



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Opintomatkan järjestäminen

Case: SING-hanke

Virtanen, Elina

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Opintomatkan järjestäminen
Case: SING-hanke

Virtanen Elina
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
joulukuu, 2015

Elina Virtanen

Opintomatkan järjestäminen

Vuosi 2015 Sivumäärä 39

Opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida suunnitellun opintomatkan tarpeet ja tavoitteet, kuvailla toteutusvaihetta, arvioida opintomatkan onnistumista ja antaa kehittämisehdotuksia. Tarkoituksena oli tehdä sellainen toiminnallinen opinnäytetyö, jota toimeksiantaja, Sensing Rural Cultures (SING) -hanke, voisi hyödyntää toiminnassaan. Toisin sanoen hankealueen yrittäjät ja toimivat saivat uusia, moniaistisia ideoita omiin toimintoihinsa. SING-hankkeen tavoitteena on Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan maaseudun elinkeinoelämän monipuolistaminen. Hankkeen tarkoituksena on kerätä ja tallentaa alueellisten toimijoiden paikalliseen kulttuuriin liittyviä kokemuksia ja moniaistisia elämyksiä, järjestää kehittämisseminaareja, järjestää alueen toimijoille benchmarking-matka Ranskaan ja tuottaa DVD alueen kulttuuri- ja matkailutuotteista. Hankkeen yhtenä toimintamuotona on järjestää opintomatka hankealueen matkailu - ja kulttuurialan toimijoille ja yrityksille.

Opintomatkan osallistujat ovat SING-hankkeen rahoittaja EMO ry:n alueella toimivia matkailu- ja kulttuurialalla toimivia henkilöitä. Opintomatkan osallistumismäärä oli 19 henkeä. Osallistumismäärä sisälsi EMO ry:n ja SING -hankkeen edustajat. SING-hankkeen edustajina toimivat hankkeen projektipäällikkö Tarja Rinne ja projektiassistentti eli opinnäytetyöntekijä. Opintomatka toteutettiin 23.-27.9.2012.

Opinnäytetyössä kuvataan opintomatkan suunnitteluprosessi, havainnoitiin opintomatkan toteutus matkapäiväkirjaan sekä toteutettiin kvalitatiivinen eli laadullinen kysely opintomatka-prosessista. Havainnointi oli aktiivisesti osallistuvaa strukturoimatonta havainnointia ennalta määriteltyjen avainsanojen (tekninen, toiminnallinen, moniaistisuus) mukaan. Kyselyssä kysyttiin opintomatkalaisilta opintomatkan järjestämisprosessin sujuvuutta ennen opintomatkaa, kokonaistoimintaa opintomatalla ja lopuksi onnistuiko opintomatka tavoitteissaan.

Opintomatka onnistui hyvin. Suunnitteluprosessi sujui teoreettisen viitekehyksen antaman suunnan mukaisesti ja eteni järjestelmällisesti kohti toteutunutta opintomatkaa. Opintomatkan markkinoinnissa sähköposti toimi tulosten perusteella selvästi hyvänä kanavana tiedottaa opintomatasta. Majoitusjärjestelyt onnistuivat erinomaisesti. 17 vastaaja piti majoitusliikettä erinomaisena ja 1 hyvänä. Majoitusjärjestelyiden lisäksi ruokailut ja matkanjohtajien toiminta (aktiivisuus, auttavaisuus) onnistuivat erittäin hyvin. 12 vastaajaa 18 piti ruokailuluja ja matkanjohtajien toimintaa erinomaisesti onnistuneena opintomatkan aikana.

Kehitysehdotuksiin muodostui kaksi pääteemaa, opintomatkansuunnittelussa tarkempi tutustuminen opintomatka-kohteeseen ja yhteydenpito asiakkaisiin ennen opintomatkaa. Matkasuunnittelussa tulisi tarkkailla vielä enemmän etäisyyksiä eri kohteiden välillä. Näin voitaisiin jo suunnitteluvaiheessa reagoida linja-auton käytön määrää paremmin. Yhdelle asiakkaalle oli kyselystä saadun palautteen perusteella tullut tunne, ettei opintomatkaa järjestetä. Näin ei missään tapauksessa saisi päästä käymään. Toinen lähtijöille asia yhteydenpidossa ennen opintomatkaa on osallistujalista lähettäminen lähtijöille ennen opintomatkaa.

Asiasanat opintomatka, matkan järjestäminen, matkasuunnittelu, matkanjärjestäjä, matkanjohtaja, matkan onnistuminen, moniaistisuus

Elina Virtanen

Organizing the study trip

Year	2015	Pages	39
------	------	-------	----

The aim of the thesis project was to analyze the needs and aims of the planned study trip, describe the implementation during the study trip, and evaluate the success of the study trip and to present development suggestions. The purpose was to produce thesis project that the case study company Sensing Rural Cultures (SING) -project could utilize on their operations.

The research was part of the Sensing Rural cultures (SING) -project coordinated by Laurea Polytechnic. SING -project aim is to bring the economic life at the countryside more diverse. In other words, the project gives new multisensory ideas for the companies at the project area. The purpose of the project is to collect and store knowledge and multisensory experiences connected to local culture from the operators at the project area, organize development seminars, organize the study trip to French for the operators at the area and produce DVD of the local culture- and travel products. At thesis describes the process of planning the study trip, the execution of the study trip observed to the travel diary and the qualitative inquiry of the process of the study trip.

The study trip succeeded well. The processes of planning the study trip run through by the theoretic framework and proceeded systematically to the actualized study trip. According to the results the email was evidently working well at marketing the study trip. The arrangement of the accommodation succeeded excellently. 17 of the answerer did keep the company of the accommodation excellent and one well. In addition, to the arrangement of the accommodation eating and the operations (activity, helpfulness) of the travel leaders succeeded well. 12 answered out of 18 answered did keep the eating's and operations of the travel leaders excellent during the operations.

Two agenda were formed to the development suggestions, more precise familiarization to the destination of the study trip during the planning of the study trip and contact to the customers before the study trip. At the planning of the trip should survey even more the distances between the different destinations. Another development suggestion during the contact before the study trip is the sending the participant list to the travelers before the study trip.

