille. Matkan aikana hän vastasi ryhmän johtamisesta.

Opinnäytetyöprosessin tärkeimpänä lähtökohtana oli toimeksiantajan toiveet matkan suhteen. Hänelle ja muulle ryhmälle ensisijaista olivat uudet kokemukset, aktiivisuus ja

tutustuminen islantilaiseen kulttuuriin sekä käsitöihin. Matkanjohtajan hoitaessa matkaa edeltäneet varaukset ja ryhmän johtamisen Islannissa, antoi se ryhmän kokoajalle mahdollisuuden nauttia matkasta ilman velvollisuuksia. Opinnäytetyön kirjoittajalle tärkeimpänä oli saada kokemusta matkan suunnittelusta ja toteutuksesta sekä kuinka toimitaan isomman ryhmän kanssa matkalla. Islantiin järjestetään paljon erilaisia ja eripituisia ryhmämatkoja, joten juuri mitään uutta kyseinen matkaohjelma ei matkailukentälle anna. Kuitenkin oman päiväohjelman luominen mahdollisti juuri sellaisen matkan kun ryhmä halusi.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu ryhmämatkan suunnittelusta ja räätälöinnistä muun muassa turvallisuuden, matkanjärjestelyn- ja johtamisen näkökulmassa. Islantiin suunnautunut ryhmämatka ja sen konkreettinen suunnittelu ja toteutus avataan omassa osiossaan.

2. Ryhmämatka

Ryhmämatkalla tarkoitetaan ennalta järjestettyä matkaa, jolle osallistuu matkustajien muodostama ryhmä. Ryhmä on mikä tahansa joukko ihmisiä, jotka eivät kuulu ydinperheeseen. (Finlex 2006; Triphub 2006). Matkailualalla ei ole yhtä yksiselitteistä käsitettä ryhmälle tai sen koolle. Ryhmän käsite vaihtelee lentoyhtiöiden, hotellien ja muiden palveluntarjoajien kesken.

Ryhmämatkan järjestäjä on yksilö tai yritys, joka suunnittelee ja järjestää tietyn ryhmän puolesta ryhmämatkan matkanjärjestäjän avustuksella. Usein ryhmän koko on 20 tai enemmän ja heitä yhdistää esimerkiksi yhdistys tai yhteiset kiinnostuksen kohteet. (QA Research 2009, 3)

Valitseminen ryhmämatkan ja yksin matkustamisen välillä voi olla vaikeaa ja molemmilla tapauksissa on sekä hyvä että huonoja puolia. Voidaan sanoa, että yksin matkustaminen sopii etenkin seikkailunhaluisille ihmisille. Ryhmämatkailussa etuutena ovat muun muassa ryhmän takaama halvempi hinta sillä usein palveluntarjoajat antavat alennuksia ryhmille sekä helppous. Matkustaminen ryhmässä ei sovi kaikille, mutta heille jotka haluavat helppoa sosiaalista kanssakäymistä eivätkä halua matkustaa yksin, ryhmämatka on sopiva vaihtoehto. Ryhmästä löytyy toki aina erilaisia ihmistyyppisiä, joten ryhmässä matkustajan tulee valmistua myös vastoinkäymisiin ihmisten kanssa. Jokaisen ryhmäläisen tulisi tuntea, että hänet otetaan huomioon päätöksiä tehtäessä, mutta joskus on mahdollista, että koko ryhmää koskevat päätökset tehdään yhtä henkilöä silmälläpitäen. (Pacsafe2013a; Pacsafe 2013b; SharedRoute 2014; Swarbrooke & Horner 2007; 65-66)

Yksin matkustamisen etuutena, verrattuna ryhmän kanssa matkaamiseen, on mahdollisuus tehdä asioita juuri oman mielen ja ajankäytön mukaan. Myös mahdollisuus tavata erilaisia ihmisiä, tai olla tutustumatta heihin, on yksin matkailijan etuus. Kuitenkin joskus, etenkin pitkällä matkalla, olisi mukavaa jakaa matkan kohokohtia ja alamäkiä jonkun toisen kanssa. Yksinmatkustaminen kysyy myös sosiaalista luonnetta, koska matkalla tapaa paljon uusia ihmisiä jolloin tarvitaan uskallusta puhua tuntemattomille. (AOL Travel 2012; Pacsafe 2013ab)

2.1 Pakettimatka vai omatoimimatka

Pakettimatka ja valmismatka käsitteitä käytetään Suomessa käsittämään samaa palvelua. Valmismatkalla tarkoitetaan matkapakettia joka on yhdistelmä erilaisia matkailupalveluja, mutta vähintään sen tulee sisältää matkat sekä majoituksen. Lisäksi siihen voi kuulua myös ohjelmalveluja, ateriat tai esimerkiksi autonvuokraus. Sen suurimpana etuna on, ettei palveluja tarvitse etsiä monesta lähteestä vaan kaikki sujuu yhden palveluntarjoajan kautta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013; Rantapallo 2013a; Tilastokeskus 2014)

Omatoimimatkalla tarkoitetaan yleisesti itse varattua matkaa, jolloin lennot ja majoitus on varattu erikseen eri toimijoilta. Tällöin etuna on vapaus räätälöidä itselleen juuri haluamansa matkapaketti. Mutta myös pakettimatka tarjoaa mahdollisuuden itse räätälöintiin. Omatoimimatkan suunnittelussa ja varaamisessa joutuu käyttämään hieman enemmän aikaa, mutta se voi mahdollistaa myös edullisimpien hintojen löytämisen sekä mahdollisuuden löytää kohteita minne muut eivät ole vielä löytäneet. Toisaalta matkatoimistot ovat vastanneet haasteeseen ja pakettimatka voi olla nykyään jopa edullisempi vaihtoehto. (Rantapallo 2013a; SharedRoute 2014; Yle 2013b)

Turvallisuusasiat ovat suuri erottava tekijä omatoimi- ja pakettimatkan välillä. Valitessa pakettimatkaa, on kuluttajan turvana valmismatkalaki, joka määrää palvelun tuottajan esimerkiksi korvaamaan peruutettu lento toisella lennolla. Valmismatkalakiin tutustutaan tarkemmin kappaleessa 3.1. Yksilönä varattaessa erilaisia palveluja ja itse niistä yhtenäisyyttä muodostettaessa on myös vastuu kuluttajalla. Matkailijan on itse hoidettava kulut joka voivat aiheutua esimerkiksi mahdollisista lentojen peruuntumisista. Pakettimatkojen etuutena ovat myös osaavat oppaat, jotka voivat auttaa matkailijaa esimerkiksi paikallisten lääkäreiden tai poliisin kanssa. Omatoimimatkailija on tässä tilanteessa omillaan. Myös viime vuosien luonnon katastrofit sekä lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen konkurssit ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta pakettimatkoihin. Ne koetaan turvallisemmaksi vaihtoehdoksi, koska matkatoimistolla on valmismatkalain luoma velvoite huolehtia asiakkaat kohteesta takaisin kotimaahan. (Aurinkomatkat 2015; Rantapallo 2013a; Yle 2013b)

Pakettimatkan etuutena voidaan pitää myös paikallistuntemusta. Matkustettaessa ensi kertaa tuntemattomaan paikkaan on pakettimatkan tarjoama opas sillä apuna kertomassa miten kohteessa kannattaa liikkua tai mitä paikkoja kannattaa nähdä ja mitä välttää. (SharedRoute 2014)

Peruutusehdot poikkeavat paljon toisistaan omatoimi- ja valmismatkan suhteen. Valmismatkalain nojalla voi kuluttaja perua matkansa, jos hänellä on ylivoimainen este (esimerkiksi oma tai lähimmäisen vakava sairastuminen tai tapaturma). Peruutussyyskelpaa myös, jos matkustajalla on perusteltu syy uskoa, että matkakohde ei ole turvallinen (esimerkiksi luonnonmullistus, sota tai tautiepidemia). Tai jos matkanjärjestäjä on nostanut matkan hintaa merkittävästi. Matkustajan oikeutta matkan peruutukseen voidaan rajoittaa, jos matkan peruutuksesta aiheutuvat kustannukset jäisivät pääasiassa matkanjärjestäjän maksettaviksi. Tällaiset peruutusehdot koskevat usein yksilöllisesti räätälöityjä matkoja. Peruutuksista on ilmoitettava viivytyksettä. Yleisten valmismatkaehtojen mukaan kuluttajalla on oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä

- a) viimeistään 28 vuorokautta ennen matkaa maksamalla toimistokulut,
- b) 14–27 vuorokautta ennen matkaa maksamalla varausmaksun ja
- c) 2–13 vuorokautta ennen matkaa maksamalla puolet matkasta.

Myöhemmin peruutetuista matkoista joutuu maksamaan koko matkan hinnan.

Kuluttajalla on oikeus keskeyttää matka, jos hän uskoo että matkaa ei voi jatkaa vaarantamatta omaa henkeään tai jos matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuuksiaan. Näissä tapauksissa matkanjärjestäjä on velvollinen avustamaan kotiinpaluussa tai laiminlyönnin ollessa kyseessä, korvaamaan aiheutuneet haitat sekä maksettava ja järjestettävä paluukuljetus. (Kuluttajaliitto 2015a; Valmismatkalaki 1994/1079)

On myös mahdollista, että valmismatkan peruuttaja on matkanjärjestäjä. Valmismatkalain (1994/1079) mukaan matkanjärjestäjällä on oikeus perua tai keskeyttää matka, jos kohteeseen on turvatonta tai vaikeaa matkustaa muun muassa luonnon katastrofin, lakon tai luonnon mullistuksen takia. Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Jollei asiakas saa tai halua korvaavaa matkaa, on matkanjärjestäjän palautettava maksusuoritukset. Jos matkanjärjestäjä on ilmoittanut esitteessä tai

sopimusehdoissa maininnut toteutuksen riippuvan osallistujamäärästä, on sillä liian pienen ryhmäkoon vuoksi mahdollisuus peruttaa matka. (Kuluttajaliitto 2015a)

2.2 Matkustusmotiivit

Koska jokainen yksittäinen matkailija on erilainen, on myös paljon eri tekijöitä, jotka vaikuttavat matkustusmotivaatioihin. Päätekijät, jotka vaikuttavat matkustusmotiiveihin ovat persoonallisuus (seurallinen/erakko, seikkailunhaluinen/varovainen, varma/epävarma), elämäntapa, aikaisemmat matkailukokemukset, aikaisempi elämä, näkemys omista vahvuuksista ja heikkouksista sekä kuinka he haluavat ihmisten näkevän heidät. (Swarbrooke & Horner 20017, 55)

Matkustusmotiivit, eli syy miksi matkustetaan, voidaan jakaa kahteen eri ryhmään. Ensisijaiset, eli primääriset, matkustusmotiivit ilmaisevat syyn miksi matkalle lähdetään. Toissijaiset, eli sekundääriset, matkustusmotiivit ovat tekijöitä, jotka määräävät millaiselle matkalle lähdetään tai mihin vuoden aikaan. (Komppula & Boxberg 2002, 68-71)

Tapoja luokitella matkustusmotiiveja on monia. Komppula & Boxberg (2002) esittelevät kirjassaan kuuteen jaetun luokittelun matkustusmotiiveista, jota muun muassa UNWTO (World Tourism Organization) käyttää julkaisuissaan. Kyseiset motiivit ilmaisevat tarkoituksen miksi matkalle lähdetään. Työhön liittyvät motiivit ovat muun muassa työmatkat ja konferenssit eli syyt miksi matkustetaan pois kotoa työn vuoksi. Osallistuminen aktiviteetteihin terveyden vuoksi, lepääminen, lämpö ja aurinko ovat matkustajien fyysisiä ja fysiologisia motiiveja. Kulttuuriset, psykologiset ja henkilökohtaiseen oppimiseen liittyvät syyt ovat esimerkiksi festivaalit, teatteri, osallistumien kursseille ja vierailut kohteessa kulttuurin ja perinteen vuoksi. Sosiaaliset, henkilöiden väliset ja etniset syyt ovat vierailut sukulaisten ja ystävien luona, matkustaminen juhlien vuoksi tai omien juurien etsiminen. Ihmiset matkustavat myös viihteen ja huvittelun sekä nautinnon ja ajanvietteen vuoksi. Tuolloin he osallistuvat useimmiten urheilu- tai muihin katosjotapahtumiin, käyvät huvipuistoissa tai ostoksilla. Osallistuminen pyhiinvaellukseen tai retriittiin tarkoittaa matkustamista uskonnollisista syistä. (Komppula & Boxberg 2002, 68-69)

Swarbrooke & Horner (2007) jakavat vapaa-ajan matkailijan primääriset matkustusmotiivit kuuteen eri luokkaan: kulttuuriset, fyysiset, emotionaaliset, henkilökohtaiset, itsensä kehittäminen ja status. Heidän tarjoamansa tyypittely perustuu matkailijan syvimpiin tarpeisiin. Emotionaalisia motiiveja on muun muassa seikkailu, nostalgia sekä eskapismi eli pako todellisuudesta. Statukseen perustuvia motiiveja ovat esimerkiksi tuhlailu ja muodikkaus. Fysikaaliset motiiveihin kuuluvat rentoutuminen, harjoittelu ja terveys, seksi sekä auringon otto. (Komppula & Boxberg 2002, 68–70; Swarbrooke & Horner 2007, 54)

Toissijaiset motiivit saavat henkilön lähtemään juuri tietylle lomalle, tiettyyn kohteeseen ja tiettyyn aikaan. Matkailija joutuu tekemään päätöksiä muun muassa kohteen, matkustustavan, matkan pituuden, majoituksen ja hinnan suhteen. Sekundääriset matkustusmotiivit jaetaan sisäisiin, eli henkilökohtaiseen, ja ulkoisiin tekijöihin. Matkailijan henkilökohtaisiin tekijöihin eli ominaisuuksiin (olosuhteet, asenteet ja käsitykset) ei voida vaikuttaa markkinoinnin avulla. Tällaisia ovat muun muassa terveys, tulot, vapaa-aika, käsitykset kohteista, poliittiset mielipiteet ja matkan suunnitteluun sekä varaamisen käytettävä aika. Kuitenkin matkailijan tietoihin ja kokemuksiin voidaan vaikuttaa markkinoinnin avulla sekä segmentoimalla tuotteita. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi tiedot kohteista ja hintaeroista verrattuna kilpailijaan sekä kokemukset erilaisista lomista ja kohteista sekä tuotteista. On kuitenkin huomioitava, että erilaiset matkailijat painottavat elämässään sekä eri tilanteissa ja päätöksen teossaan eri asioita (Komppula & Boxberg 2002, 71–72; Swarbrooke & Horner 2007,62)