Keywords study trip, travel organizing, planning the study trip, organizer of the travel, travel leader, success of the study trip, multisensory

Sisällys

Johdanto.....	6
1.1 Opinnäytetyö osana Sensing Rural Cultures (SING) -hanketta.....	6
1.2 Työn tavoitteet ja tarkoitus.....	7
1.3 Tutkimuskysymykset ja keskeiset käsitteet	7
1.4 Opintomatkan tavoitteet ja tarkoitus	7
2 Matkan järjestäminen	8
2.1 Opintomatkat yhtenä matkan muotona	8
2.2 Matkan järjestämisen palveluprosessi	9
2.2.1 Ennen matkaa.....	9
2.2.2 Matkan aikana.....	11
2.2.3 Matkan jälkeen	11
3 Moniaistisuuden hyväksikäyttö matkailussa	11
3.1 Moniaistisuus	12
3.2 Moniaistinen matkailukokemus	13
4 Tutkimusmenetelmät.....	14
4.1 Havainnointi.....	14
4.2 Kysely	15
5 Opintomatkan kuvaaminen	16
5.1 Ennen matkaa - Opintomatkan suunnittelu.....	16
5.1.1 Asiakkaan tarpeen analysointi	16
5.1.2 Ohjelmien ja oheispalvelujen suunnittelu	17
5.1.3 Yhteistyökumppanien valinta	18
5.1.4 Myynti, laskutus ja operointi	19
5.2 Matkan aikana - Matkapäiväkirja	20
5.2.1 Tekninen	20
5.2.2 Toiminnallinen	21
5.2.3 Moniaistisuus	23
5.3 Opintomatkan sujuminen - Kysely.....	23
5.3.1 Markkinointi	23
5.3.2 Suunnittelu	23
5.3.3 Toteutus	24
6 Johtopäätökset	25
7 Kehitysehdotukset	27
Lähteet	28
Liitteet.....	30

Johdanto

Opintomatka kannattaa suunnitella hyvin, jotta matkustaminen lähtökohdat matkalle ovat vakaalla pohjalla. Opintomatkan toteutus perustuu hyvään matkasuunnitteluun. Kaikkiin tilanteisiin ei voi kuitenkaan hyvällä suunnittelullakaan vaikuttaa ja silloin testataan matkanjohtajan taitoja. Matkan jälkeen mielipiteitten saaminen on erittäin tärkeää, jotta voidaan katsoa miten matka onnistui ja mitä kehitettävää mahdollisesti ilmeni.

Tämän opinnäytetyön aihe on opintomatkan järjestämisen palveluprosessi. Opinnäytetyö analysoi opintomatkan tarpeet ja tavoitteet, on suunnittelu ja toteutusvaiheessa mukana, arvioi opintomatkan onnistumisen ja antaa kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyö toteutettiin osana Laurea-ammattikorkeakoulun koordinoimaa Sensing Rural Cultures (SING) -hanketta (myöhemmin Sing-hanke). Tämän opinnäytetyöntekijä oli mukana järjestämässä opintomatkaa, edusti SING-hanketta hankkeen työntekijänä opintomatalla sekä toimi toisena matkanjohtajana.

SING-hankkeen tavoitteena oli Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan maaseudun elinkeinoelämän monipuolistaminen. Hankkeen ytimessä oli erityisesti paikallinen identiteetti, autenttisuus ja moniaistisuus. Osana hanketta oli benchmarking-matkan järjestäminen Ranskaan alueen toimijoille. Työni teoreettinen viitekehys koostuu matkan järjestämisen kertomisesta ja opintomatkan pääteeman moniaistisuuden sisällön avaamisesta matkailun näkökannasta.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen prosessi tuodaan esille koko työssä matkan suunnitteluna sekä havainnointina matkan ajalta matkapäiväkirjaan. Tutkimuksellinen puoli tulee esiin opintomatkalaisille tehdyssä laadullisessa kyselyssä.

1.1 Opinnäytetyö osana Sensing Rural Cultures (SING) -hanketta

Taustana opinnäytetyölle toimii Sensing Rural Cultures (SING) -hanke. SING-hankkeen tavoitteena on Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan maaseudun elinkeinoelämän monipuolistaminen. Hankkeen tarkoituksena on kerätä ja tallentaa alueellisten toimijoiden paikalliseen kulttuuriin liittyviä kokemuksia ja moniaistisia elämyksiä, järjestää kehittämisseminaareja, järjestää alueen toimijoille benchmarking-matka Ranskaan ja tuottaa DVD alueen kulttuuri- ja matkailutuotteista. Hankkeen yhtenä toimintamuotona on järjestää opintomatka hankealueen matkailu - ja kulttuurialan toimijoille ja yrityksille. (Sensing Rural Cultures 2012.)

Paikallinen identiteetti, kulttuuri, autenttisuus, moniaistisuus ja suomalaisuus ovat hankkeen keskipisteessä. Moniaistisuus voi ilmetä lehtien havinana, ravintoloiden lasien kilinänä ja vaikkapa venetehtaan tervanhajuna. Hankkeen materiaalipankkiin kerätään muun muassa paikallisia tarinoita, reseptejä, sanaleikkejä sekä valokuvia, videomateriaalia ja ääniä. (Sensing Rural Cultures 2012.)

Hankkeen rahoittaja on Eteläisen maaseudun osaaajat EMO ry. SING -hanke alkoi vuonna 2011 ja päättyi vuoden 2013 lopussa. Laurea-ammattikorkeakoulu toimi hankkeen koordinoijana. (Sensing Rural Cultures 2012.)

1.2 Työn tavoitteet ja tarkoitus

Tarkoituksena oli tehdä sellainen toiminnallinen opinnäytetyö, jota toimeksiantaja, SING-hanke, voisi hyödyntää toiminnassaan. Toisin sanoen hankealueen yrittäjät ja toimivat saivat uusia, moniaistisia ideoita omiin toimintoihinsa. Opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida suunnitellun opintomatkan tarpeet ja tavoitteet, kuvailla toteutusvaihetta, arvioida opintomatkan onnistumista ja antaa kehittämissuhteita. Opintomatkan osallistujat ovat SING-hankkeen rahoittaja EMO ry:n alueella toimivia matkailu- ja kulttuurialalla toimivia henkilöitä. Opintomatkan osallistumismäärä oli 19 henkeä. Osallistumismäärä sisältää EMO ry:n ja SING -hankkeen edustajat. SING-hankkeen edustajina toimivat hankkeen projektipäällikkö Tarja Rinne ja projektiassistentti eli opinnäytetyöntekijä. Opintomatka toteutettiin 23.-27.9.2012.

1.3 Tutkimuskysymykset ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on miten järjestetään opintomatka? Muita tutkimuskysymyksiä on; Mitä kaikkea opintomatkan suunnitteluun kuuluu? Miten toteutuneen opintomatkan onnistumista arvioidaan eri menetelmin? Keskeiset käsitteet opinnäytetyössä ovat opintomatka, matkan järjestäminen ja moniaistisuus. Nämä käsitteet määritellään myöhemmin tämän opinnäytetyön eri osioissa.

1.4 Opintomatkan tavoitteet ja tarkoitus

SING-hankkeen yhtenä toimintamuotona on järjestää opintomatka Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan matkailu- ja kulttuurialan toimijoille ja yrityksille. Opintomatkan päätaavoitteena on löytää uusia moniaistisia käyttötapoja niin tuotteissa, markkinoinnissa kuin muussakin toiminnassa. Opintomatkan tavoitteena on tutustua kohdealueen, Etelä-Ranskan Haute Provence-Luberon, moniaistiseen matkailuympäristöön. Opintomatkalle osallistuvien yritysten ja eri toimijoiden edustajien toivottiin saavan uusia ideoita omaan toimintaansa

Suomessa ja verkostoitumaan alueensa muiden yrittäjien kanssa. Matka sisältyi hankkeen hankesuunnitelmaan, ja siihen oli saatu rahoittajan lupa.

2 Matkan järjestäminen

Tässä opinnäytetyön osiossa tarkastellaan matkanjärjestämistä osana opintomatkaa. Teoriaosuudessa puhutaan ryhmämatkan järjestämisestä vaikka koko opinnäytetyö tarkastelee matkan järjestämistä opintomatkan näkökulmasta. Matkanjärjestämisen palveluprosessi käydään läpi kolmen aihealueen prosessin kautta; ennen matkaa, matkan aikana ja matkan jälkeen. Keskeisiä käsitteitä matkan järjestämisessä ovat opintomatka, ryhmämatka, matkanjärjestäjä, matkanjohtaja, matkasuunnittelu, operointi, matkan onnistuminen/seuranta. Nämä käsitteet määritellään myöhemmin tässä osiossa.

2.1 Opintomatkat yhtenä matkan muotona

Ennen matkanjärjestämistä muodostuu syy matkalle. Syy voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin. Ensisijainen motiivi ilmaisee miksi matkalle lähdetään ja toissijainen motiivi määrittää miten ja mihin matkustetaan. Ensisijaisia motiiveja eli syitä matkalle voivat olla esimerkiksi työ, viihde ja huvittelu, uskonto tai kulttuuri. Pääpiirteittäin matkailijoiden ensisijaiset motiivit voidaan jakaa kahteen kategoriaan, vapaa-ajan matkailijoihin sekä työ- ja liikematkailijoihin. (Verhelä & Lackman 2003, 22-25.)

Vapaa-ajan matkailijat voidaan jakaa seuraavasti; sukulaisten tai tuttavien luona vierailija, mökkilomailija, harrastekävijä, viikonloppumatkailija, lomaviettäjä lomakohteessa tai matkailukeskuksessa. Liikematkailijat voidaan edelleen jakaa eteenpäin neljään pääryhmään; työnteko kotipaikkakunnan ulkopuolella, liiketoiminnan hoitaja, messu- ja näyttelymatkailija sekä kokous- ja kongressimatkailija. Edellä mainittujen matkailijoiden lisäksi on vielä kannustematkailija. Kannustematkailija voi olla joko liikematkailun tai vapaa-ajan matkailun alla riippuen kannustematkan motiiveista. Eri matkailuryhmät voivat kuitenkin sekoittua ja esimerkiksi liikematkassa on voi löytyä viitteitä kaikista liikematkailun ryhmistä. (Verhelä & Lackman 2003, 23.)

Opintomatka matkatyyppinä sijoittuu liikematkailun tai vapaa-ajan matkailun alle samalla idealla kuin kannustematka. Tällöin voidaan todeta että opintomatkan motiivi on näin ratkaisevassa asemassa. Vapaa-ajan kannustematkan ja opintomatkan matkalainen maksaa mitä todennäköisimmin itse kun taas liikematkailussa yritys kustantaa matkan työntekijöilleen. Liikematkailun alla yritykset käyttävät työkalunaan kannustematkaa motivoivalla ja kannustamalla työntekijöitä heidän suorituksistaan. Niin kannustematkalta kuin opintomatkalta hae-

taan yritykselle esimerkiksi uusia kontakteja ja markkinoita sekä uusia ideoita yritystoimintaan. (Swarbrooke & Horner 2001, 19; Matkailualan vuosikirja 2005, 145.)

2.2 Matkan järjestämisen palveluprosessi

Matka kannattaa suunnitella hyvin, jotta matkustaminen on lähtökohtaisesti vakaalla pohjalalla. Matkasuunnittelu myös pakottaa tekemään valintoja käytettävissä olevan ajan, budjetin, matkustustavan sekä matkaelämysten välillä. Ryhmämatkassa matkasuunnittelu on suurelta osin vastuussa matkanjärjestäjä. Matkanjärjestäjä voi olla matkatoimisto, yksityinen henkilö, yhdistys tai kuljetusyhtiö. Se ostaa matkailupalveluita eri tuottajilta, kokoaa ne yhdeksi pakettiksi, hinnoittelee matkan ja myy sen eteenpäin. Ryhmämatkalla matkalaiselle itselle jää oman käyttöbudjetin ja vapaa-ajan ohjelman suunnittelu. Ryhmämatkalla matkalainen pystyy jakamaan kokemuksia kanssamatkustajien kanssa, mikä lisää matkanautintoa entisestään. (Matkasuunnittelun opas 2010, 10-11; Huovinen 2002, 49.)

Matkabudjetin laatiminen kuuluu olennaisesti matkansuunnitteluun ja vaikuttaa koko matkan kokonaisuuteen. Budjetissa tulee huomioida matkakohteeseen menemisen lisäksi muun muassa matkakohteessa liikkuminen, pääsyliput, ruokailu. (Häyrinen & Kattelus 2003, 13.)

Jo ennen matkaa kannattaa kiinnittää joihinkin turvallisuusseikkoihin huomiota. Näitä ovat muun muassa matkavakuutus, passi ja lääkkeet. Passin pitää olla voimassa ja siitä kannattaa ottaa kopio. Kopion avulla on helpompi hakea uutta passia lähimmästä Suomen edustustosta passin kadotessa tai sen varastetuksi tulemisen jälkeen. Matka- ja matkatavaravakuutus turvaavat matkalaisen matkalla ollessaan. Ne korvaavat matkustajalle onnettomuus- ja sairastapauksen sekä matkatavaravahinkojen, esimerkiksi varkauden, aiheuttamat kustannukset ja kulut vakuutuksen laajuuden mukaisesti. (Verhelä 2000, 221-223; Rantapallo 2013.)

2.2.1 Ennen matkaa

Ennen matkaa on matkanjärjestäjän suoritettava erilaisia valmisteluja. Ensimmäisenä matkanjärjestäjä kartoittaa asiakkaan tarpeen, jota kautta muodostuu matkan kohde. Asiakkaan tarpeen selvittämisessä kartoitetaan siis asiakkaan ensisijaiset ja toissijaiset motiivit. Matkan liittyessä työhön matkustuksen motiiveja säätelevät matkustajan sidosryhmien tarpeet enemmän verrattuna matkustajan omiin tarpeisiin. Matkakohde valikoituu asiakkaan tarpeen mukaan ja monesti asiakkaalla on jo mielessään tietynlainen hahmotelma matkatyypistä. Tässä vaiheessa matkanjärjestämisen prosessia hahmotetaan matkan tarkoituksen ja kohteen lisäksi matkalle lähtijät eli kohderyhmä, matkankesto ja matkanajankohta. Matka-ajankohta suunniteltaessa matkakohteen sesonkikausi ei välttämättä ole paras. Tällöin matkustusmukavuus ja kustannustehokkuus voi kärsiä. (Verhelä 2000, 95-97; Häyrinen & Kattelus 2003, 13.)

Matkan ohjelmien ja oheispalvelujen suunnittelu tapahtuu matkan järjestämisen prosessissa seuraavaksi. Tässä vaiheessa suunnittelua alkaa majoituksen, ruokailun, kuljetusten ja koko ohjelman laatimisen suunnittelu. Matkaohjelmaa suunniteltaessa ja valittaessa kohteita suunnittelijalla olisi hyvä olla käytössään autenttisia kokemuksia ohjelmavaihtoehtoista. Tarkastuskäynti matkakohteessa tai muuta kautta saatu henkilökohtaiset kokemukset antavat paremman pohjan matkasuunnittelulle verrattuna kuulopuheisiin ja esitteistä ja Internetistä saatuun tietoon. (Verhelä 2000, 98; Komppula & Boxberg 2002, 103.)