Ulkoiset tekijät liittyvät suoraan kohteen imagoon ja vaikuttavat matkailijan päätöksen tekoon. Tällaisia tekijöitä ovat sukulaisten ja tuttavien mielipiteet, matkailuyrityksen markkinointitoimenpiteet, median vaikutus, kansalliset sekä globaalit seikat. Useissa tutkimuksissa sukulaisilta ja tuttavilta saadut suositukset sekä mielipiteet ovat osoittautuneet merkityksellisiksi. Matkailuyritysten mainoskampanjat ja mainokset ovat ulkoisia tekijöitä. Media on usein merkittävä tekijä kohteen imagon synnyssä ja mielikuvan luomisessa. Poliittisia tekijöitä ovat muun muassa lainsäädäntö, viisumikäytäntö, kansallinen tai kansainvälinen epäjärjestys ja terrorismi. Esimerkkinä poliittisten tekijöiden merkityksestä matkailuun voidaan mainita Venäjän ja Ukrainan tilanne keväällä 2014,

jolloin suomalaisten matkailu Venäjälle on vähentynyt selvästi. Matkailijoita pelottavat mahdolliset väkivaltaisuuudet ja ongelmat rajalla. Osa syynä on myös voimistuva Putin vastaisuus. Myös median vaikutus on nähtävissä vähentyneissä matkailijamäärissä ja mediaa syytetäänkin turhien ennakkoluulojen nostattamisesta. (Helsingin Sanomat 2014; Komppula & Boxberg 2002, 72–73; Swarbrooke & Horner 2007, 64–65)

Seniorimatkailijoiden matkustusmotiiveista on olemassa paljon erilaisia tutkimuksia, joiden avulla on pyritty ymmärtämään kohderyhmää ja sen tarpeita. Seniorimatkailijalla tarkoitetaan, riippuen lähteestä, yli 46- vuotiaita, kokeneita matkailijoita jotka ovat joustavampia matkustusajankohdan suhteen. Matkailu on heille osa joka päivästä elämää ja ovat valmiita maksamaan haluamastaan. (ACS Distance Education, 2013) Cleaver et al.(1999) totesi, että seniorimatkailijat segmenttinä ei ole homogeeninen. On köyhiä/rikkaita, sairaita/terveitä, kouluttamattomia/koulutettuja. Hän jaotteli seniorimatkailijat seitsemään erilaiseen segmenttiin: nostalgikot, ystävälliset (friendlies), opettelijat, eskapistit, ajattelijat, statuksen etsijät ja fyysiset. Backman et al.(1999) löysi eroavaisuuksia nuorten senioreiden (55 – 64- vuotiaat) ja vanhempien senioreiden (65 ->) motiivien välillä. Nuorten senioreiden matkustusmotiivit olivat ennen kaikkea rentoutuminen ja vapaa-ajan aktiviteetit, kun taas vanhempia senioreita motivoi opiskelu, oppiminen ja luonnon nähtävyydet. Vuonna 2002 Fleicher & Pizam julkaisivat tutkimuksen, jonka mukaan senioreiden yleisimmät matkustusmotiivit olivat lepääminen, rentoutuminen, sosiaalinen kanssakäyminen, fyysinen harjoittelu sekä jännitys. Huang & Tsai (2003) jaottelivat seniorimatkailijoiden matkustusmotiivit yhdeksään eri kategoriaan: lepo & rentoutuminen, sosiaalinen kanssakäyminen, terveys, oppiminen, tutkiminen, pako, vastine rahalle, nostalgia sekä mahdollisuus tutustua historiallisiin paikkoihin. (Pasos 2012, 49; University School of Physical Education 2006, 1)

2.3 Segmenttinä seniorit

Suomessa yli 50- vuotiaita on reilu 2 miljoonaa ja yli 65- vuotiaita miljoona. Yleisesti eliniän pidentyminen sekä terveydentilan parantuminen mahdollistaa senioreiden matkustamisen enemmän ja kauemmin. Verrattuna vuoteen 2009, iäkkäiden (65–74- vuotiaat) ulkomaille matkustajien määrä on noussut 40 %. ja kotimaan matkailussa yli 75 %. Kokonaisuudessaan suomalaisten matkustamisen määrä on noussut samassa ajassa

noin 20 %. Samaan aikaan matkustusinnostus on kasvanut iäkkäiden ihmisten keskuudessa. Vuonna 2009 noin kolmannes matkusteli, nyt noin puolet ikäluokasta matkustaa niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. (Yle 2013a)

Vanhempi asiakas on jo ikänsä puolesta kokeneempi ja käyttäytyy rationaalisesti tehdessään ostopäätöksiä. Asiakas haluaa paljon tietoa tuotteesta ja harkitsee nuorta asiakasta pidempään ostopäätöstä. (University School of Physical Education 2006, 1) Seniorioreista segmenttinä käytetään montaa eri nimitystä, WHOP, aktiivinen seniori, seniorimatkailija, nuori seniori, vanha seniori... Myös ikähaarukka vaihtelee riippuen nimityksestä. Riippuen lähteestä, seniorimatkailijasegmentistä tai siihen rinnastettavat käsitteet, lasketaan yli 46- vuotiaat matkailijat.

Visit Sweden käsittää WHOP, eli Wealthy, Healthy, Older People, segmentin 46–64 -vuotiaina vauraina, terveinä ja jo vanhempina ihmisiä, joiden lapset ovat muuttaneet jo pois kotoa. He ovat halukkaita kokemaan ja näkemään sekä oppimaan uutta ja kiinnostuneita kulttuurista sekä luonnon tarjoamista elämyksistä. Segmentti on sodan jälkeistä sukupolvea, jolla rahaa sekä aikaa käyttää matkailuun, ja matkailu onkin luonnollinen osa heidän elämäänsä (Visit Sweden 2014, Västerbotten Investment Agency 2014).

WHOP- matkailijan rinnalla voidaan käyttää myös nimitystä aktiivinen seniori tai seniori matkailija, joka kattaa jo hieman laajemman ikäjakauman. Lahden Ammattikorkeakoulun julkaiseman ”Matkailukysynnän trendit vuoteen 2030 mennessä”- tutkimuksen mukaan tulevaisuudessa ikääntyneet matkailijat tulevat olemaan matkailukentän suurimpia matkailijaryhmiä ja suurin kasvu tulee tapahtumaan yli 55- vuotiaiden keskuudessa. Aktiivinen seniori on 50- 75- vuotias, mukavuuden haluinen, joka on aikaisempaa terveempi, aktiivisempi ja ajatuksiltaan sekä käytökseltään nuorempi ja jolla on käytössään enemmän varoja. Matkailija on mahdollisesti matkustellut työn puolesta paljonkin ja tästä syystä matkustaminen ei ole hänelle uusi asia. Segmentti haluaa tehdä sekä lyhyitä että pitkiä matkoja rentoutuakseen ja nauttiakseen vapaudesta. He arvostavat hintaa, laatua sekä mukavuutta sekä ovat vaativia ja tietoisia tarpeistaan. (Deski.fi 2013; Lahden Ammattikorkeakoulu 2011, 9-10)

Matkailijasegmenttinä ”aktiiviset seniorit” ovat seikkailun haluisia ja ovat kiinnostuneita etenkin teema- ja kulttuurimatkoista kuten viini & ruoka, puutarhanhoito tai golf. Heille matkailu on ympärivuotista eikä keskity tiettyyn vuodenaikaan. He odottavat ainutlaatuisia kokemuksia ja juuri heille räätälöityjä palveluita. Ennen matkaa he tutustuvat kohteeseen perusteellisesti ja odottavat matkaltaan uuden oppimista. Tulevaisuudessa segmentti keskittyy risteilyihin, lyhytlomiin, aktiviteettilomiin, kaukomatkoihin sekä itse suunniteltuihin yksilöllisiin matkoihin. Kunnan huononemisen vuoksi tulevaisuudessa he ovat kiinnostuneita myös hyvinvointi- ja terveystalouksista. Ryhmämatkoilta seniori matkailija odottaa paljon aktiviteetteja ja sisältöä, joten viikossa yksikin vapaa päivä riittää. (Deski.fi 2011; Lahden Ammattikorkeakoulu 2011, 9-10; Yle 2010).

Seniorimatkailija voidaan jakaa edelleen kolmeen eri osaan, nuori, keski-ikäinen ja vanha seniori. Heidän matkustusmotiivit ja odotukset vaihtelevat iän mukaan. Nuoret seniorit ovat jo eläköityneet tai eläköitymässä. Heidän lapsensa ovat muuttaneet kotoa ja asuntolaina maksettu pois. ”Keskiseniorit” matkustavat mielellään ystävien ja sukulaisten luokse ja arvostavat turvallisuuden tunnetta. Vanhat seniorit matkustavat vähemmän, mutta matkustaessaan odottavat turvallisuutta sekä palvelujen räätälöintiä ja yksilöllisiä palveluita. (Destination world 2007)

Kuitenkin tulevaisuudessa seniorimatkailijan käsite ei välttämättä ole riippuvainen enää iästä, koska tulevaisuuden seniorit eivät omaksu samoja näkemyksiä ja tapoja kuin aikaisemmat sukupolvet. Tästä syystä tulevaisuudessa matkailumarkkinoinnissa olisi tärkeää keskittyä tarkan iän sijasta sukupolveen ja sen näkemyksiin sekä pääpiirteisiin. (Lapin Korkeakoulu Konserni 2012, 30)

3. Ryhmämatkan suunnittelu ja toteutus

Seuraavassa kappaleessa käsitellään ryhmämatkan räätälöintiä ja suunnittelua, matkanjohtamista sekä hänen vastuistaan ja velvollisuuksistaan. Kappaleessa esitellään myös matkaan liittyviä turvallisuusasioita.

3.1 Ryhmämatkan räätälöinti

Matkan räätälöinnillä tarkoitetaan toimintoa, jossa matkatoimisto suunnittelee matkan ottaen huomioon asiakkaan haluamat osa-alueet. Kuten minkä tasoinen hotelli halutaan, minkälaisia aktiviteettejä asiakkaat haluavat lomallaan tehdä tai minkälaisia kokemuksia asiakas etsii. Matkamyyjät voivat myös kertoa omia vinkkejään tai parannusehdotuksiaan, jotta matkasta tulisi mahdollisimman onnistunut. (Tribes tailormade travels 2014)

Vuoden 2012 Suomen Matkamessuilla TNS Gallup selvitti suomalaisten suhtautumista matkojen räätälöintiin. Gallupin tuloksista selvisi, että matkan räätälöinti tarkoitti suomalaisille ensisijaisesti matkatoimistojen kautta eri laajuisesti toteutettuja matkoja. Kyselyyn vastanneista noin kolmannes yhdisti matkan räätälöintiin omatoimisen suunnittelun ja varaamisen sekä toteutuksen ilman matkatoimistoa. 38 % vastanneista käsitti matkan räätälöinnin tarkoittavan matkatoimiston kanssa suunniteltua matkaa, jonka matkatoimisto varaisi asiakkaan puolesta. 19% mielestä matkan räätälöinti tarkoitti pakettimatkaa, johon varataan matkan laatua parantavia lisäpalveluita kuten ruokailuja tai hoitoja. (STT Viestintäpalvelut Oy 2012)

Nykyään räätälöintiä tarjoavat melkein jokainen matkatoimisto, mutta useimmiten tarkempaa räätälöintiä tarjoaa erikoistuneet palveluntarjoajat. Räätälöinti vie enemmän aikaa, mutta asiakkaat ovat tietoisia valitsemastaan palvelusta ja ovat valmiita maksamaan siitä. Riippuen matkan pituudesta ja kohteesta, ovat matkailijat valmiita maksamaan 1% -10% matkan hinnasta suunnittelukorvausta. (Taloustaito 2012)

Islantiin myydään paljon pakettimatkoja, mutta mitkään niistä eivät sisältäneet niitä aktiviteetteja ja nähtävyyksiä, joita ryhmä halusi kokea. Tästä syystä matkatoimistolle ehdotettiin ryhmän valitsemia aktiviteetteja, joka kokosi ryhmälle oman räätälöidyn pakkettin. Näin saatiin suunnitella myös oma päiväohjelma, joka sopisi parhaiten ryhmälle.

Valmismatkalaki on tullut voimaan 1994, jota sovelletaan valmismatkan markkinointiin sekä valmismatkaa koskevaan sopimukseen kun:

- matkan tarjoaa matkailupalveluksia muutoin kuin satunnaisesti järjestävä tai välittävä elinkeinonharjoittaja vastiketta vastaan; ja
- matka kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana.

Kuten jo aikaisemmin on mainittu, valmismatkalla tarkoitetaan etukäteen järjestettyä palveluiden yhdistelmää, joka tarjotaan yhdistettyyn hintaan. Pakettiin täytyy kuulua kuljetus sekä majoitus taikka kuljetus tai majoitus sekä sen lisäksi joku palvelun kannalta olennainen matkailupalvelu kuten pääsylippu. Valmismatkalain alle kuuluu myös matkustajan toiveiden mukaan räätälöity matka. Valmismatkaksi ei lueta matkaa, jonka kuluttaja on itse luonut ja varannut saatavilla olevista osista, käyttäen elinkeinonharjoittajan esittelemiä vaihtoehtoja tai varausjärjestelmiä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013; Valmismatkalaki 28.11.1994/1079)

Valmismatka laki käsittää muun muassa myös sopimusehdot niin matkanjärjestäjän sekä asiakkaan puolelta, sopimuksen purkamiseen tai muuttamiseen liittyvät ehdot sekä ehdot liittyen vahingonkorvauksiin. Yrityksen on myös mainittava esittelyssä, jos kyseessä on valmismatka, sekä merkittävä se Valmismatka.fi- logolla. (Kuluttajaliitto 2015; Valmismatkalaki 1994/1079)

Matka-Vekalla vastuullisena matkanjärjestäjänä on velvoitettu valmislain määrittämiin ehtoihin. Matkanjärjestäjä voi käyttää yleisistä valmismatkaehdoista poikkeavia sopimusehtoja, mutta ne eivät saa olla ristiriidassa valmismatkalain kanssa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013) Matka- Vekka noudattaa yleisiä valmismatkaehtoja, mutta sen lisäksi heillä on erilliset ehdot ryhmämatkoille (LIITE ?tarjous).