Yhteistyökumppanien valinta ja tarjousten pyytäminen ja sopimisten tekeminen alihankkijoilta ovat seuraavat askeleet matkanjärjestämisen prosessissa. Valitaan kuljetusyhtiö (laiva-, lento-, bussiyhtiö), majoitusliike, ohjelmapalveluyritys sekä ulkomaan kohteessa paikallinen agentti eli incoming-toimisto tai muu vastaava. Lentoyhtiötä valittaessa matkustamisen ja reittien sujuminen sekä ryhmämatka etuudet vaikuttavat valintakriteereihin paljon. Majoitusliikkeen sijainti kohteessa, majoituksen laatu ja hinta vaikuttavat asiakkaan toiveiden lisäksi eniten majoitusvalintaan. Paikallinen agentti tuntee alueen ja hänen kontakteja, joita voidaan hyödyntää matkaohjelman suunnittelussa. (Verhelä 2000, 98-99.)

Valituilta yhteistyökumppaneilta eli alihankkijoilta pyydetään tarjous tarvittavista palveluista. Lentoyhtiöiltä kannattaa aina pyytää tarjous ryhmälle, jotta saa parhaan mahdollisen hinnan. Tarjouspyyntöä laadittaessa tulee huomioida seuraavia asioita:

- kilpailutus, ellei ole erityistä syytä tyytyä yhteen vaihtoehtoon
- kieli, jota kaikki osapuolet ymmärtävät
- määrittele tarjouspyynnössä olennaiset asiat vastapuolen kannalta: kohdetoivomukset, asiakkaiden määrä, ajankohta, majoitustaso, majoituksen sijainti, kuljetukset, erityistoivomukset ja niin edelleen.
- oma aikataulu, milloin pitää saada vastaus
- pyydä vaihtoehtoja tai ideoita vaikka ohjelmarunko oli tehty itse

Alihankkijoiden tarjouksissa on yleisesti valmiina alustava varaus palveluista ja aikaraja sen umpeutumista. Alustava varaus tulee palvelua halutessaan vahvistaa eli tehdä sopimus aikarajaan mennessä. (Verhelä 2000, 76, 99-100.)

Hinnoittelu, myynti ja laskutus tapahtuvat seuraavaksi matkansuunnittelussa. Tarjousten perusteella matka hinnoitellaan sopivaksi. Tämän jälkeen hinnoiteltu tuote eli matka on valmis markkinoille. Omasta tuotannosta laaditaan esite tai myyntikirje ja matka markkinoidaan yrityksen strategisten linjausten mukaisesti. Valmis tuote myydään ja laskutetaan. (Verhelä 2000, 100.) Menestyäkseen myynnissä myyjän on omaksuttava konsultoiva rooli, sillä asiakas on toiminnan lähtökohta. Myyjä keskittyy tällöin enemmän ihmiseen kuin myytävään palve-

luun, asettuu asiakkaan asemaan sekä ymmärtää miten asiakas asiat näkee ja kokee. (Renfors 2008, 57.)

Myynnin ja laskutuksen aikana alkava ja sen jälkeen jatkuvia toimia kutsutaan operoinniksi. Operoinnilla tarkoitetaan matkatuotteen toteuttamiseen liittyviä matkajärjestelyjä ja niiden hoitamista kutsutaan. Operointiin kuuluu muun muassa:

- varausten vastaanotto ja käsittely
- asiakkaalle lähetettävän materiaalin ja matkustusdokumenttien postitus. Dokumentteja ovat liput, osallistumistodistukset, hyvää tietää -vihkoset.
- yhteydenpito kohteeseen: matkustajaluetteloiden ylläpito ja lähettäminen sekä majoituspalveluiden hoito
- yhteydenpito kuljetusyriykyseen
- saattajapalvelut lentokentällä ja satamassa

(Verhelä 2000, 101.)

2.2.2 Matkan aikana

Matkan aikana matkan toimivuudesta vastaa matkajärjestäjän valtuuttama matkanjohtaja. Matkanjohtaja eli matkaisäntä tai -emäntä on henkilö, jonka tehtävänä on toimia matkustavan ryhmän vetäjänä ja käytännön asioiden hoitajana. Ryhmämatkoilla ohjelmaan kuuluu yleensä opastettuja retkiä eri kohteisiin. Näiden retkien varsinaisen opastuksen voi hoitaa paikallinen opas. Matkanjohtaja ei siis välttämättä ole opas. (Verhelä 2000, 81.)

Matkanjohtajan tehtävänä on huolehtia matkan teknisten järjestelyiden toimivuudesta ja luoda ryhmän sisäinen henki. Matkanjohtajalle kuuluu muun muassa kuljetuksen ja kohteiden vierailun sujuvuudesta huolehtiminen, mahdollisten muutoksien kertominen matkalaisille, vapaa-ajan matkavinkkien jakaminen, tulkkaus, matkalaisten turvallisuudesta huolehtiminen. Matkanjohtaja auttaa matkustajia tuntemaan olonsa turvalliseksi uusien ja vieraiden paikkojen ja asioiden keskellä. (Verhelä 2000, 81; Collins 2000, 1-4.)

2.2.3 Matkan jälkeen

Matkatuotteen käyttämisen jälkeen on hyvä selvittää asiakkaan mielipide tuotteesta ja siihen liittyvistä palveluista. Matkatuotteella tarkoitetaan yhtä toteutunutta matkaa. Asiakkaan kannattaa kysyä mielipidettä muun muassa kuljetusjärjestelyiden ja majoituksen toimivuudesta. Saatuja tietoja voidaan hyödyntää jatkosuunnittelun pohjana. (Verhelä 2000, 101.)

3 Moniaistisuuden hyväksikäyttö matkailussa

3.1 Moniaistisuus

Alakoski, Bäck ja Isacssonin mukaan moniaistisuudella tarkoitetaan useamman kuin kahden aistin käyttämistä samaan aikaan (2010, 36). Bäck (2010, 32) taas määrittelee moniaistisuuden olevan vähintään kahden aistin samanaikaista käyttämistä. Jokiniemi (2007, 16.) teoksessa kerrotaan, että nykyisin länsimaissa vakiintunut käsityksen mukaan on olemassa viisi aistia, sillä on myös viisi reaktiotapaa. Tämä perustuu Henri Piéronin tekemään luokitteluun, joita ovat katsominen, kuunteleminen, koskettaminen, haistaminen ja maistaminen. Alakoski ym. (2010, 36.) mukaan aistiärsyttämistä tapahtuu kuulo-, näkö-, tunto-, maku-, tai hajuaistin välillä.

Kuullolla tarkoitetaan kykyä havainnoida ääntä. Sen välityksellä saadaan tietoa ympäröivästä maailmasta ja rekisteröidään yksilöiden ääniä, esimerkiksi puhetta. Kielellinen vuorovaikutus perustuu kuulemiseen ja sillä pidetään yllä ja muodostetaan sosiaalisia suhteita. Kuulo auttaa hahmottamaan kuulijalle mistä suunnasta ääni tulee ja millainen sen luonne on. Kuulojärjestelmä kertoo missä äänilähde sijaitsee ja mahdollisesta tunnistaa kuunneltavan tapahtuman. (Jokiniemi 2007, 19; Kuuloliitto 2009.)

Ympäröivän ympäristön hahmottaminen, kiinteiden ja liikkuvien kohteiden tunnistaminen, hetken tai muutoksen havaitseminen sekä liikkeen ja tapahtumien erottaminen on näköaistin tehtävä. Esimerkiksi näköaistin avulla pystytään erottamaan taivas ja maa, päivän ja yön vaihtelu sekä valaistuksen muuttuminen. (Jokiniemi 2007, 22.) Näköaisti tulkitsee valolta saamaansa tietoa ja muodostaa visuaalisen havainnon ympäristöstä. Sitten visuaalinen järjestelmä rakentaa projektion kolmiulotteisesta ympäristöstä. Alakoski ym. (2010, 18.) Näköaistilla saadaan visuaalista palautta toimintaan ja pystytään ohjaamaan liikkeitä (Jokiniemi 2007, 22).

Tuntoaistiin tarkoituksena on havaita kosketusta, terävyyttä, pehmeyttä, lämpötilaa, painetta, kipua ja kehon asentoa. Laadullisen tiedon saaminen ympäristöstä on tuntoaistijärjestelmän tehtävä. Näin ihminen kykenee esimerkiksi sorminäppäryyttä vaativiin toimintoihin ja erottamaan esineiden muotoja. (Alakoski ym. 2010, 24.) Ihmiskehon keskeisimpiä tutkivia osia tuntoaistin kautta ovat sormet, varpaat, huulet ja kieli, vaikkakin koko ihmiskeho on osa kattavaa tuntoaistijärjestelmää. Liikkeiden säätely tapahtuu tuntoaistin avulla, edellisestä liikkeestä saatujen tuntemusten perusteella. Ilman tuntoaistia ihmisen olisi vaikea kävellä tai edes puhua. (Jokiniemi 2007, 20-21.) Ruokailu ja tuntoaisti liittyvät kiinteästi toisiinsa. Kuluttajalle ruoan rakenne eli se, miltä ruoka tuntuu käsissä ja pureskeltaessa, on merkittävää. Maku- ja näköaisti liittyvät enemmän sen turvallisuuteen, mutta oikeanlainen rakenne tarkoittaa laadukkuutta. Tuntoaistin tehtävä on myös auttaa suojaamaan vaaroilta, kuten liian kuumalta tai kylmältä. (Alakoski ym. 2010, 24-25.)

Maku- ja hajuaistit tunnetaan kemiallisina aisteina, sillä ne pystyvät matkimaan ympäristöä. Molemmat aistit ovat lisäksi läheisesti yhteyksissä toisiinsa. Hajuaistia voi käyttää hyväksi ilman, että tähän liitetään makuaistia. Makuaistia on taas melkein mahdotonta käyttää ilman, että sen ohella olisi tuoksu. (Alakoski ym. 2010, 26.)

Makuaisti tarjoaa nopeaa palautetta nautitun aineen luonteesta. Stimuloivien aineiden havaitsemista vedestä, öljystä tai syljystä maku-nystyröillä, jotka sijaitsevat pääsääntöisesti kielen päällä ja suun muissa osissa tarkoitetaan siis makuaistiksi. Kielen avulla ihmiset pystyvät erottamaan ainakin viisi eri perusmakua, joita ovat makea, hapan, suolainen, karvas ja umami (tietynlainen suolaisen aromaattinen maku). Makuaistin kerrotaan olevan heikoin ver-ratessa ihmisen viiteen perusaistiin. Sitä sanotaan olevan myös vaikea käyttää, koska jokainen ihminen maistaa asiat hieman eri tavalla ja esimerkiksi naisilla on enemmän makunystyröitä kuin miehillä. (Alakoski ym. 2010, 26.)

Alakosken ym. (2010, 29) mukaan hajuaisti on kemiallinen kaukoaisti. Informaatio jota saadaan hajuaistin kautta, on jatkuvasti muuttuvaa ja hyvin sattumanvaraista. Viidestä pääaistista hajuaisti on vaikeinten hallittavissa etenkin tilaorientaation kannalta. Vaikeasta hallittavuudesta huolimatta hajuaistilla ihminen luo mielikuvia esineistä ja tilasta. Tilasta myönteisen mielikuvan saamiseksi voivat hajut auttaa, kun taas kielteiset hajut heikentää mielikuvaa ympäristöstä. (Jokiniemi 2007, 22.) Hajuaistin on todettu olevan ainoa aisti, joka on suorassa kontaktissa aivojen emotionaalisen kontrollikeskuksen kanssa. Erilaiset tuoksut eli hajut tuovat ihmiselle esiin muistoja, tunteita ja kuvia. Hajuaistin merkitystä aliarvioidaan, vaikka se vaikuttaa ihmisiin paljon. Hajuaistilla voidaan vaikuttaa muun muassa mielialaan; hyvän tuoksun haistamisen kautta tullaan paremmalle tuulelle, varsinkin jos sillä saadaan liitettyä ihmiselle hyvä muisto. (Alakoski ym. 2010, 29.)

3.2 Moniaistinen matkailukokemus

Moniaistisuus on korostunut yhä enemmän erityisesti vapaa-ajan palveluissa. Palvelujentuottajien pitää pystyä tarjoamaan kokemuksia ja elämyksiä, jolloin pystyy irrottautumaan arjen kiireistä sekä saa asiakkaat palaamaan takaisin. (Bäck 2010, 32-33.) Matkailumarkkinoiden pitää tarjota ärsykeitä, jotta se vaikuttaa sydämen ja mielen lisäksi kuluttajan aisteihin. Matkailukokemukset on pääasiassa määritelty visuaalisen kokemuksen pohjalta, jättäen muut aistit paitsioon. (Gretzel & Fesenmaier 2010, 138.)

Nykyajan teknologinen kulttuuri on erkaannuttanut näkö- ja kuuloaistin muista kolmesta aistista tärkeämpään rooliin sosiaalisessa kanssakäymisessä. Erityisesti näköaistin rooli tiedon-saannissa on kasvattanut merkitystään ja muiden aistien tehtäväksi on jäänyt enemmän tun-

netilojen virittäjäksi. (Jokiniemi 2007, 15) On tutkittu, että kokemukset muistetaan paremmin, jos mukana on muitakin aisteja kuin vain kuulo ja näkö. Ympäristöä tarkkailtaessa tärkeimpänä aistina pidetään näköä, minkä jälkeen tulee haju. Seuraavaksi vaikuttava aisti on kuulo, jota seuraavat maku ja tunto. (Alakoski, Bäck ja Isacsson 2010, 36.)