3.2 Matkan suunnittelu

Ryhmämatkan suunnittelu on haastavampaa kuin yksin tehtävän matkan suunnittelu. Mitä enemmän liikkuvia paloja, sitä enemmän muuttujia. Ennen matkan suunnittelua on tärkeää varmistaa että matkanjärjestäjällä on tarpeeksi aikaa hoitaa järjestelyjä. Jos joku menee vikaan, on usein järjestelyjen hoitaja ensimmäisenä vastuussa. (Traveler's Guide 2007)

Suunnittelun alussa on kartoitettava osallistujien mielenkiinto valittuun kohteeseen, mitä he haluavat siellä nähdä ja kokea. Riippuen myös ryhmästä, on tärkeää huomioida tarvittava vapaa-aika lepoa ja omaa tutkiskelua varten. Usein myös rahaan liittyvät seikat on hyvä selvittää suunnittelun alussa, mikä on ehdoton hintakatto ja mitä pakettiin tulee kuulua. (Traveler's Guide 2007)

Matkustusajankohdan valinnan suhteen kannattaa välttää suuria juhlapyyhiä tai muita tapahtumia, jolloin kohteen hintataso nousee suuren matkailijavirran myötä. Myös tietyt kohteet elävät sesonkien mukaan, esimerkiksi hiihtokeskukset, jolloin sesongin ulkopuolella matkustaminen on usein huomattavasti halvempaa. (Traveler's Guide 2007)

Ennen virallisen ostopäätöksen tekemistä on fiksua lähettää tarjouspyyntö monelle eri palveluntarjoajalle, oli aikomus ostaa valmismatka tai matkustaa omatoimisesti. Usein ryhmät saavat alennuksia niin majoituksesta kuin lentolipuistakin. Kerätessä ryhmäläisten tietoja matkatoimistoa tai palveluntarjoajia varten, on huomioitavaa henkilötietojen erittäin tarkka säilytys. Henkilötietolakia sovelletaan tapauksiin, jolloin henkilötiedot muodostavat rekisterin tai sen osan. Jos kuitenkin rekisterin pitäjänä on luonnollinen henkilö, joka suorittaa rekisterin ylläpitämistä omiin henkilökohtaisiin tai niihin verrattaviin yksityisiin tarkoituksiin, ei lakia sovelleta. (Finlex 2014; Traveler's Guide 2007) Tämän matkan vuoksi on luotiin rekisteri henkilötietoja varten, jotka luovutettiin matkatoimistolle. Ryhmänsä ollessa luonnollinen henkilö, ei henkilötietolakia sovelleta tässä tapauksessa.

Opetushallituksen mukaan matkanjohtaja työskentelee kotimaassa Suomeen matkustavien tai ulkomaille vietävien ryhmien kanssa. Matkanjohtajan tulee toimia joustavasti sekä reagoida nopeasti asiakkailta tulevaan palautteeseen sekä toivomuksiin. Heidän tulee olla valmiita mahdollisiin yllättäviin palveluiden muutoksiin sekä hallita keinot ryhmänhallintaan. Opastuksen lisäksi matkanjohtaja vastaa matkan ja matkaohjelmien toimivuudesta. Hyvä matkanjohtaja antaa asiakkaan matkalle lisäarvoa asiantuntevilla tiedoilla sekä tarjoaa elämyksiä. (Opetushallitus 2011, 33-34)

Usein matkalle lähdettäessä ryhmän kanssa on viisasta valita joukosta yksi tai useampi matkanjohtaja, joiden tehtävänä on huolehtia ryhmästä ja muun muassa ryhmän mat-

kustusasiakirjoista, matkalipuista ja paikan päällä suunnistamisesta. Jos ryhmälle valitaan kaksi tai useampi matkanjohtaja, on tärkeää tehdä selvä työnjako. Hän on vastuussa ryhmästä matkalla kohteeseen ja perillä ollessa sekä vastaa siitä, että asiakas saa sen mitä hän on tilannut ja mistä hän on maksanut. (Nuorten Keskus 2010; Tinfo 2014)

Muiden lomaillessa on ryhmänjohtaja töissä ja vastuussa ryhmästä kellon ympäri. Ennen matkaa ryhmänjohtajan on tärkeää kerätä tarvittavat yhteystiedot sekä terveystiedot matkalle osallistujilta sekä varmistaa, että osallistujilla on tarvittavat vakuutukset. (TripHub 2014)

Ryhmänjohtaja on vastuussa koko ryhmästä ja sen tyytyväisyydestä sekä toimii matkantarjoajan ja ryhmän välikätenä sekä edustajana. Ryhmämatkan johtajan on tärkeää informoida koko ryhmää mahdollisista muutoksista sekä seuraavan päivän tapahtumista ja mahdollisista tarvittavista tarvikkeista. (Finlex 2006; Legacy Tour & Travel 2009; GDRC 2014)

Matka-Vekan matkaehdojen mukaan ryhmänjohtaja on vastuussa ryhmästä ja on velvollinen, että ryhmäläiset saavat matkaehdot sekä ovat tietoisia muista sovitusta seikoista. Ryhmänjohtaja on myös velvollinen toimittamaan matkatoimistolle tiedot ryhmäläisistä sekä on vastuussa niiden oikeellisuudesta. (Matka-Vekka 2014)

3.3 Matkajärjestelyt

Ennen matkaa on huolehdittava, että ryhmän jäsenillä on tarvittavat matkustusasiakirjat kuten voimassa oleva passi sekä viisumi. (Traveler's Guide 2007) Matkustettaessa Islantiin, matkustajille riittää matkustusasiakirjaksi voimassa oleva passi.

Järjestettäessä ryhmämatkaa, on ryhmänjohtajalla usein velvollisuus myös huolehtia maksuista palveluntarjoajille. On suositeltavaa luoda erillinen pankkitili, jolloin omat ja ryhmäläisten rahat eivät mene sekaisin. Maksujen eräpäivistä huolehtiminen on ryhmänjohtajan vastuulla. (Traveler's Guide 2007)

Niin kuin kaikkeen, myös matkustamiseen liittyy paljon riskejä ja mahdollisuuksia mitä voi sattua matkan aikana. Tärkeää on, että matkailija itse on tietoinen kohteen mahdollisista turvallisuusriskeistä ennen kohteeseen matkustamista sekä käyttää lomansa aikana tervettä järkeä. Turvallisuusriskejä matkustettaessa ovat muun muassa luonnon katastrofit, kansalliset konfliktit, matkailijan oma käyttäytyminen, omaisuuteen liittyvät vahingot tai ostetun matkailutuotteen osoittautuminen vääränlaiseksi sekä taudit ja sairaudet. Yleisesti kohteet missä majoitus, hygienia ja veden laatu on hyvä laatuista, on vain vähän riskejä jotka uhkaavat terveyttä. (Ulkoasiainministeriö 2014a; UNEP 2013, 8; WTO 2014)

Suomen ulkoasiainministeriö on laatinut oman suosituksensa matkailijoille kuinka matkustaa turvallisesti. Ulkoministeriö julkaisee matkustustiedotteita maittain ja heidän internetsivuiltaan on mahdollista käydä lukemassa voimassa olevat matkustuskiellot sekä matkustustiedotteet. Ministeriö toivoo myös riskialttiiseen kohteeseen matkustavia tai omatoimi matkalle lähteviä tekemään matkustusilmoituksen. Viranomaiset ottavat yhteyttä matkailijaan, jos kohteessa tapahtuu radikaaleja muutoksia, jotka voivat vaikuttaa maan matkustusoloihin ja turvallisuuteen. Islanti on yleisesti ottaen turvallinen matkustusmaa. Kuitenkin sää Islannissa muuttuu nopeasti, joten luonnossa liikuttaessa on noudatettava varovaisuutta sekä tiedotteita luonnonolosuhteista on seurattava. Koska Islanti sijaitsee tuliperäisellä alueella, ovat tulivuorenpurkaukset ja maanjäristykset mahdollisia. Islannissa omatoimisesti matkustajan on viisasta tehdä ilmoitus Islannin pelastuspartion ylläpitämälle Safe Travel- internetsivulle. Reitti- ja matkasuunnitelman perusteella on kadonneita helpompi paikantaa. (Ulkoasiainministeriö 2014ab)

Euroopassa matkustettaessa ja sairastapauksen tullessa, suomalaiset ovat oikeutettuja saamaan apua sekä hoitoa tilapäisen oleskelun ollessa kyseessä. Tästä syystä matkailijalla tulee olla mukanaan Eurooppalainen sairaanhoitokortti todistaakseen olevansa Euroopan Unionin, Eta-maiden tai Sveitsin kansalainen. Hoidon hinta määräytyy kohdemaan kansallisen järjestelmän mukaisesti. (Kela 2013)

Enne matkalle lähtöä on tärkeää tarkistaa kohdemaan rokotesuosituksiset sekä varmistaa, että omat perusrokotukset kuten jäykkäkouristus on voimassa. Jos matkustat malaria-alueelle tai muuhun eksoottisempaan kohteeseen, kannattaa varautuminen aloittaa jo 1-

2 kuukautta ennen matkaa. Etelä-Eurooppaan matkustettaessa valmistutuminen kannattaa aloittaa paria viikkoa ennen matkaa. Jos matkustajalla on vakava perussairaus kuten korkea verenpaine tai diabetes, on valmistautuminen aloitettava aikaisemmin. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL) tarjoaa internetsivullaan maakohtaiset rokoteoppaat. Islantiin erillisiä rokotteita ei tarvitse ottaa, koska maahan suositellaan otettavan kurkkumätä- jäykkäkouristusrokote, joka on annettu jokaiselle suomalaiselle. (Rokote.fi 2014; Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2013; Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2014)

Suosittelavaa on myös hankkia matkavakuutus matkan ajalle. Vakuutuksen tulisi korvata sairaanhoito- ja lääkekulut sekä mahdollisuuksien mukaan myös kotiinkuljetus Suomeen. On mahdollista, että iäkkäämmiltä henkilöiltä vaaditaan terveys selvitys ennen vakuutuksen myöntämistä, mutta harvoissa matkavakuutuksissa on ikäraja. On tärkeää varmistaa minkälaisissa tilanteissa vakuutus korvaa hoidon sekä ettei hoitojen kustannuksille ole ylärajaa. Usein vakuutus ei korvaa hoitoa jo olemassa oleviin, mutta jostain syystä paheneviin sairauksiin. (Studio 55, 2014; Ulkoasiainministeriö 2014b)

Ryhmämatka Islantiin: Suunnittelu

Seuraavassa kappaleessa kuvataan prosessin suunnitteluosaa. Miten idea Islannin matkasta eteni suunnitteluun ja lopulta matkan järjestämiseen. Alla oleva kuva (KUVA1) kertoo lyhyesti miten prosessi eteni.

Idea matkasta	Matkan suunnittelu	Matkajärjestelyt
<ul style="list-style-type: none">• Idea matkasta syntyi joulukuussa 2013• Matka päätettiin toteuttaa syyskuussa 2014	<ul style="list-style-type: none">• Ryhmän kokoajat etsivät mahdollisia osallistujia matkalle• Päätös matkapaketin hintakatoista• Mahdollisten aktiviteettien etsintä• Ensimmäinen kirje mahdollisille osallistujille (LIITE 3&4)<ul style="list-style-type: none">○ Kysely minkä tyyppisistä aktiviteeteistä olisivat kiinnostuneita• Hintavertailua ja tarjouspyyntöjen lähettelyä• Päätös ostaa valmis räätälöity matkapaketti• Päätös ostaa matkapaketti <u>MatkaVekalta</u><ul style="list-style-type: none">○ Tarjous (LIITE 5)• Päiväohjelman luominen• Viimeinen ilmoittautumispäivä 9.5.2014	<ul style="list-style-type: none">• Yhteydenpito matkatoimiston yhteyshenkilön kanssa<ul style="list-style-type: none">○ Opas○ Tarkennukset päiväohjelmaan○ Tulivuoren purkauksen vaikutukset• Laskujen lähetykset osallistujille• Matkan 1.osan maksaminen 30.5.2014• Matkan 2.osan maksaminen 4.7.2014• Kirje osallistujille sähköisesti ja kirjeitse<ul style="list-style-type: none">○ varmistunut päiväohjelma (LIITE 7)○ Info mm. (LIITE 6)• Pöytävarauksen tekeminen• Ravintoloiden etsiminen• Palautelomakkeen (LIITE 9) & motivaatiolomakkeen laatiminen (LIITE 8)

Kuva 1 Matkan suunnittelu

3.4 Ajatus Islannin matkasta ja suunnittelu sekä räätälöinti

Idea Islannin matkasta syntyi joulukuussa 2013 kun matkan opinnäytetyön toimeksiantaja Laila Kalpio ystävänsä kanssa keskusteli mahdollisesta seuraavasta matkasta. Heillä oli tiedossa, että etsin opinnäytetyön aiheita, he ehdottivat jos opinnäytetyön kirjoittaja ottaisi matkan suunnittelun ja johtamisen huolekseen. Matkakohteeksi he olivat valinneet Islannin, joten matkanjohtajan ei tarvinnut ehdottaa eri kohteita. Ryhmän piirteitä kuvataan enemmän kappaleessa 6.2. Ryhmän kuvaus.

Osa ryhmäläisistä oli matkanjohtajalle jo ennestään tuttuja, joten ryhmän matkustustottumuksista oli jo hieman tietoa. Koko ryhmä ei tällaisenaan ole matkustanut yhdessä, mutta osa heistä on matkustanut yhdessä muun muassa Etelä-Afrikkaan vuonna 2011. Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa keskusteltiin millaista matkaa he haluaisivat ja sen perusteella aloitettiin hahmottelemaan matkan kestoa sekä mahdollisia aktiviteetteja. Matkasta he halusivat mahdollisimman tiiviin sekä paljon tekemistä, vapaa-aika ei olisi matkalla niin tärkeä. Islannin palveluntarjontaan ennen kaikkea internetissä sekä Mondon Islanti-oppaan avulla.

Alkuperäinen suunnitelma oli luoda itse oma matkapaketti varaten itse lennot, majoitukset sekä aktiviteetit. Nopeasti huomattiin, että ensikertalaiseksi sekä ilman verkostoa, tuollainen olisi ollut liian haastavaa sekä todella paljon aikaa vievää. Tuolloin myös vastuu matkan epäonnistumisesta tai lentojen peruutuksista yms. olisi päätynyt matkanjohtajan hoidettavakseni. Suunnittelu aloitettiin kyselemällä pelkästään lentolippujen hintoja, jolloin otettiin yhteyttä Kilroytravelsiin, Iceland Airiin, MatkaSenioreihin (KontikiTours), Travellinkiin sekä MatkaVekkaan. Yrityksistä Iceland Air tai Travellink eivät koskaan vastanneet tarjouspyyntöihin.

Kilroytravelsin lentolipputarjous oli hinnoiltaan huomattavasti kalliimpi kuin MatkaVekan. Lopulta lopulliset tarjouspyynnöt koko paketista lähetettiin MatkaVekalle ja MatkaSenioreille. MatkaVekan tarjous oli kalliimpi, mutta sisälsi myös huomattavasti

enemmän aktiviteetteja ja näin ollen päädyttiin valitsemaan MatkaVekan vastuulliseksi matkanjärjestäjäksi.

Ennen ryhmän koon selviämistä piti mahdollisille osallistujille ilmoittaa matkan hintahaarukka. Jo olemassa olevien matkapakettien tutkiminen aloitettiin internetistä, millaisia ne olivat, mitä ne sisälsivät ja kuinka paljon ne maksoivat. Alusta lähtien oli selvillä, että matkan kesto tulisi olemaan viikon. Löydettyjä hintoja pidettiin raameina kun hintahaarukan kerrottiin olevan 1200–1500 euroa.

Ryhmän kokoajalle annettiin jaettavaksi lyhyt saatekirje liittyen tuotteeseen sekä hieman tietoa matkanjohtajasta. Saatekirjeeseen mukaan tehtiin lyhyt maaesittely sekä esittelyjä kohteen tarjoamista nähtävyyksistä sekä aktiviteeteista. Mukaan valittiin myös muutama hotelli, jotka voisivat miellyttää matkalle osallistujia. Heitä pyydettiin myös kertomaan, minkälaisista aktiviteeteista he pitäisivät sekä haluaisivat nähdä. Lomake pyydettiin palauttamaan ryhmänkokoajalle.

Toimeksiantaja ja ryhmän kokoaja ilmoitti matkanjohtajalle, että kirjeessä esitellyt kohteet olivat saaneet kannatusta aktiviteetit ja käyntikohteet olivat ryhmäläisten mieleen, joten niitä ei tarvinnut käydä etsimään lisää. Vierailtavien kohteiden joukkoon valittiin myös ryhmäläisten ehdottama Alafossin villatehdas. Tuolloin suunnitelma oli vielä matkanjohtajan varata itse kaikki käyntikohteet, majoitus ja kuljetukset. Joten kun päädyttiin valmiin matkapaketin varaamiseen, oli matkatoimistolle helppo kertoa mitä kaikkea ryhmä viikon aikana haluaisi nähdä. MatkaVekan tarjouksen pohjalta tehtiin aikataulu, jonka perusteella viikkomme eteni Islannissa.

MatkaVekka teki aluksi tarjouksen pelkistä lennoista ja myöhemmin koko paketista. Hinta oli tuolloin 1279 euroa ja tarjous olisi voimassa, jos ryhmä olisi vähintään 10 henkilöä. Tarjous vaikutti todella halvalta ja matkatoimisto lupasi pitää ryhmälle 15 paikkaa varattuna 12.5 saakka, eli kunnes ryhmän lopullinen kokoonpano olisi selvä. Myöhemmin, eli huhtikuun lopulla selvisi, että tarjoukseen ei sisältynyt lentoliput vaan ne tulisivat siihen päälle. Aikaisempi tarjous lentolipuista tulisi siis laskea pakettitarjouksen päälle. Matkanjohtaja ei ollut lukenut tarjousta läpi niin hyvin, mutta ajatuksena oli,

että aina tarjoukseen kuuluu lentoliput. Ryhmän kokoajat päättivät, että ehdottaisivat matkaa uudella hinnalla ryhmäläisille ja se hyväksyttiin. Lopulta matkalle ilmoittautui 12 henkilöä matkanjohtaja mukaan lukien. Matkalle tuli hintaa 1707 euroa osallistujalta sisältäen lennot, lentokenttäkuljetukset, majoitus Reykjavissa, kaikki retket sekä oppaan palvelut retkille.

Viimeinen ilmoittautumispäivä matkalle oli 9.5, jolloin matkalle oli ilmoittautunut 12 henkilöä. Ilmoittautumisaikaa jatkettiin vielä maanantaille, koska oli mahdollista että vielä muutama ihminen olisi halunnut matkaan mukaan. Kuitenkin osallistujamäärä jäi 12 henkilöön. Ryhmän kokoajat ilmoittivat osallistujat matkanjohtajalle ja siitä eteenpäin MatkaVekan edustajalle.

3.5 Ryhmämatkan matkajärjestelyt

Ryhmän kokoonpanon varmistumisen jälkeen, ilmoitettiin varmistunut osallistujalista matkatoimistolle ja he toimittivat matkanjohtajalle maksutiedot ja peruutusehdot. Tässä vaiheessa MatkaVekan matkamyyjä ilmoitti matkanjohtajalle matkan hinnan nousseen, koska osallistujia olisi vain 12 ja tähän hintaan osallistujia tulisi olla vähintään 15. Tarjouksen mukaan hinta oli 1707 euroa jos ryhmän koko olisi vähintään 10 henkilöä. Puhelun jälkeen matkamyyjä pahoitteli virhettään ja lupasi matkan alkuperäisellä hinnalla

Tämän jälkeen matkanjohtaja otti ryhmään kootusti yhteyttä sähköpostitse, antaen heille lisää infoa matkasta sekä maksutiedot. MatkaVekka laskutti matkanjohtajaa kootusti, eli ryhmäläiset maksoivat hänelle ja hän kootusti MatkaVekalle. Uutta pankkitiliä ei luotu, koska ryhmänjohtajalla oli omissa nimissään oleva säästötili joka oli tarkoitukseen sopiva. MatkaVekka olisi halunnut laskuttaa ensimmäisen osan matkasta jo noin puoli-toista viikkoa tarjouksen hyväksymisen jälkeen. Matkatoimisto suostui myöhäistämään ajankohtaa, koska tarvittiin enemmän aikaa informoida ryhmää. Ryhmäläiset maksoivat ensimmäisen osan matkasta täsmällisesti, mutta toinen erä oli muutamalta matkustajalta unohtunut. Heihin otettiin yhteyttä puhelimitse ja pyydettiin heitä hoitamaan maksun hetimiten. Myös MatkaVekalle ilmoitettiin, että toinen erä maksusta tulisi pari päivää myöhässä, johon he suhtautuivat ymmärryksellä.

Matkatoimistoon oltiin yhteydessä muutaman kerran liittyen päiväohjelmaan ja varusteisiin, jotka meidän tulisi ottaa mukaan. Kysymyksiä tuli myös ryhmäläisiltä liittyen päiväohjelmaan kuten kuinka pitkiä matkoja kävelisimme, mitä varusteita tarvitsisimme sekä oppaan yhteystietoja. Valitettavasti matkatoimistolta saadut vastaukset olivat ympäröiväisiä ja luvattiin palata asiaan ja sitä ei koskaan tapahtunut.

Ennen matkaa laadittiin lyhyt kyselylomake liittyen matkustusmotiiveihin ja kuinka ryhmäläiset luonnehtivat itseään matkailijana. Kysely jaettaisiin ryhmäläisille lentokentällä lähtöpäivänä Helsingissä ja pyytäisiin palauttamaan matkan aikana. Lyhyen kyselyn avulla saataisiin tietää hieman heidän matkustustottumuksistaan sekä motiiveista ja voitaisiin verrata niitä teoria-aineiston. Palautelomake tehtiin myös ennen matkaa, jossa tarkoituksena oli antaa palautetta sanallisesti muun muassa matkan kulusta, informaation määrästä ja fyysisestä sopivuudesta. Heitä pyydettiin kirjoittamaan myös vapaata palautetta hotellista, oppaasta, matkatoimistosta, matkanjärjestäjästä ja muista järjestelyistä. Palautelomakkeen jaettiin ryhmälle Keflavikin lentokentällä kotiinlähtö päivänä ja he palauttivat sen matkanjohtajalle lentokoneessa.

Elokuun 28. päivä Islannissa purkautui Bárðarbunga- tulivuori, jonka vuoksi jouduttiin jännittämään päästäänkö lähtemään matkalle ollenkaan. Ulkoministeriön matkustustiedotteita seurattiin, mutta niiden mukaan Islanti oli silti turvallinen matkustusmaa, kunhan ei liian lähelle tulivuorta menisi. MatkaVekalta tiedusteltiin kahteen otteeseen onko purkauksella vaikutusta matkaan, mutta he sanoivat muutosten tapahtuvan nopealla aikataululla, jos sellaisia tulisi. Enemmän asia olisi kiinni lentoyhtiö Icelandairista, mutta koska sekään ei tehnyt muutoksia, ei matkalle lähtemisen peruutukseen ollut mitään syytä.

4. Ryhmämatka Islantiin: Toteutus

Seuraavassa kappaleessa kuvataan ryhmämatkan toteutus lentokentällä tapaamisesta Islantiin ja takasin. Myös projektin jälkityöt löytyvät tästä kappaleesta.

Matkalle lähtö	Matkalla	Paluu matkalta	Jälkityöt
<ul style="list-style-type: none">• Tapaaminen Helsinki-Vantaan lentokentällä maanantaina 8.9 2014 klo 13<ul style="list-style-type: none">○ Lähtöselvitys○ Turvatarkastus• Kysely matkustustottumuksista ja motivaatioista• Lento Reykjavikiin	<ul style="list-style-type: none">• Kuljetus hotellille• Majoittuminen• Päiväohjelmat<ul style="list-style-type: none">○ Suomenkielinen opas○ Lento <u>Reykjavik-Akureyri-Reykjavik</u>○ <u>Mývatn-järvi</u>○ <u>Landmannauger</u>○ <u>Golden Circle</u>○ <u>Blue Lagoon</u>○ Kaupunkikiertos○ Valasretki• Pöytävarusten tekeminen• Päivälliset• Päivittäiset uutiset tulivuorista	<ul style="list-style-type: none">• Kuljetus lentokentälle• Lähtöselvitys• Turvatarkastus• Palautelomakkeiden jakaminen ja kerääminen<ul style="list-style-type: none">○ Minä○ Paikallisopas○ Hotelli○ Järjestelyt• Lento Helsinkiin	<ul style="list-style-type: none">• Palautteen purku• Palautteen eteenpäin antaminen <u>MatkaVekalle</u>

Kuva 2 Matkan toteutus

4.1 Islanti

Islanti, saari Atlantin valtameressä, on tunnettu jään ja tulen maana. Siellä sijaitsevat niin Euroopan suurimmat jäätiköt kuin maailman aktiivisimmat tulivuoret. Vaikka Islanti ei kooltaan olekaan kovinkaan suuri, mahtuu sinne paljon tekemistä ja koettavaa monenkin vierailun ajalle. Maantieteellisesti Islanti voidaan jakaa kuuteen eri alueeseen (pohjoinen-, etelä-, -itä- ja länsi Islanti, länsivuonot, Reykjavik ja Reykjanesin niemimaa)

jotka eroavat toisistaan hieman kulttuurillisesti ja maisemaltaan.. (Mondo matkaopas – Islanti 2013, 21; VisitIceland 2014ab)

Vain noin prosentti maan pinta-alasta on viljelyyn kelpavaa. Muu osa on jäätiköiden ja laavakenttien peitossa. Saarella asuu noin 320 000 islantilaista, joista yli puolet asuu pääkaupungin, Reykjavikin, ympäristössä. Islannin tärkein elinkeino on kalastus. Luonnon erikoiset nähtävyydet vetävät turisteja entistä enemmän saarelle ja tästä syystä turismin merkitys elinkeinona kasvaa koko ajan. Vuonna 2012 Islanti valittiin parhaaksi matkustuskohdeksi The National Geographic Traveler aikakauslehdessä (Iceland.is 2014; Islannin Helsingin suurlähetystö 2014; Norden 2014)

Golfvirran ansiosta, lämpötila Islannissa ei talvella laske alle -15 celsius asteen, mutta kesällä lämpötila voi nousta yli 20 plusasteen. Saaren kiireisin matkailusesonki ulottuu toukokuulta-syyskuulle, mutta jo syyskuun lopussa harvemmin asuttujen kylien palvelun-tarjoajat sulkevat oviaan. Myös tietyt tieosuudet ovat syys- ja talviaikaan suljettuna. Syyskuunkin jälkeen Islantiin kannattaa matkustaa, jolloin hinnat ovat laskeneet eikä suuria turistimassoja enää ole. Tuolloin on kuitenkin hyvä muistaa vaihtelevat sääolosuhteet (Islannin Helsingin suurlähetystö 2014; Mondo 2012)

Islannin suurin vetovoimatekijä on ehdottomasti luonto erilaisine muotoineen. Maasta löytyy niin viljelykelpoista maata kuin myös täysin elottomia laavakenttiä, kuumia lähteitä ja tulivuoria. Myös Islannin sää on ilmiö itsessään, toisena hetkenä aurinko paistaa täydeltä terältä ja seuraavassa hetkessä Atlantilta pyyhkäisee voimakas tuuli yli saaren. Luonnosta puhuttaessa ei saa unohtaa myöskään Islannin ylpeyttä eli islanninhevosta, joka on nykypäivänä täysin ainutlaatuinen lajinsa, jonka erikoisuutena on ”töltti” askelluslaji. (Islannin Helsingin Suurlähetystö; Rantapallo 2013b)

Kulttuurin ystäväille Islanti tarjoaa myös paljon koettavaa. Saari on tunnettu kirjallisuudestaan ja etenkin saagoistaan, joiden tapahtumat sijoittuvat 900- ja 1000-luvuille. Myös Eddat ja skaldi-runous ovat tärkeää islantilaista kulttuuriperintöä. Eddatekstit ovat tärkeimpiä skandinaavisesta mytologiasta kertovia tiedonlähteitä, Runo-Edda ja Proosa-Edda, joka kertoo jumaltarut selkokielellä. Skaldi-runoissa on kysymys hallitsijoille lausutuista ylistysrunoista. Islannin kulttuurista kertoo myös, että maan

pääkaupunki Reykjavik, on valittu UNESCO:n Kirjallisuuskaupungiksi, joka on lajissaan ensimmäinen ei-englanninkielinen kaupunki. Myös musiikki on lähellä islantilaisten sydäntä, tunnetuimpana islantilaisista on varmasti Björk. (Mondo matkaopas- Islanti 2013, 25, 84–86; Visit Reykjavik 2014)

Opinnäytetyön projektin ryhmämatka keskittyi enemmän luonnon nähtävyyksiin sekä aktiviteetteihin. Viivymme Islannissa maanantaista sunnuntaihin, joka ei mahdollista koko saaren tarjontaan tutustumista.

4.2 Ryhmän kuvaus

Ryhmä oli kokonaisuudessaan 11 henkilöä sekä matkanjohtaja. Ryhmän keski-ikä oli 66,8 vuotta, joista nuorin oli 60-vuotias ja vanhin 78-vuotias. Naiset olivat matkalla suurempi ryhmä kun osallistujista vain 2 oli miehiä.

Kaikki vastanneista, eli 11 matkailijaa, kertoivat matkustavansa 2-4 kertaa vuodessa. Pyydettyä kuvailemaan omaa matkustajaluonnettaan, ilmeni että matkoiltaan he haavevat ennen muuta ainutkertaisia kokemuksia sekä ovat kiinnostuneita teemamatkoista kuten golf, puutarha, ruoka & viini, käsityöt ja niin edelleen. Viisi vastanneista haluaa itselleen räätälöityjä palveluja ja neljä vastanneista odottaa matkaltaan paljon sisältöä ja aktiviteetteja. Neljä vastanneista myös luonnehtii matkailun olevan luonnollinen osa heidän elämäänsä. Ainoastaan kaksi vastanneista tutustuu kohteeseen etukäteen sekä odottaa matkaltansa turvallisuutta.

Islannin matkalle osallistujien pääsääntöiset matkustusmotiivit olivat luonto(7) sekä historiallisten kohteiden näkeminen(7) ja sosiaalinen kanssakäyminen(5). 3 vastanneista mielsi matkustusmotiivikseen paon normaalia elämää, rentoutumisen ja levon sekä aktiviteetit. Uuden oppiminen ja opiskelu sekä jännitys motivoivat vain kahta vastaajaa. Vaikka kysymyksessä oli hieman varttuneempi matkustajaryhmä, ei hyvinvointi- ja terveyspalvelut olleet syitä matkustaa. Yksi vastanneista luonnehti itseään seikkailijaluon- teeksi.