Alakosken ym. (2010, 19.) mukaan näköaistiin on markkinointiviestinnässä panostettu eniten. Tuote- ja palvelumarkkinoinnissa tuntoaistia pidetään vähiten merkittävänä aistina (Isacsson ym. 2009, 171). Asiakkaalle tiedon saaminen tuotteen laadusta tai ominaisuuksista on kuitenkin tuntoaisti tärkein aistijärjestelmä (Alakoski ym. 2010, 24).

Alakoski ym. (2010, 28.) antaa hyvän esimerkin julkaisussaan moniaistisuuden hyödyntämistä matkailumarkkinoinnissa matkamessuilla. Matkamessuilla maistattamista eli makuaistin hyödyntämistä käytetään siksi, että yksi tärkeä matkustamisen osa on eksoottisten makujen kokeminen ja muistelemine. Kuten aikaisemmin todettiin 4.1 Moniaistisuus osuudessa, aisteista makuaisti jää hyvin muistiin.

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät kertoo millä tavalla tutkimus on toteutettu. Toiminnallinen osuus koostuu opintomatkan suunnittelusta ja matkan havainnoinnista matkapäiväkirjan avulla. Tutkimuksellinen puoli opinnäytetyössä muodostuu opintomatkalaisille tehdyssä tutkimuskyselyssä. Kysely toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena.

4.1 Havainnointi

Observointi eli havainnointi katsotaan olevan kaiken tieteellisen työskentelyn perusta ja menetelmän käyttäminen soveltuu sekä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen materiaalin tutkimiseen. Yleisesti menetelmässä aisteja käytetään tarkemmin havaintojen teossa verrattuna tavallisiin arkitilanteisiin. Observointia eli havainnointia on kahta päälajia, suoraa ja osallistuvaa havainnointia. Ne voidaan edelleen jakaa ennakoita strukturoituun eli jäsennehtyyn ja ennakoita jäsentämättömään tapaan koota aineostoa. (Anttila 2006, 189-190.)

Tässä työssä käytettiin aktiivista osallistuvaa havainnointia. Kun tutkija aktiivisesti vaikuttaa läsnäolollaan ilmiöön jota tutkii, kutsutaan aktiiviseksi osallistuvaksi havainnoinniksi. Tutkija on kahdessa perspektiivissä, hän on osallistuja sekä samalla seuraa toisten käyttäytymistä. Tämän menetelmän etuna on, että voidaan havainnoida kun asiat tapahtuvat eli todellisuutta. (Anttila 2006, 190-194.)

Opinnäytetyön havainnointi opintomatkan aikana toteutettiin strukturoimattomana havainnointina, jolloin eri välineillä kerätty ja koottu aineisto jäsenellään jälkeensä. Strukturoimattomassa havainnossa määritellään tietyt avainsanat, joiden avulla havainnoinnin analysointiin voidaan myöhemmin edetä. (Anttila 2006, 190-192.) Tässä työssä havainnoitiin opintomatkantekoprosessia ja sen laatua toiminnallisen, teknisen ja moniaistisuuden näkökulmasta.

Avainsanat toiminnallinen ja tekninen perustuvat professori Christian Grönroosin palvelunäkökulma palvelunäkökulmaa käsittelevään kirjaan. *Tekninen* eli lopputulosulottavuus (mitä asiakas saa) ja *toiminnallinen* eli prosessiulottavuus (miten asiakas saa palvelun) muodostavat koetun palvelun kokonaislaadun. Teknisessä ulottavuudessa keskitytään siihen mitä asiakas saa, millä on usein suurin merkitys heidän arvioidessaan palvelun laatua. Toiminnallisessa prosessissa asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on laadun ulottavuus, joka liittyy läheisesti totuuden hetkien hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan. (Grönroos 2009, 100-102.)

Aineisto dokumentoitiin matkapäiväkirjaan, johon kirjoitettiin havainnoinnista muistiinpanoja ennalta määritettyjen avainsanojen pohjalta (toiminnallinen, tekninen ja moniaistisuus). Matkapäiväkirjan lisäksi dokumentointi menetelmänä toimi video- ja valokuvaaminen sekä materiaalin kerääminen matkakohteesta. Materiaalilla tarkoitetaan tässä työssä esitteitä ja erinäisiä matkamuuistoja.

4.2 Kysely

Kyselytutkimuksen tarkoitus on saada vastauksia tismalleen samanlaisiin kysymyksiin tietyin kriteerein valitulta joukolta. Kyselyn voi toteuttaa kvalitatiivisena eli laadullisena tai kvantitatiivisena eli määrällisenä. Kyselyn suunnitteluvaiheessa määritellään sen tarkoitus ja laajuus. Laadullisessa kyselyssä analyysi eli johtopäätösvaiheessa tuloksia arvioidaan toistettavuuden periaatteella. (Menetelmät 1 ja 2 luento 4.9.- ja 18.9.2012; Anttila 2006, 260.)

Kysely toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena, kyselyn laajuuden ollessa pieni (Anttila 2006, 260). Toteutetun kyselyn laajuus eli vastaajamäärä on 18 henkeä ja kohderyhmä koostuu Sensing Rural Cultures (SING) -hankkeen opintomatkalaisista Etelä-Ranskaan. Kohderyhmä sisältää opintomatkalaisten lisäksi toisen matkanjohtajista sekä opintomatalla mukana olleen opinnäytetyötekijän. Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää opintomatkan järjestämisprosessin sujuvuutta ennen opintomatkaa, kokonaistoimintaa opintomatalla ja lopuksi onnistuiko opintomatka tavoitteissaan.

Kyselylomake kannattaa laatia huolella ja sen toimivuutta kannattaa testata. Kyselylomake laadittiin ennen opintomatkaa, perustuen ennalta selvitettyyn materiaaliin kuten matkaohjelmaan ja kirjallisuuteen matkanjärjestämisprosessista ja moniaistisuudesta. Tämän lisäksi kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa hyödynnettiin matkailualan opettajia sekä menetelmät 1 ja 2 oppitunneilta saatuja vinkkejä ja ohjeita. Kyselyn toimivuutta testattiin toisella matkanjohtajista sekä kolmella muulla matkailualan opettajalla. Heiltä saadun palautteen perusteella muodostui lopullinen versio (Liite 1). Kyselylomake jaettiin matkan lopuksi kohderyhmälle paperisena versiona. (Menetelmät 1 ja 2 luento 4.9.- ja 18.9.2012.)

5 Opintomatkan kuvaaminen

Tässä osiossa kuvataan opintomatkan suunnitteluprosessi sekä analysoidaan matkapäiväkirjaan tehty havainnointi ja kyselyn tulokset.

5.1 Ennen matkaa - Opintomatkan suunnittelu

Opintomatkan suunnittelu lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeen analysoinnilla, jolloin selvitetään matkustusmotiivit. Tämä jälkeen kerrotaan ohjelmien ja oheispalvelujen suunnittelusta ja yhteistyökumppanien valinnasta. Lopuksi käsitellään opintomatkan myynti, laskutus ja opeointi. Opintomatka suunniteltiin yhdessä hankkeen projektipäällikön Tarja Rinteen kanssa.