Ryhmäläisistä Islantiin kohteena oli tutustunut viisi ja kuusi vastanneista ei ollut tutustunut. Kaksi vastanneista kertoi usein tutustuvansa kohteisiin hieman etukäteen, mutta tällä kertaa se oli jäänyt. Kohteeseen asiakkaat olivat tutustuneet esitteiden, lehtien (matka- ja naistenlehdet), ja kirjojen kautta. Myös internetiä ja tuttavien kokemuksia oli kartoitettu

Tarjonta ja kiinnostus kohteeseen saa 5 vastanneista valitsemaan matkustuskohteensa näin. Kolme vastanneista valitsee kohteensa sen perusteella, ettei ole käynyt siellä aikaisemmin ja kaksi kertoi sattuman vaikuttavan kohteen valintaan. Kaksi vastanneista valitsee kohteen sopivan ajankohdan tai matkaohjelman perusteella. Kaikki vastanneista suosivat pakettimatkaa omatoimimatkan sijaan. Perusteluna oli, että he luottavat ammattilaisiin sekä se on vaihtoehtona turvallinen ja huoleton.

4.3 Matkalle lähtö

Tapasimme matkaohjelman (LIITE 7) mukaan Helsinki-Vantaan lentokentällä maanantaina 8.9 klo 13 terminaalissa 1. Lento lähti 15.30, mutta aikaa oli varattu jos osa ryhmäläisistä olisi myöhässä ja lähtöselvitykseen menee hieman enemmän aikaa kun yksin matkustettaessa. Icelandairilla ei ollut mahdollisuutta ryhmän yhteiseen lähtöselvitykseen, joten se tehtiin yksitellen tiskillä. Tätä ennen käytiin vielä läpi, ettei kenelläkään olisi nesteitä tai muita kiellettyjä asioita käsimatkatavaroissa.

Menimme yhdessä turvatarkastuksesta läpi, jonka jälkeen yhdessä kahville ja odottelemaan lennon lähtöä. Kaikille jaettiin tässä vaiheessa matkustustavat - ja motiivit- lomakkeet, jossa kysyttiin muun muassa matkalaisten matkustusmotiiveista ja heitä pyydettiin kuvailemaan itseään matkailijana (LIITE 8). Osa halusi käydä ostamassa jotain lentoa varten ja sovimme näkevämme portilla hieman ennen koneeseen pääsyä. Ryhmäläisten lukumäärä tarkistettiin ennen koneeseen menoa, jotta kukaan ryhmästä ei puutu. Vaikka kyseessä olikin ryhmä, jossa kaikki ovat matkustaneet, on hyvä pitää tarkasti silmällä että kaikki ovat paikalla ja oikeaan aikaan.

4.4 Matkalla

Ryhmä saapui Keflavikin kansainväliselle lentokentälle, jossa kuljettaja odotti valmiina viemään matkaajat hotelille Reykjavikin keskustaan. Vaikka Islannissa voikin maksaa kortilla melkein missä tahansa, oli järkevää nostaa käteistä valmiiksi jo tässä vaiheessa. Matka lentokentältä Reykjavikin keskustaan kestää noin 50 minuuttia.

Ryhmän saavuttua Reykjavikiin kirjoittauduimme sisään hotelliin, josta oli varattu 6 kahden hengen huonetta. Center Hotel Skjaldbreið sijaitsee aivan Reykjavikin keskustassa Laugavegur-kadun varrella. Illan ainut suunnitelma oli ruokailu ja ryhmä ruokaili yhdessä ravintola MAR:ssa, johon oli tehty pöytävaraus jo Suomesta käsin.

Viikon aikana tutustuttiin Reykjavikiin sekä Akureyriin, käytiin Blue Lagoon-geotermisessä kylpylässä, Landmannlaugarin alueella ihastelemassa ”avaruusmaisemia”, Mývatnin alueella tutustumassa erilaisiin lintuihin sekä katsomassa kuplivia mutalähteitä ja pseudokraatereita. Osana viikko-ohjelmaa oli myös Islantiin matkaavan ”pakollinen” Golden Circle retki, joka käsittää Þingvellirin historiallisen parlamenttipaikan, Gullfossin vesiputouksen ja kuumaa vettä sylkevän Geysssirin. Ryhmä todisti myös merenkäynnin valasretkellä. Jo veneeseen noustessamme henkilökunta varoitti merenkäynnin olevan kova ja tarjosi varoilta pahoinvointitabletteja, jotka osoittautuivat tarpeellisiksi. Paikallisoppaamme Borgþór Kjærnested oli islantilainen, joka puhui suomea, ja oli korvaamaton matkamme ajan. Hän osasi kertoa Islannin historiasta ja tästä päivästä sekä osasi ottaa ryhmän huomioon.

Matkan hintaan ei sisältynyt ruokailuja, joten pöytävaraukset jäivät matkanjohtajan tehtäväksi. Ryhmäläiset halusivat kokeilla mahdollisimman paljon islantilaisia ruokia ja erikoisuuksia. Ensimmäisen illan pöytävaraus oli tehty jo Suomesta, mutta muiden iltojen varaukset hoidettiin paikan päällä. Hotellin henkilökunnan suosittelujen sekä internetin arviointien perusteella onnistuimme löytämään hyviä ravintoloita. Koska sesonki oli jo hiljentynyt, oli ravintoloissakin enemmän tilaa, joka helpotti pöydän varaamista. Jokainen ravintolakokemus oli hyvä ja ryhmäläiset saivat kokeilla kaikkia erikoisuuksia. Kahdena päivänä kävimme ostamassa eväät, jotka nautimme päivän aikana ja kahtena päivänä lounastimme kahviloissa ja ravintoloissa, jotka olivat matkan varrella.

Koska kyseessä oli ryhmä jo hieman vanhempia matkailijoita, oli tärkeää kysellä joka päivä oliko se ollut liian rankka vai sopiva tai millainen päiväohjelma oli ollut muuten. Ryhmästämme yhdellä oli reuma, joka vaikeutti liikkumista, mutta hän itse sanoi kertovansa jos ei pystyisi liikkumaan muun ryhmän mukana. Päiväretkillä ei ollut hirveästi liikkumista, joten myös hän pääsi kokemaan sen minkä muutkin.

Matkalle osallistujat olivat kokeneita matkustajia, mutta joukossa oli muutama jotka tarvitsivat apua asiakaspalvelutilanteissa, koska he eivät puhuneet englantia. Matkanjohtaja auttoi heitä ravintoloissa ruokaa tilatessa sekä maksaessa ja asioinnissa kaupungilla.

Matkailijoiden on mahdollista saada osa alv:stä takaisin (noin 15 % tuotteen kokonaishinnasta) viedessään tuotteet pois maasta. Maassa on kaksi erillistä Tax Free- toimijaa, joiden toimintatavat ovat hieman erilaiset toisistaan. Viikon aikana selvitettiin miten lomakkeet täytetään ja kuinka paljon yhteissummien tulee olla sekä monia muita vaikeuttavia seikkoja.

4.5 Paluu matkalta

Lento Suomeen lähti sunnuntaina 14.9 Keflavikin lentokentältä puoli 8:lta, joten lähtö hotellilta oli puoli 5:ltä aamulla. Hotelli oli järjestänyt ryhmälle pienen aamupalan, jonka voimin jaksettiin lentokentälle saakka.

Lentokentällä tehtiin lähtöselvityksen automaateilla, joka vei hieman enemmän aikaa, koska harva ryhmästä oli sitä aikaisemmin tehnyt. Matkanjohtaja neuvoi automaatin käytön ja jokainen sai sen tehtyä, matkatavaratarrat tulostettua sekä liimattua kasseihin ja ryhmä pääsi kansainväliselle puolelle. Islannissa turvatarkastus oli hieman tarkempi kuin Suomessa, mutta läpi pääsi nopeasti.

Ryhmä hajautui aamiaiselle ja ostoksille ja sovittiin tapaavamme portilla viisitoista minuuttia ennen koneeseen pääsyä. Portilla jaettiin ryhmälle palautelomakkeet ja pyydettiin heitä palauttamaan ne viimeistään Helsinki- Vantaan lentokentällä. Ryhmä muisti matkanjohtajaa myös pienellä lahjalla sekä innostavilla sanoilla sekä kehoituksilla jatkaa

eteenpäin matkailun saralla. Lennolla takaisin Suomeen jaettiin viimeisiä neuvoja kuinka täyttää Tax Free- lomakkeet ja mihin ne tulee jättää.

Opinnäytetyön kirjoittaja toimi Islanninmatkalla matkanjohtajana sekä ryhmän johtajana.

4.6 Jälkityöt

Usein ajatellaan, että kun saavumme takaisin lähtömaahan, on matka ohitse. Vaikka se fyysisesti ohitse onkin, on muistettava hoitaa matkan jälkityöt. Muista pyytää palautetta asiakkailta kuinka matka heidän mielestään on mennyt ja onko jotain parannettavaa. Laita mukaan myös kiitoskirje, jossa kiität heitä osallistumisesta matkalle sekä tietoa mahdollisesta seuraavasta matkasta. (Leisure Group Travel 2011)

Matkan jälkeen ryhmäläisiltä saatu palaute purettiin ja laitettiin eteenpäin matkatoimistolle. Heille menevä palaute koski lähinnä hotellia sekä paikallisopasta. Paikallisopas sai todella paljon kiitosta tietotaidostaan ja ystävällisyydestään. Hotellia kritisoitiin lähinnä äänieristeiden puuttumisen vuoksi.

Kirjallisen palautteen sekä viikon aikana kuullun palautteen perusteella matka meni hyvin ja asiakkaat saivat rahoilleen vastinetta. Ennen matkaa mietittiin onko se fyysisesti sopiva kaikille, koska ryhmässä tiedettiin olevan huonommin liikkuvia sekä himoliikkujia. Kuitenkin matka oli heidän mielestään fyysisesti sopiva ja muutama heistä olisi kaivannut enemmän liikkumista viikon aikana. Suunniteltu päiväohjelma oli tiukka toimeksiantajan toiveiden mukaan ja neljä palautetta antaneista olisikin kaivannut hieman lisää vapaa-aikaa matkalle ja pitivät aikataulua aika tiukkana. Palautteesta ilmeni, että ryhmä oli saanut tarpeeksi tietoa ennen matkaa sekä sen aikana, joka oli tärkeää matkanjohtajalle.

Matkanjohtaminen sai kiitosta ja ryhmä koki että heidät otettiin huomioon sekä pidettiin huolta. Yksi vastanneista antoi palautetta ruokailuista, että olisi helpompaa jos kaikille olisi ruoka varattuna etukäteen. Se nopeuttaisi ruokailua.

5. Pohdinta

Projektina matkan järjestäminen oli erittäin hieno mahdollisuus ja kokemus. Vaikka kukaan ammattilainen ei ollut seuraamassa edistymistäni ja tekemisiäni, uskon oppineeni aiheesta paljon ja tieto-aidosta on tulevaisuudessa hyötyä työelämässä. Väärinymmärrykset ja kommunikaatiokatkokset matkamyyjän kanssa antoivat opetuksen, että mikään ei ole varmaa ennen kun on mustaa valkoisella. En tiedä oliko hänen suhtautuminen minuun erilainen sen takia koska tiesi minun olevan opiskelija vai oliko se hänen normaali tapansa toimia.

Tulevaisuudessa päiväohjelman pystyisi toteuttamaan uudelleen sellaisenaan. Se koostuu suureksi osin paikoista ja aktiviteeteistä, jotka jokainen Islantiin matkustava haluaa kokea. Ohjelma on luotu ajatellen aktiivista ryhmää, joka matkustaa ensimmäistä kertaa Islantiin sekä jolle tekeminen ja näkeminen ovat vapaa-aikaa tärkeämpää. Ajatellen nuorempaa asiakasryhmää, päiväohjelmaan tulisi lisätä vapaa-aikaa omatoimiseen kaupungin tutkiskeluun. Suunnitelmani olen jo antanut eteenpäin muille ryhmämatkasta Islantiin kiinnostuneille.

Matkan räätälöinti onnistui hyvin, koska ryhmän kokoaja kertoi ryhmän kiinnostuksen kohteista sekä matkustustottumuksista sekä edellisistä matkoista. Mielestäni matka oli hyvinkin ryhmän näköinen. Ryhmän vastaukset matkustustottumuksiin sekä motiiveihin vastaavat yleisti käsitystä seniorimatkkailijoiden motiiveihin ja tottumuksiin. Segmenttiä määrittää kuitenkin niin monta eri pürrettä, joten on vaikea sanoa mihin seniorimatkkailijoiden ”alalajiin” ryhmän jäsenet kuuluvat.

Alkuperäinen suunnitelma varata itse kaikki matkaan liittyvät komponentit (kuljetukset, majoitukset yms.) olisi ehdottomasti ollut aivan liian suuri pala purtavaksi. Itse suunniteltu eli räätälöity valmismatka oli täysin oikea valinta. Toisaalta, jos olisin saanut suunnitella matkan jollekin matkatoimistolle, olisin saanut varmasti oppia enemmän hinnoittelusta ja muusta matkapaketin suunnittelusta. Tässä tilanteessa myös yhteistyö matkamyyjän kanssa olisi ollut helpompaa ja väärinkäsityksistä olisi varmaankin vältytty. Kaiken kaikkiaan projektiluonteinen opinnäytetyö on ollut ehdottomasti minulle oikea ratkaisu.

Opinnäytetyöprojekti sujui hitaasti, mutta varmasti. Suurin epäonnistuminen opinnäytetyössä on ajanhallinta, eli työn loppuun vieminen on venynyt. Asiaan ovat vaikuttaneet etätyöskentely sekä täysipäiväinen työskentely. Etätyöskentelystä johtuu myös, että aina käsillä ei ole ollut kirjaston palveluita ja luotettavien lähteiden löytäminen on ollut haastavaa. Suurin osa käyttämistäni lähteistä on internetlähteitä, jotka yleisesti eivät ole niin luotettavia kuin kirjoitettu lähdemateriaali. Mielestäni kuitenkin onnistuin etsimään informatiivisia lähteitä, joita voidaan pitää myös luotettavina. Koin haastavaksi myös teorian hahmottamisen, josta syystä otin mallia aikaisimmista samantyyppisistä opinnäytetöistä. Toisaalta edellisistä samantyyppisistä opinnäytetöistä on ollut apua, mutta samalla olen pyrkinyt tekemään liian samanlaista työtä. Apua opinnäytetyöhön oli saatavilla aina kun sitä tarvitsin, mutta en aina osannut käyttää tätä mahdollisuutta hyväkseni.

Yleisesti projekti onnistui matkan osalta oikein hyvin. Teoriapuoli ei tuo esille täysin sitä kaikkea mitä prosessin aikana tapahtui, koska osa asioista tapahtui ennen kun niitä oli virallisesti kirjattu paperille. Osa-alueet ovat olleet selvillä pään sisällä ennen matkaa, mutta teoriassa niiden ylös kirjaaminen on jäänyt.

Matka sujui hyvin ja saamani palautteen puolesta muutkin olivat samaa mieltä. Matkan aikana ongelmia esiintyi ainoastaan lentokentillä lähtöselvitysautomaatteja käytettäessä. Kaikki osallistujat eivät olleet sellaisia koskaan nähneenkään enkä ollut osannut varautua tällaiseen mahdollisuuteen. Tästä jälleen opin, ettei mitään voi pitää itsestään selvyytenä.

Lähteet

ACS Distance Education 2013. Senior tourism. Luettavissa:

<http://www.acsedu.co.uk/Info/Hospitality-and-Tourism/Tourism/Senior-Tourism.aspx> Luettu: 17.10.2014

AOL Travel 2012. Solo Travel vs. Group Travel: How To Decide What's Right For You. Luettavissa: <http://www.gadling.com/2012/05/07/solo-travel-vs-group-travel-how-to-decide-whats-right-for-you/> Luettu: 22.5.2014

Aurinkomatkat 2015. Lähteäkö valmismatkalle vai omatoimireissulle? Luettavissa: <http://www.aurinkomatkat.fi/valmismatka-vai-omatoimimatka> Luettu: 21.5.2015

Deski.fi 2013. Seniorit valtaavat maailman matkailumarkkinat - Uusi seniori-ikäluokka mukaan matkailijatilastoon. Luettavissa: <http://deski.fi/9/seniorit-valtaavat-maailman-matkailumarkkinat-uusi-seniori-ikluokka-mukaan-matkailijatilastoon-16127> Luettu: 9.3.2014

Destination World 2007. Tourism: Dealing with the Senior Market. Luettavissa: <http://www.destinationworld.info/newsletter/feature36.html> Luettu: 9.3.2014

Finlex 2006. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308> Luettu: 10.3.2014

Helsingin Sanomat 2014. Venäjä-pelko tyrehytti suomalaisten matkailun. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1397627052597> Luettu: 2.6.2014

Iceland.is. Iceland tops polls as most attractive destination in 2012. Luettavissa: <http://www.iceland.is/the-big-picture/news/iceland-tops-polls-as-most-attractive-destination-in-2012/8333/> Luettu: 21.5.2014

Islannin Helsingin suurlähetystö 2014. Matkailijoille. Luettavissa: <http://www.iceland.is/iceland-abroad/fi/tietoa-islannista/> Luettu: 21.5.2014

InTech 2012. Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies. Luettavissa: <http://cdn.intechopen.com/pdfs-wm/35523.pdf> Luettu: 17.10.2014

Kela 2013. Eurooppalainen sairaanhoitokortti. Luettavissa: <http://www.kela.fi/eurooppalainen-sairaanhoitokortti> Luettu:2.6.2014

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013. Valmismatka lisää taloudellista turvaa. Luettavissa: <http://www2.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/valmismatka/> Luettu: 22.5.2014

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehys. Edita Prima Oy.

Kuluttajaliitto 2015a. Valmismatkat. Luettavissa: http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajana_euroopassa/matkalla_jossakin_euroopassa/valmismatkat Luettu: 21.5.2015

Lapin Korkeakoulukonserni 2012. Minne menet matkailu? –Näkökulmia matkailun ennakkointiin osa 1. Luettavissa: <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=2d2f78e6-e6d9-4433-811b-4bc12718dba7> Luettu: 2.6.2014

Lahden Ammattikorkeakoulu 2011. Matkailu kysynnän trendit vuoteen 2030 mennessä. Luettavissa: http://www.lamk.fi/tuleva/esittely/Documents/Tuleva_trendit_2030_FINAL.pdf Luettu: 9.3.2014

Legacy tour & Travel 2009. How to lead your group. Luettavissa: <http://www.legacytours.travel/legacylead.html> Luettu: 10.3.2014

Leisure Group Travel 2011. Keeping tour member on the loop. Luettu: 22.9.2014. Luettavissa: <http://leisuregrouptravel.com/magazine/apr11/On%20Tour.pdf>

Matka-Vekka 2014. Matka-Vekan erityisehdot. Luettavissa:

<https://www.matkavekka.fi/matkavekan-erityisehdot> Luettu: 2.6.2014

Mondo 2012. Parasta aikaa matkustaa Islantiin. Luettavissa:

<http://www.mondo.fi/blogi/satu-ramo/paras-aika-matkustaa-islantiin> Luettu:
21.5.2014

Mondo matkaopas – Islanti 2013. A-Kustannus

Norden 2014. Tietoa Islannista. Luettavissa: [http://www.norden.org/fi/tietoa-](http://www.norden.org/fi/tietoa-pohjoismaista/pohjoismaat-sekae-ahvenanmaa-faersaaret-ja-groenlanti/tietoa-islannista)

[pohjoismaista/pohjoismaat-sekae-ahvenanmaa-faersaaret-ja-groenlanti/tietoa-islannista](http://www.norden.org/fi/tietoa-pohjoismaista/pohjoismaat-sekae-ahvenanmaa-faersaaret-ja-groenlanti/tietoa-islannista)

Luettu: 21.5.2014

Nuorten Keskus ry 2010. Miten järjestän matkan? Luettavissa:

<http://www.nuortenkeskus.fi/fi/toimintaa/kansainvalinen+toiminta/vinkkeja+matkojen+jarjestamiseen/> Luettu: 29.5.2014

Opetushallitus 2011. Matkaoppaan ammattitutkinto 2011. Luettavissa:

http://www.oph.fi/download/133292_Matkaoppaan_at_2011.PDF Luettu: 29.5.2014

Pacsafe 2013a. Pros and Cons of Traveling with a Tour Group. Luettavissa:

<http://www.pacsafe.com/blog/pros-and-cons-of-traveling-with-a-tour-group/> Luettu:
22.5.2014

Pacsafe 2013b. Tour Group Vs. Going Solo: Pros and Cons of Each. Luettavissa:

<http://www.pacsafe.com/blog/tour-group-vs-going-solo-pros-and-cons-of-each/> Luettu:
22.5.2014

Pasos 2012. Travel motivations, behavior and requirements of European senior tourists to Thailand. ISSN 1695-7121 Vol. 10 N° 2. Luettavissa:

http://www.pasosonline.org/Publicados/10212special/PS0212_06.pdf Luettu:
2.6.2014

QA Research 2009. Understanding Group Travel Organisers. Luettavissa:
http://www.nationalforest.org/document/visitor/Industry/National_Group_Travel_Report_2009.pdf Luettu: 22.5.2014

Rantapallo 2013a. Oppaalla vai ilman – pakettimatkojen hyödyt ja haitat. Luettavissa:
<http://www.rantapallo.fi/matkovinkit/oppaalla-vai-ilman-pakettimatkojen-hyodyt-ja-haitat/> Luettu: 22.5.2014

Rantapallo 2013b. Rantapallon kohdeopas. Luettavissa:
<http://www.rantapallo.fi/islanti/> Luettu: 21.5.2014

Rokote.fi 2014. Matkailijan muistilista. Luettavissa: <http://rokote.fi/matkailijan-rokoteopas/matkailijan-muistilista/> Luettu: 17.10.2014

SharedRoute 2014. The benefits of group travel? Luettavissa:
<http://www.sharedroute.org/the-benefits-of-group-travel.php> Luettu: 22.5.2014

STT Viestintäpalvelut Oy 2012. Matka 2012 -messujen tutkimus: Suomalaiset luottavat internettiin ja matkatoimistoon matkojen räätälöinnissä. Luettavissa:
<https://www.sttinfo.fi/release?releaseId=53429> Luettu: 23.5.2014

Studio 55, 2014. Voiko iäkäs jäädä ilman matkavakuutusta? Lue! Luettavissa:
<http://www.studio55.fi/matkailu/article/voiko-iakas-jaada-ilman-matkavakuutusta-lue/3347946> Luettu: 2.6.2014

Swarbrooke, J. & Horner, S. 2007. Consumer behaviour in tourism. Second edition. Elsevier.

Taloustaito 2012. Räätälöinnillä lisää laatua matkaan. Luettavissa:
<https://www.taloustaito.fi/Teemat/Matkat/matkalla/Raataloinnilla-lisaa-laatua-matkaan/> Luettu: 23.5.2014

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2013. Matkalle valmistautuminen. Luettavissa:
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/ktl.mat?p_selaus=54708 Luettu:
17.10.2014

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2014. Matkailijan terveysopas. Luettavissa:
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/ktl.mat?p_selaus=2317 Luettu: 2.6

Tinfo 2014. Matkustaminen. Luettavissa:
http://www.tinfo.fi/site/?lan=1&page_id=163 Luettu:29.5.2014

The Global Development Research Center (GDRC) 2014. Tourism Glossary. Luettavissa:
<http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/t-glossary.html> Luettu: 10.3.2014

Tilastokeskus 2014. Pakettimatka. Luettavissa:
<https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/pakettimatka.html> Luettu: 22.5.2014

Tribes tailormade travel 2014. What are tailor made holidays? Luettavissa:
<http://www.tribes.co.uk/our-services/what-are-tailor-made-holidays> Luettu: 22.9.2014

TripHub 2006. What Defines a Group? Luettavissa:
http://advisor.triphub.com/2006/04/what_defines_a_.html Luettu: 22.5.2014

TripHub 2014. How to be a good group travel leader. Luettavissa:
<http://www.triphub.com/> Luettu: 10.3.2014

Ulkoasiainministeriö 2014a. Vinkkejä turvalliseen matkaan. Luettavissa:
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=50467&nodeid=42128&contentlan=1&culture=fi-FI> Luettu: 17.10.2014

Ulkoasiainministeriö 2014b. Islanti: matkustustiedote 9.5.2014. Luettavissa:
<http://www.formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=65637&nodeid=15735&contentlan=1&culture=fi-FI> Luettu: 2.6.2014

UNEP 2013. Disaster Risk Management in Tourism Destinations. Luettavissa:
<http://www.slideshare.net/fotiou/risk-management-in-tourism-destinations> Luettu:
17.201.2014

University School of Physical Education. Age of seniors- A challenge for tourism and
leisure industry. Luettavissa:
http://www.wbc.poznan.pl/Content/61372/Sniadek_REV.pdf Luettu: 2.6.2014

Visit Iceland 2014a. About Iceland. Luettavissa:
<http://www.visiticeland.com/DiscoverIceland/about-iceland> Luettu: 21.5.2014

Visit Iceland 2014b. The regions of Iceland. Luettavissa:
<http://www.visiticeland.com/DiscoverIceland/regions> Luettu: 21.5.2014

Visit Reykjavik. 2014. Reykjavík UNESCO City of Literature. Luettavissa:
<http://www.visitreykjavik.is/travel/reykjavik-unesco-city-literature> Luettu: 21.5.2014

Visit Sweden. WHOP (Wealthy, Healthy, Older People — par med utflugna barn).
2014. Luettavissa: <http://www.visitsweden.com/sverige/brand/Malgrupp-och-kommunikation/Malgrupp/Den-globala-resenaren/WHOP/> Luettu: 9.3.2014

Västerbotten investment agency 2014. Target groups with big potential. Luettavissa:
<http://viavasterbotten.se/sectors/tourism/facts-figures/national/> Luettu: 9.3.2014

Yle 2010. Ikä ei sammuta kaukokaipuuta. Luettavissa:
http://yle.fi/uutiset/ika_ei_sammuta_kaukokaipuuta/5657911 Luettu: 9.3.2013

Yle 2013a. Seniorit valtaavat matkailumarkkinoita kovaa vauhtia. Luettavissa:
http://yle.fi/uutiset/seniorit_valtaavat_matkailumarkkinoita_kovaa_vauhtia/6842057
Luettu: 9.3.2014

Yle 2013b. Valmismatkat eivät olleetkaan vain avuttomille. Luettavissa:

http://yle.fi/uutiset/valmismatkat_eivat_olleetkaan_vain_avuttomille/6458079 Luettu:

22.5.2014

WTO 2014. International travel and health. Luettavissa:

http://www.who.int/ith/precautions/travel_related/en/ Luettu: 17.10.2014

Liite 1. Työsuunnitelma

Mitä: Ryhmämatka Islantiin syksyllä 2014. Ryhmän koko tulee olemaan oletettavasti 10–15 henkilöä. Maksimi ryhmäkoko on 20 henkilöä. Matkaan lähdetään pienemmälläkin porukalla, mutta tuolloin Produktityyppisen opin- näytetyön teoria koostuu matkanjohtamisesta, matkanjärjestämisestä sekä Islannista yleisesti. Pyrin perehtymään myös asiakaslähtöisyyteen ja kuinka matkan paketoiminen, näin yksityisenä henkilönä, onnistuu.

- Kuinka järjestää ja toteuttaa asiakaslähtöinen matka?
- Kuinka toimia matkanjohtajana?
- Kuinka tehdä matkapaketista helppo ostettava asiakkaalle?

Miten: Tavoitteena on järjestää onnistunut ryhmämatka ennen kaikkea ryhmälle itselleen. Pyrin ”paketoimaan” matkan asiakkaalle helposti ostettavaksi, ettei matkan eri osa-alueita tarvitse maksaa henkilökotaisesti joka toimijal- le. Koska matka on kertaluontoinen, ei valmismatkalaki koske ko. matkan järjestämistä. Rahatalletuksia ja maksamista varten luon matkaa varten eril- lisen pankkitilin, jolloin rahat ei sekaannu omiini ja on muutenkin hel- pommin hallittavissa.

Asiakkaiden valitsemat aktiviteetit ostetaan mahdollisuuksien mukaan sa- malta yrittäjältä välttämällä näin mahdollisia sekaannuksia. Opaspalvelut oste- taan myös paikallisilta. Matkan järjestäminen itsessään on jo suuri juttu minulle, joten miljoonan faktan opetteleminen, jotta voisin toimia myös oppaana Islannissa, olisi liian suuri pala haukattavaksi. Näin myös asiak- kaat tulevat saamaan fakta tiedon kohteista.

Tarkoituksena olisi nähdä sekä Reykjavik että Akureyri, mutta myös paik- koja kaupunkien ulkopuolelta.

Aloitan matkan suunnittelun perehtymällä Islannin majoitu-, kuljetus- ja aktiviteettitarjontaan. Kartoitan mahdollisten osallistujien kiinnostusta eri aktiviteetteihin, joista valitaan suosituimmat. Islanti-infoon kerään perustietoa Islannista, majoitusmahdollisuuksista sekä yleisimmistä aktiviteeteista. Päätimme toimeksiantajan kanssa kartoittaa kolmen ja neljän tähden majoitustarjonnan.