5.1.1 Asiakkaan tarpeen analysointi

Opintomatkan järjestäminen alkoi asiakkaan tarpeen analysoinnilla. Matkan ensisijainen ja toissijaiset motiivit, miksi, miten ja mihin matkalle lähdetään, määräytyi pitkälti hankekuvausten mukaan. Asiakkaan tarpeen analysoinnissa siis tarkasteltiin hyväksytyä hankehakemusta ja sen rajaamia linjoja hankkeen opintomatkalle. Opintomatkan syy eli tarve perustuu hankkeen ja opintomatkan tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Tämä on käsitelty työssä tarkemmin kappaleessa 5.1, Opintomatkan tavoitteet ja tarkoitus. Hanke rajasi opintomatkan kohteeksi Etelä-Ranskan Haute Provence-Luberon alueen. Luberon alueen yrityssektori koostuu pienistä ja keskisuurista yrityksistä, joista jopa 70 prosenttia kuuluu maku- ja tuoksualalle.

Kohderyhmä, opintomatkankesto ja opintomatkanajankohta selvitettiin heti tässä vaiheessa. Opintomatkan kohderyhmäksi linjattiin SING-hankkeen linjausten mukaan hankkeen kohderyhmä eli Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan eri toimijat ja yrittäjät. Linjauksen mukaan opintomatkalaisten tulee työskennellä määritetyllä matkailu- ja kulttuurialalla ja toimia hankkeen alueella (Järvenpää, Tuusula, Hyvinkää, Nurmijärvi, Riihimäki, Loppi, Hausjärvi). Hankkeen säännöt linjasivat myös, etteivät kohderyhmäläiset eli opintomatkalaiset saa olla kunnan tai valtion palveluksessa.

Opintomatkan kestoksi linjattiin neljä yötä. Siinä ajateltiin kiireistä yrittäjähenkistä opintomatkan kohderyhmää. Opintomatkan budjetin linjasi hyväksytty hankesuunnitelma ja siellä linjatut rahoituspäätökset. Opintomatkan ajankohta muotoutui nopeasti. Todettiin joko syksyn tai kevään olevan paras ajankohta, ajatellen kohderyhmän työn sesonkiajan olevan kesällä ja talvella taas itse opintomatkokohde ei ole parhaimmillaan. Kesällä opintomatkokohde on myös sesonkikausi, mikä taas olisi voinut vaikuttaa liikaa kustannustehokkuuteen. Opintomatkan suunnitteluprosessin alkaessa oli kevät ja näin opintomatkan ajankohdaksi valikoitui syksy, jotta opintomatkan suunnittelulle jäisi tarpeeksi aikaa.

5.1.2 Ohjelmien ja oheispalvelujen suunnittelu

Seuraavaksi aloitettiin majoituksen, ruokailun, kuljetusten ja koko ohjelman laatimisen suunnittelu. Päätettiin suunnitella opintomatka alustavasti 22 henkilölle. Tarkoituksena oli saada myytyä 20 opintomatkaa ja kaksi opintomatkapaiikkaa varattiin sen järjestäjille, SING-hankkeen edustajille. Opintomatkan suunnitteluprosessin aikana pidettiin tiivistä yhteistyötä hankkeen rahoittajan EMO ry:n kanssa. Näin haluttiin varmistaa hankesuunnitelman opintomatkan budjetinlinjauksen ja laadittujen suunnitelmien sujumisen budjetin mukaisesti. Opintomatkan budjetti oli linjassa lopulliseen osallistujamäärään, niin ettei se vaikuttanut liikaa opintomatkan budjettiin. SING-hankkeen hankesuunnitelman mukaan hanke maksoi opintomatkalaisten kuluista puolet. Näin budjetin opintomatkansuunnittelussa piti tarkkailla sen vaikutusta kokonaisbudjettiin ja sitä kautta myytävän opintomatkan hintaan.

Opintomatkan suunnittelussa oli käytössä autenttisia kokemuksia hankkeen rahoittajan puolelta. Hankkeen rahoittaja oli SING-hankkeen suunnittelu vaiheessa käynyt opintomatkan matkakohteessa Etelä-Ranskan Provencen alueella. Silloinen matkaseurue oli tutustunut moniaistiseen kohdealueeseen ja EMO ry:n vastaavaan paikalliseen maaseudun toimintaryhmään. Matkaseurueen kokemuksia, SING-hankkeen projektipäällikön henkilökohtaista aluetuntemusta ja Internetistä saatua tietoa hyödynnettiin opintomatkan suunnittelussa. Pääyhteistyöhenkilö opintomatkan suunnittelussa ja toteutuksessa oli paikallisen maaseudun toimintaryhmän edustaja Elena Barba, Chargée de Mission Programme Leader.

Opintomatkokohteen sijaitessa Etelä-Ranskassa muodostui parhaaksi matkustustavaksi lentokoneella matkustaminen opintomatkokohdeeseen. Tämän jälkeen aloitettiin tutustuminen lentokenttien sijaintiin ja eri lentoyhtiöiden lentoaikatauluihin ja mahdollisten ryhmämatkojen hintoihin. Päätettiin kuitenkin käyttää erillistä matkanjärjestäjää lennoista huolehtimiseen ja varaamiseen. Yllättävän tilanteen sattuessa, kuten esimerkiksi Islannin tuhkapilvi vuonna 2011, opintomatalla olisi vastuullinen matkanjärjestäjä taustalla.

Majoituksen suunnittelu aloitettiin tutustumalla Internetin kautta eri majoitusvaihtoehtoihin opintomatkan kohdealueen Haute Provence-Luberon alueella. Alueen kartoituksen ja hankkeen rahoittajalta saamien neuvojen avulla rajattiin majoituksen etsintä Forcalquierin kaupunkiin. Kuljetuksen suunnittelu aloitettiin lentojen ja majoituksen linjojen selkeentyessä. Bussin todettiin olevan paras tapa siirtyä lentokentältä kohdealueelle ja liikkua siellä.

Tässä vaiheessa aloitettiin myös matkalla tapahtuvien ohjelmien suunnittelu. Tutustuttiin ohjelmapalveluihin paikallisen yhteistyökotimme Barbaran antamien tietojen avulla ja itse Internetin kautta. Barbara lähetti listan alueen ohjelmapalveluista ja listan sekä omien selvitysten perusteella aloitettiin alustavan suunnitelman tekeminen matkan ohjelmapalveluista. Ohjelmapalveluja suunnitellessa pidettiin mielessä kokoajan ruokailujen eri mahdollisuudet.