Alustavasti matkan on tarkoitus kestää viikon verran, mutta hintojen selvittäessä matkaa voidaan lyhentää. Alustavaksi hintakatoksi sovimme 1500 euroa, mutta pyrin pitämään hinnan noin 1200 eurossa.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostuu ryhmä matkailusta, matkan johtamisesta ja matkan järjestämisestä sekä Islannista yleisesti ja matkakohteena. Koska teen opinnäytetyötä etänä eikä minulla ole käytettävissä kirjallisuutta paljoakaan, joten käytän enimmäkseen sähköisiä lähteitä.

Matkan toteutuksen jälkeen kerään asiakaspalautteen osallistujilta. Kirjoitan koko opinnäytetyöprosessin aikana myös päiväkirjaa, joka auttaa pohdinnoissa ja muissa jälkitöissä.

Miksi: Osa ryhmäläisistä on matkustanut yhdessä jo aikaisemmin kaukokohteisiin, mutta halusivat nyt valita jonkun hieman lähempänä sijaitsevan kohteen. Asiakasryhmä koostuu jo keski-ikänsä ylittäneistä, jo kokeneista, matkailijoista. Ryhmä haluaa toiminnallisen loman, mutta kuitenkin tarpeeksi myös levähtämisaikaa.

Aikaisemmin ryhmä on hoitanut matkan varaamisen kaikkineen Olympiamatkojen kautta, mutta koska tarvitsin itselleni opinnäytetyön aiheen ja matka oli ajankohtainen, päätti toimeksiantaja ryhmän kanssa antaa toimeksiannon matkasta minulle.

Liite 2. Opinnäytetyöaikataulu

Viikko 5	Saatekirje ja Islanti-matkainfo tehtynä ja jako eteenpäin
Viikko 6	Alustavien tarjouspyyntöjen lähettelyä
Viikko 7	1.seminaari
Viikko 8	Teorian kirjoittamista
Viikko 9	Mahdollisilta osallistujilta aktiviteettitoivomukset Teorian kirjoittamista
Viikko 10 →	Aktiviteettien kartoittamista ja tarjouspyyntöjen lähettämistä Teorian kirjoittamista
Viikko 12	2. seminaari
Viikko 20	Torstaina 15.5 vahvistetut matkalle osallistujat
Viikko 21	3. seminaari
	Matkapaketin kokoamista ja hiomista
Viikko 37/38	Matkan toteutus

Liite 3. Saatekirje

Heippa!

Järjestän matkan Islantiin opinnäytetyönäni, joka käsittelee matkanjohtamista sekä matkanjärjestämistä. Idea matkan järjestämisestä heräsi viime syksynä pohtiessani tulevan opinnäytetyön ideaa ja tuolloin Seija ja Laila saivat ajatuksen ryhmämatkasta Islantiin.

Opiskelen matkailua Haaga-Helia Ammattikorkeakoulussa Porvoossa nyt kolmatta vuotta. Tällä hetkellä asun kuitenkin Rukalla, Kuusamossa, ja teen töitä ravintolassa ja kirjoitan opinnäytetyötä. Alun perin olen kotoisin Sulkavalta.

Vaikka kyseessä ei ole virallinen pakettimatka, tarkoituksena on luoda mahdollisimman asiakaslähtöinen- ja ystävällinen matkapaketti. Tällöin pääsette kokemaan ja tekemään juuri teitä kiinnostavia aktiviteettejä eikä teidän tarvitse maksaa jokaista osa-aluetta paikallaan itse vaan kättäsummana ennen matkaa. Matkapakettiin tulee kuulumaan kuljetukset, majoitukset sekä aktiviteetit ja opaspalvelut.

Nähdään viimeistään syksyllä!

Maria Mikkonen

Liite 4. Islanti info

Tervehdys!

Tässä hieman esimakua mitä ensi syksyn Islannin matka voisi pitää sisällään. Olen listannut saaren tärkeimpiä nähtävyyksiä ja paikkoja sekä aktiviteetteja. Matkan hintaa en osaa tässä vaiheessa kertoa, koska hinnat vaihtelevat ajankohdan ja ryhmän koon perusteella. Esitellyt hinnat on otettu suoraan internetistä, jotta edes jotain esimakua niistä saisitte.

Suosittelisin, että lähtisimme matkalle syyskuun toisella tai kolmannella viikolla. Tuoloin turistikausi on jo päättynyt tai päättymäisillään, mutta palveluja on vielä saatavilla sekä toivottavasti sää myös suosiollinen. Myöhemmin syksyllä yrittäjät laittavat toimintoja talviteloille ja sää huononee. Vaikka Islanti onkin pieni maa, on siellä paljon nähtävää. Ajattelin matkasta viikon pituista, jolloin voisimme ajella myös Reykjavikin ulkopuolelle. Voisimme viettää esimerkiksi 4 yötä Reykjavikissa ja 2-3 Akyreyrissa. Tällöin jäisi tarpeeksi aikaa tutustua molempiin kaupunkeihin sekä ympäristöön ja aktiviteetteihin.

Litän mukaan myös lyhyen kyselykaavakkeen, jonka pohjalta voin ruveta luomaan viikko-ohjelmaa. Toivoisin vastauksia helmikuun loppuun mennessä. Vastaukset kerää Laila Kalpio, joka kootusti ilmoittaa ne minulle.

Maria Mikkonen

maria.mikkonen@myy.haaga-helia.fi

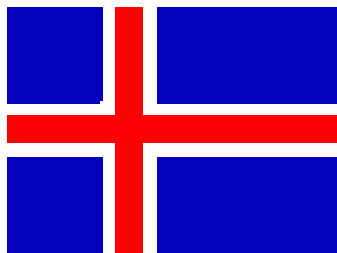
040 766 8936

Laila Kalpio

laila.kalpio@spyder.fi

0400 856 015

Islanti



Asukkaita: 323 810 (2013)	Pääkaupunki: Reykjavik
Pinta-ala: 103 000 km ²	Valuutta: ISK Islannin Kruunu (1 €= 156.78 ISK (22.1.2014))
Aikaero: -2 tuntia (GMT +0)	Kesilämpötila syyskuussa: 9,4 astetta
Kansainvälinen suunta- numero: + 354	Korkein kohta: Hvannadalshnúkur 2 110 m

Islanti on tunnettu kuumista lähteistä ja upeasta luonnostaan. Saari on kaksi kertaa Tanskan kokoinen, mutta vain yli prosentti on viljelykelpoista maata. Koko Islannin asukkaista yli puolet asuu pääkaupunkiseudulla Reykjavikissa tai sen ympäristössä. Saarren sisämaa on asumaton eikä siellä ole palveluja. Yleisesti Islannin hintataso on Suomea korkeampi.

Saaren ilmasto on suhteellisen leuto johtuen Golf- virrasta, mutta merivirtojen vaihtelut aiheuttavat myös säähen nopeita muutoksia. Suomeen verrattuna Islanti on hyvin tuulinen. Koska Islanti sijaitsee mannerlaattojen liittymäkohdassa, ovat maanjäristykset ja tulivuoren purkaukset mahdollisia Ulkoministeriö luokittelee Islannin kuitenkin turvaliseksi matkustusmaaksi.

Sairauden yllättäessä Suomen kansalainen saa pohjoismaisen sosiaaliturvasopimuksen nojalla samat terveydenhuollon edut kuin Islannin kansalaiset. Matkustajalla tulee olla KEELA:n myöntämä eurooppalainen sairaanhoitokortti

Reykjavik

Reykjavik on saaren pääkaupunki (ja maailman pohjoisin pääkaupunki), jossa asuu noin 2/3 Islannin asukkaista. Kaupunki on täynnä erilaisia museoita ja muita kulttuurikohteita kuten Kansallismuseo, Kansallisgalleria tai Kulttuuritalo, missä voi tutustua Islannin kansantaruihin eli saagoihin. Reykjavikista löytyy myös paljon ostosmahdollisuuksia vaikka kaupungin hintataso on korkea Suomeenkin verrattuna.

www.visitreykjavik.is/

Akureyri on Islannin toiseksi suurin kaupunki noin 400 kilometriä Reykjavikista.

Asukkaita kaupungissa on noin 18 000. Kaupungista löytyy mm. maailman pohjoisin kasvitieteellinen puutarha sekä mahdollisuus valaiden bongailun sekä vaelluksiin jalan tai hevosilla. Golfn ystäville Akureyrasta löytyy myös 18-reikäinen golfrata.

<http://www.visitakureyri.is/en>

Aktiviteetit ja nähtävyydet

Kultainen kolmio käsittää Islannin kolme tärkeätä nähtävyyttä ja luonnonihmettä: Geysirin kuumien lähteiden aluetta, Gullfossin mahtavaa vesiputousta ja Thingvellirin (Þingvellir) luonnonpuistoa. **Kuumien lähdeiden alueella** sijaitsee maan aktiivisin geysir, Strokkur, joka purkautuu 5-10 minuutin välein. Alueella voi ihmetellä myös maanalaisia lähteitä ja kuplivia muta-altaita.

Gullfoss eli kultaiset putoukset ovat Islannin kauneimmat ja kuuluisimmat vesiputoukset. **Thingvellerin luonnonpuisto** on Unescon maailmanperintökohde ja sijaitsee noin 45 kilometriä koilliseen Reykjavikista. Luonnonpuisto on kuuluisa kahdesta syystä: Maailman ensimmäinen parlamentti kokoontui täällä jo 900-luvulla sekä voit omin silmin nähdä hautavajoaman, jossa Euraasian ja Pohjois-Amerikan mannerlaatat erkanevat toisistaan. Kultainen kolmio- päiväretki noin 9100 ISK/ 58€

Húsavík Islannin pohjoisrannikolla on saaren **valasturismin** keskus ja sitä kutsutaan myös koko Euroopan valasturismin pääkaupungiksi. Kaupungin edustalla on mahdollisuus nähdä 24 erilaista valasta. (<http://www.gentlegiants.is/home/>, <http://www.northsailing.is/home/>).

Islanti tunnetaan myös islannin hevosistaan ja **ratsastus** onkin kohteen suosittu aktiviteetti, jota voi kokeilla melkein joka paikassa. Islannin hevoset ovat luonteeltaan lauhkeita ja tästä syystä vasta-alkajallekin sopiva ratsu. Hinnat alkaen 7900 ISK/50€. Noin puolentoista tunnin ratsastus

Islanti on tunnettu Wellness- ja Spakohde ja ehdottomasti tunnetuin lienee **Blue Lagoon**- geoterminen kylpylä. Blue Lagoon tarjoaa vierailijoille kylpylän uniikissa ympäristössä sekä mahdollisuuden erilaisiin hoitoihin sekä apua iho-ongelmista kärsiville. Blue Lagoon sijaitsee noin 45 minuutin ajomatkan päästä Reykjavíkistä. Hinnat alkaen 35 € (www.bluelagoon.com)

Islannissa vieraillessa ei saa unohtaa ”näkömätöntä kansaa” eli **tonttuja ja haltijoita**. Suurin osa islantilaisistakin uskoo niihin. Hafnarfjörður- kaupunki on osa suur-Reykjavíkiä ja vain noin 10 minuutin ajomatkan päässä. Oppaan johdolla pääsemme tutustumaan kanssaeloon haltioiden ja tonttujen kanssa sekä kaupungin historiaan. Hinta noin 3900 ISK/ 25€ (<http://alfar.is/thetour/>)

Päivän mittainen patikointi esimerkiksi **Landmannalaugarin** alueelle, joka sijaitsee tulivuori Heklan vieressä. Alue on tunnettu värikkäistä vuorista ja laajoista laavakentistä. Alueella on myös geotermisiä lähteitä, joissa voi käydä pulahtamassa. Samalla päiväretkellä mahdollisuus myös tutustua tulivuori Heklaan. Retken hinta alkaen 120 euroa.

Aktiviteettimahdollisuuksia löytyy paljon lisää kuten esimerkiksi tutustuminen tulivuoren sisään, jäätikkökävelyä, koskenlaskua, oopperaa...

Majoitus

Reykjavik

Hotel Fron <http://www.hotelfron.is/>

Fosshotel Baron <http://www.fosshotel.is/hotels/fosshotel-in-reykjavik/fosshotel-baron/>

Hotel Leifur Eiriksson <http://www.hotelleifur.is/>

Hotel Phoenix <http://www.phoenix.is/>

Hotel Arnarhvoll <http://www.centerhotels.com/our-hotels/hotel-arnarhvoll>

Hotel 4th floor <http://www.4thfloorhotel.is/>

Akureyri

Hotel Nordurland <http://www.keahotels.is/Hotel-Nordurland>

Icelandair Hotel Akureyri <http://www.icelandairhotels.com/en/hotels/akureyri>

Vertailuhintoja:

Matkapaajat: Kiertoaajelu 5 päivää 1179 euroa (Sis. lennot, hotellimajoituksen, aamiaisen sekä ruokailit, kuljetukset ja sisäänpääsy)

Saaga- matkat: Kiertoaajelu 9 päivää alkaen 1695 (Sis. lennot, hotellimajoituksen, aamiaisen sekä ruokailit, kuljetukset ja sisäänpääsy)

Lennot (Yhdelle hengelle, syyskuussa 2014)

Icelandair 152 e

Finnair 340 e

Millaisia aktiviteettejä haluaisin Islannin lomaltani?

- a) Kävelykierros Reykjavikissa ja Akureyrissa
- b) Islanninhevosvaellus
- c) Jäätikkövaellus
- d) Päivä Blue Lagoon kylpylässä
- e) Valasbongausretki
- f) Kultainen kolmio- päiväretki
- g) Vaelluspäivä esimerkiksi Landmannalaugarin alueella (tai muu samantyylinen alue)
- h) Tutustuminen Olgerdin olutpanimoon
- i) Tonttuja ja haltioita
- j) Muu; mikä?

Ryhmämatka tarjous MatkaVekka

Hinta kahden hengen huoneessa 1276 euroa.*

Hinta yhden hengen huoneessa 1712 euroa.

Majoitus, 8.-14.9.2014:

Centerhotel Skjaldbreidur, ***, aamiaisella <http://www.centerhotels.com/>

Transfer lentoasema-hotelli-lentoasema

AKTIVITEETIT

Kuljetukset omalla minibussilla ja opas, (suomenkielinen jos on vapaana silloin).

Blue Lagoon, puolipäiväretki n.2 h perillä

- kuljetus, opas, sis.pääsy ja 1 pyyhe kuuluu hintaan

Golden Circle: Noin 9 h. Sis. Vierailun Alafossiin

- kuljetus ja opas sis.hintaan

Landmannalaugar: Kokopäivä retki n. 11h

- kuljetus ja opas sis.hintaan

Kaupunkikiertoajelu:

- kuljetus ja opas sis.hintaan
- Valaiden katseluretki

Akuryri ja Myvatn: kokopäiväretki

- kuljetus Reykjavikin lentosemalle, lento Akureyriin, Myvatn retki omalla bussilla ja oppaalla, ajo takaisin Akureyriin, pieni kaupunkikierto, lento takaisin Reykjavikiin ja kuljetus hotellille sis.hintaan.

- Muuttui 1707 €

Liite 6. Viimeinen infokirje

Islannin matka 8.-14.9 2014

Tässä vielä käteen sopiva info matkasta ja sen kulusta. Mukana on päiväohjelma sekä jo aikaisemmin teille sähköpostitse lähetetty informaatio matkaan liittyvistä asioista. Retkillä meillä on mukana suomenkielinen opas sekä oma bussi. Valasristeily on kansainvälinen ja risteilyllä mukana on englanninkielinen opas

Laitan tähän vielä omat ja hotellin yhteystiedot, jos tarvetta tulee ennen matkaa tai matkalla soitella.

Centerhotel Skjaldbreid
Laugavegur 16
101 Reykjavik
+354 90 1400 511 2700

Maria Mikkonen
+358 40 766 8936

Aikaero: Suomen ja Islannin välillä kesäaikaan -3 tuntia.

Lento: Lentoaika on noin 3 tuntia ja 20 minuuttia. Lennon aikana meille ei kuulu ateriaa, mutta alkoholittomat juomat kuuluvat lennon hintaan. Lennolla on mahdollisuus ostaa kevyitä välipaloja sekä alkoholijuomia.

Majoitus: Majoitumme Centralhotel Skjaldbreidissä, joka sijaitsee aivan Laugavegur-ostoskadun varrella. Kadun varrelta löytyy paljon kahvioita, ravintoloita sekä pieniä kauppoja.

Majoituksen hintaan kuuluu aamupala buffet, joka tarjoillaan 7- 10 välillä ja lähtöaamuna mahdollisuus aikaisempaan, hieman suppeampaan, aamupalaan.

Jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone, minibaari, televisio, hiustenkuivain sekä internetyhteys. Vastaanoton yhteydessä on myös tallelokeron vuokraus mahdollisuus.

Matkavakuutus: Huolehdi, että matkavakuutuksesi on voimassa matkan ajan sekä ota selvää kuuluuko vakuutuksen piiriin myös mahdollinen sairaankuljetus kohteesta takaisin Suomeen sekä matkatavaravakuutus.

Jos sinulla on Eurooppalainen sairaanhoitokortti, ota se myös mukaasi. Mahdollisen sairastumisen yllättäessä todistat sillä oikeutesi välttämättömään sairaanhoitoon.

Matkatavarat: Seuraavat matkatavararajoitukset koskevat Icelandairin lentoja.

Ruumaan jokainen matkustaja saa laittaa yhden maksimissaan 23 kiloisen laukun. Laukun ulkomittojen (syvyys+korkeus+leveys) maksimi on 158 cm.

On suotavaa, ettei ruumaan meneviin matkatavaroihin laitettaisi mitään särkyviä tai pilaantuvia tuotteita, rahaa, avaimia, koruja, sähkölaitteita, jalometalleja tai hopeatavaroita, kauppa- tai arvopapereita, liiketoimintaan liittyviä asiakirjoja, arvoesineitä, reseptejä, passeja tai muita henkilöilystodistuksia.

Käsimatkatavaran sallittu määrä Economy- luokassa on yksi käsimatkatavara (max. 10kg) sekä yksi pieni henkilökohtainen tavara esim. käsilaaukku tai tietokonelaukku. Käsimatkatavan sallittu ulkomitta on 55 x 40 x 20 cm ja laukkujen ja esineiden on mahdollista helposti matkatavarahyllyihin tai edessä olevan istuimen alle.

Käsimatkatavaroissa kuljetettavat nesteet on kuljetettava yhdessä litran kokoisessa suljettavassa läpinäkyvässä pussissa. Nestepakkaus saa olla korkeintaan kooltaan 100ml. Jokaisella matkustajalla saa olla mukanaan yksi ehdot täyttävä pussi. Koneeseen saa ottaa mukaan muita lennon aikana tarvitsemiasi tarvikkeita, jotka eivät aiheuta turvariskiä. Kynsiviilat, kynsisakset ja ponnekaasulla varustetut purkit kuten hiuslakka tms. kannattaa pakata ruumaan meneviin matkatavaroihin. Jos sinulla on reseptilääkkeitä, joita tarvitset lennon aikana, otathan reseptin mukaan.

Ostokset ja tuliais: Suosittuja tulsia Islannista ovat muun muassa erilaiset käsityöt ja vaatteet kuten villapaidat.

Matkailijan on mahdollista saada osa ostosten alv:stä (noin 15 % tuotteen kokonaishinnasta) takaisin viedessään tuotteet maasta. Tax freeen saa takaisin, jos ostosten kokonaisarvo on yli 4000 islannin kruunua eli noin 25 euroa. Muista säilyttää kuitit sekä pyytää kaupasta tax free kuitit ostosten yhteydessä. Lentokentällä on tullin tiski mihin täy-

tyy viedä täytetyt tax free kaavakkeet, kuitit sekä käyttämättömät ja avaamattomat tuotteet. Tämän jälkeen rahat voi käydä lunastamassa lentokentällä sijaitsevasta pankista.

Tax free- kaupan tunnistaa Global Blue Tax Free Shopping kyltistä.

Ruokailu: Perinteisiin Islantilaisiin ruokiin kuuluvat lammas kuten lammasmakkarat ja savustettu lammas. Kalaruoat ovat suosittuja ja maan erikoisuuksiin kuuluu myös hai ja valas.

Ruokailu Islannissa on suurin piirtein saman hintaista kuin Suomessa. Edullisemmassa ravintolassa ruokailla voi noin 11 eurolla ja kolmen ruokalajin illallisen saa noin 70 eurolla. Paikallinen olut maksaa noin 6 euroa (0,5 litraa). Varaan meille ensimmäiseksi illaksi illallispaikan ja voimme sopia paikan päällä seuraavista ruokailuista.

Suosittelen ottamaan mukaan tai ostamaan paikan päältä energiatasoa ylläpitäviä välipaloja kuten pähkinöitä tai myslipatukoita. Päivät tulevat olemaan pitkiä ja energiaa vieviä.

Saapuminen ja lähteminen: Lennämme Icelandair- lentoyhtiöllä suoraan Helsinki- Vantaalta Keflavikin lentokentälle ja takaisin.

Tapaamme maanantaina 8.9.2014 terminaalissa 1 kello 13 ja lento FI343 lähtee 15.30.

Islannissa olemme paikallista aikaa 15.55. Matka Keflavikin lentokentältä Reykjavikiin kestää noin 50 minuuttia. Lentokentällä meitä odottaa oma kuljetus majoituspaikkaan.

Sunnuntaina 14.9.2014 Icelandairin lento FI346 kohti Helsinki- Vantaata lähtee 7.35.

Perillä Suomessa olemme paikallista aikaa 13.55. Lentokentällä meidän tulee olla vähintään puolitoista tuntia aikaisemmin lennon lähtöä eli hotellilta meidän on lähdettävä 5 aikaan aamulla.

Minulla on meidän kaikkien lentoliput tulostettuina ja tuon ne teille sitten lentokentälle.

Tehdään yhdessä lähtöselvitys sitten lentokentällä.

Sähkövirta: Islannissa ja Suomessa on samanlaiset pistokkeet sekä sähkövirta, joten erillisiä adaptereita ei tarvita.

Sää: Islannin sää on hyvin vaihteleva, joten matkan aikana on odotettavissa monenlaista säätä. Syyskuussa lämpötila on päivällä noin +7- +10 astetta ja iltaisin noin +5. Aurinko näyttäytyy noin 8 tunnin ajan.

Valuutta ja luottokortit: Islannissa on käytössä Islannin kruunu. 27.8. 2014 Yhdellä eurolla saa 153,90 Islannin kruunua. Suomen ulkoasiainministeriön mukaan Islannin kruunua voi olla vaikea vaihtaa Suomessa. Rahaa voi kuitenkin vaihtaa heti Keflavikin lentokentällä tai nostaa automaateista. Kannattaa kuitenkin varmistaa ennen matkaa, kuinka paljon pankit ottavat nostopalkkiota ja onko omalla pankillasi ”yhteistyö” pankkia Islannissa, jolloin nostopalkkiota ei oteta tai se on pienempi.

Kansainväliset maksukortit käyvät Islannissa maksuvälineenä. Credit ja debit- korteilla voi maksaa takseissa, kaupoissa yms.

Varusteet: Islannissa sää muuttuu nopeasti, joten on hyvä varustautua erilaisiin sääolosuhteisiin. Koska liikumme paljon luonnossa, ovat hyvät jalkineet ja mukava ulkovaustus tarpeelliset. Sateen mahdollisuus on viikon aikana myös suuri, joten veden kestävää vaatetusta myös tarvitaan. Vierailemme myös Blue Lagoon kylpylässä sekä meillä on mahdollisuus uida luonnon omissa kuumissa lähteissä, joten muista myös uima-asu. Hotellissa on meille pyyhkeet, mutta mahdollisten kuumissa lähteissä uiskentelua varten ylimääräinen pyyhe voi olla hyödyllinen. Suosittelen ottamaan mukaan myös repun päiväretkiä varten.

Liite 7. Päiväohjelma

Maanantai 8.9.2014

Tapaaminen Helsinki- Vantaan lentokentällä terminaalissa 1 klo 13.00. Teemme yhdessä lähtöselvityksen ja siirtyminen kansainväliselle puolelle.

Iceland Airin lento FI343 Islantiin lähtee klo 15.30 ja kohteeseen saavumme klo 15.55 paikallista aikaa. Lento kestää noin 3 tuntia ja 20 minuuttia. Lentokentältä siirrymme bussilla hotellimme Centerhotel Skjaldbreiduriin. Keflavikin kansainväliseltä lentokentältä bussikuljetus hotellille kestää noin 50 minuuttia.

Tiistai 9.9.2014

Koko päivä retki Akureyriin ja Mývatniin. Bussi noutaa meidät hotellilta klo 7.30 kohti Reykjavikin lentokenttää, josta lento Akureyriin. Perillä Akureyrissä bussi ja opas noutavat meidät lentokentältä 9.15, jonka jälkeen Akureyrissa pieni kaupunkikierros ja suuntaamme Mývatniin.

Kohti Mývatnia pysähdymme Godafossin vesiputouksilla, joita kutsutaan jumalten vesiputouksiksi. Mývatn on upea alue pohjois- Islannissa, ei kaukana Krafla- tulivuoresta. Tuliperäisellä alueella on mahdollista bongata lintuja, todistaa maan sisuksista purkautuvia kaasuja sekä ihailia kuplivia mutalähteitä. Kävelemme läpi Dimmuborgir- laavala-byrintin, näemme Skutustadir pseudokraaterit sekä Namaskadin laavakenttäalueen. Lento Reykjavikiin lähtee 18.40 ja Reykjavikissa olemme 19.25. Bussi odottaa meitä lentokentällä ja vie meidät takaisin hotellille.

Keskiviikko 10.9.2014

Kaupunkikierros sekä valaankatseluretki. Bussi noutaa meidät klo 9.00 hotellilta, jonka jälkeen kierrämme Reykjavikia bussilla ja kävellen oppaan johdolla. Tutustumme Reykjavikin tärkeimpiin rakennuksiin ja paikkoihin kuten Perlaniin ja Laugardalur laaksoon sekä tietenkin kaupungin keskustaan. Kierros kestää noin 4 tuntia, jonka jälkeen siirrymme satamaan.

Klo 13 pääsemme ANDREA- aluksella valaankatseluretkelle. Laivassa on iso yläkansi sekä kahdessa kerroksessa sisätiloja, joiden isoista ikkunoista on hyvä mahdollisuus katsella valaita ja delfiinejä. Laivalla on mahdollisuus ostaa virvokkeita. Retki kestää noin 3 tuntia, jonka jälkeen bussi noutaa meidät hotellille.

Torstai 11.9.2014

Päivä retki Landmannalaugarille. Bussi ja opas noutavat meidät hotellilta klo 08.30. Suuntaamme etelä rannikon kautta sisämaan ylänkömaille. Landmannlauger sijaitsee Mýrdalsjökull ja Vatnajökull- jäätiköiden välissä sekä Hekla- tulivuoren kupeessa. Päivän aikana näemme monivärisiä laavakenttiä ja kuumia lähteitä, joissa meidän on mahdollisuus uida. Kotimatalla ajamme alueen läpi missä Hekla-tulivuori sijaitsee. Reykjavikissa olemme takaisin noin klo 18.30.

Perjantai 12.9.2014

Golden Circle ja tutustuminen Álafossin villatehtaaseen. Bussi ja opas noutavat meidät hotellilta klo 9.00. Matkalla pysähdymme ensimmäiseksi Alafossin tehtaalla, jossa mahdollisuus tehdä ostoksia. Myymälältä suuntaamme Thingvellir kansallispuistoon. Golden Circle tai Kultainen Rengas on Islannin matkaajan pakko kokea- retki. Retki pitää sisällään historiallisen parlamenttipaikkaan Thingvellirin (Þingvellir), vesiputous Gullfossin sekä Geysirin.

Thingvellirissä (Þingvellir) perustettiin Islannin ensimmäinen parlamentti vuonna 930. Samaisessa paikassa on nähtävissä omin silmin mitä tapahtuu kun Amerikan ja Euraasian mannerlaatat erkanevat pikkuhiljaa toisistaan. Täältä jatkamme Gullfossin vesiputokselle ja siitä geotermiselle alueelle missä Geysir ja Strokkur- geysirit purkautuvat. Tämän jälkeen siirrymme Skálholt kirkolle, missä sijaitti aikoinaan piispan istuin. Hveragerði- alueen läpi ajamme takaisin Reykjavikiin missä olemme noin klo 17.00.

Lauantai 13.9.2014

Retki Blue Lagoon kylpylään. Bussi ja opas noutavat meidät hotellilta klo 14. Aikaa rentoutumiseen ja hemmotteluun on noin 4 tuntia. Laavakentän päälle rakennetusta kylpylästä on mahdollista varata myös hierontaa ja erilaisia hemmotteluhoitoja. Omaa pyyhettä retkelle ei tarvitse, yksi pyyhe sisältyy hintaan.

Sunnuntai 14.9.2014

Matka kohti Suomea voi alkaa. Huoneiden luovutuksen jälkeen bussi kohti Keflavikin kansainvälistä lentokenttää lähtee klo 4.30. Aamupala on tarjolla hotellilla myös tänä aamuna. Iceland Airin lento FI346 kohti Helsinkiä lähtee klo 07.35 ja perillä Helsinki-Vantaalla olemme 13.55.

Liite 9. Palautelomake

Palautelomake

Islannin matka 8.-14.2014

Toteutuiko matkaohjelma mielestäsi? Alleviivaa mieleisesi vaihtoehto

Erinomaisesti

Hyvin

Kohtalaisesti

Huonosti

Koetko, että sait rahoillesi vastinetta?

Oliko matka fyysisesti sopiva?

Oliko matkalla aktiviteettejä ja vapaa- aikaa sopivassa suhteessa?

Saitko tarpeeksi informaatiota ennen matkaa ja matkan aikana?

Tilaa vapaalle palautteelle. Tarpeen mukaan voit jatkaa myös toiselle puolelle ☺