5.1.3 Yhteistyökumppanien valinta

Opintomatkan matkaohjelman hahmottuessa tarkempaan muotoon valittiin yhteistyökumppanit. Matkanjärjestäjä, joka vastasi lentolipuista, valittiin kilpailuttamalla hankkeen sääntöjen mukaisesti. Matkanjärjestäjäksi valittiin Travel Agency Oy Matka-Vekka Klaukkala, Lomamatkat Oy. Heidän tarjoamansa lennot sopivat parhaiten ajallisesti ja kustannustehokkaasti opintomatkasuunnitelmaan. Matkanjärjestäjä Matka-Vekka varasi ryhmävarauksella Norwegian Air Linen lennot suoraan Helsinki-Vantaan lentokentältä Nizzaan. Matkanjärjestäjä Matka-Vekka oli jo aikaisemmin tehnyt pyytämämme tarjouspyynnön perusteella alustavan varauksen 22 hengelle. Mahdollisissa muutostilanteissa, kuten opintomatkan osallistujamäärän muutoksissa, asioitiin matkanjärjestäjän kanssa, joka huolehti muutoksista lentoyhtiön kanssa. Koska lennot olivat tehty ryhmävarauksena, ehtona oli minimiosallistujamäärä 16 henkilöä tai tarjottu hinta ei toteutuisi. Lopullisen maksu suoritettiin sitovine osallistujamäärineen 19 henkilölle Matka-Vekan antaman aikarajan puitteissa.

Majoitusliikkeeksi valittiin Forcalquier kaupungissa sijaitseva Hotelli Charembreau. Lopulliseen valintaan vaikutti huoneiden hinnoittelu, hotellissa oli tilaa tarvittavalle matkaseurueelle sekä heidän palveluetiikkansa vaikutti hyvältä. Aamupalan kuuluminen huoneiden hintaan oli hyvä asia, näin opintomatkan suunnittelussa ei tarvinnut ruokailun suhteen miettiä aamupalaa. Hotelliin otettiin yhteyttä sähköpostitse pyytämällä tarjousta. Mieleisen tarjouksen saatua vahvistettiin varaus eli tehtiin sopimus maksamalla varausmaksu annetussa määräajassa. Huoneita varattiin 22 henkilölle opintomatkan suunnittelun mukaisesti. Lopullisen opintomatkan osallistujamäärän varmistuttua 19 henkilöön maksettiin lopullinen maksu annetun aikarajan puitteissa lähempänä opintomatkaa.

Kuljetuksen liittyvässä bussiyhtiön valinnassa auttoi yhteistyökumppani Barbara, joka antoi yhteystiedot paikalliseen bussiyhtiöön. Tarjouksen pyytäminen ja sopimuksen tekeminen tehtiin yhteistyössä bussiyhtiön ja Barbaran kanssa.

Tarjouksia pyydettyäessä matkakohteen paikallisilta ohjelmapalvelujen yhteistyökumppaneilta Elena Barbara pyysi tarjouksen ja lähetti sen sähköpostitse. Niitä muokattiin tarvittaessa ja pyydettiin uutta tarjousta. Barbara välitti yhteystiedot yhteistyökumppanille sopimuksen tekemisen ja varausmaksun suorittamista varten. Mahdollisissa ohjelman tarkennus- ja muutostilanteissa ilmoitettiin itse tapahtuneesta muutoksesta eri ohjelmapalveluille tai Barbara välitti sen, riippuen yhteistyökumppanin englanninkielen taidoista ja ymmärtämisestä.

Ohjelmapalveluun sisältyessä ruokailu, hoitui se sen tarjouspyyntö ja varaukset yhdessä ohjelmapalvelujen kanssa. Opintomatkaohjelman muihin ruokailuihin, lounaat ja illalliset, löydettiin ruokapaikat yhdessä kontaktimme Barbaran kanssa. Ajatellen ruokailua matkanjärjestäjä Matka-Vekka selvitti, että Norwegian lennoilla lentojen hintaan ei kuulu ruokailu. Lennoilla on kuitenkin myynnissä pientä purtavaa ja juotavaa.

5.1.4 Myynti, laskutus ja operointi

Opintomatkan budjetti alkoi muotoutua tarkempaan muotoonsa yhteistyökumppanien valinnan jälkeen. Opintomatkan budjettiin jätettiin liikkumavaraa mahdollisten muutosten varalle, kuten asetettujen myyntitavoitteiden epäonnistumisen varalta. Näin aloitettiin opintomatkan hinnoittelu, myynti ja laskutus kohderyhmälle eli asiakkaille.

Yhteistyökumppanien varausten vahvistamisen myötä muotoutui myös opintomatkalle alustava opintomatkaohjelma eli matkaohjelma (Liite 2). Alustavassa matkaohjelmassa kerrottiin kaikki tarpeellinen tieto opintomatkalle lähtevälle. Siinä ilmeni alustava aikataulu; lennot, ruokailut, majoitusliike ja ohjelma opintomatkan aikana. Opintomatkan hinta ja mitä se sisältää, peruutusehdot, matkatavaran määrä, matkavakuutus tiedot ja opintomatkanmatkanjohtajien eli matkanjohtajien tiedot löytyivät myös alustavasta matkaohjelmasta. Siinä muun muassa kerrottiin jokaisen itse huolehtivan matkavakuutuksestaan.

Opintomatkan markkinointia ja myyntiä aloitettaessa pidettiin mielessä opintomatkan linjaama kohderyhmä ja myyntiä varten opintomatkasta laadittiin esite. Myynnissä pääkanavana päätettiin käyttää sähköpostia. Potentiaalisiin opintomatkalaisiin eli asiakkaihin otettiin yhteyttä sähköpostiviestillä, jossa oli saatekirje opintomatkasta eli esite kirjoitettuna sähköpostiviestiin (Liite 3) sekä liitteenä opintomatkaohjelma. Sähköpostiviestiä lähetettiin hankkeen kontakteille. Tämän lisäksi otettiin yhteyttä kohderyhmän alueen, Keski-Uudenmaan ja Riihi-

mäen seutukunnan, eri järjestöihin ja kunnan matkailu- ja kulttuurialan toimijoihin. Heitä pyydettiin ystävällisesti välittämään opintomatkaista tietoa eteenpäin.

Ilmoittautumisia opintomatkalle tuli sähköpostitse tai puhelimitse. Asiakkaan ilmoittauduttua varasimme hänelle paikan opintomatkalle. Asiakkaalta pyydettiin tarvittaessa lisätietoja työpaikasta, jotta varmistuttiin asiakkaan voivan lähtevän opintomatkalle hankkeen opintomatkalle asettamien ehtojen mukaisesti. Asiakasta informoitiin milloin häneen tullaan olemaan yhteydessä laskutus- ja muissa opintomatkkaan liittyvissä asioissa. Suurin osa opintomatkalle ilmoittautuneista tuli kesän alussa 2012.

Ilmoittautumisen yhteydessä aloitettiin matkustajaluettelon luominen ja ylläpito. Matkustajaluetteloon kirjattiin kaikki tarpeellinen tieto asiakkaasta. Laskutus päätettiin hoitaa kahdessa erässä, ensimmäinen lasku lähti kesällä, heinäkuussa 2012 ja toinen syksyllä noin kuukausi ennen opintomatkaa. Laskun pilkkomisella kahteen erään, haluttiin saada ilmoittautuneet sitovammin mukaan lähtemään opintomatkalle.

Operointi jatkui tiivistyksen opintomatkan lähestyessä. Asiakkaille annettavan matkaohjelman lisäksi luotiin matkanjohtajia ja kuljetusyritystä varten tarkempi aikataulu, josta ilmeni minuuttiaikatauluineen koko ohjelma. Pidettiin yhteyttä kuljetusyritykseen ja majoitusliikkeen. Kuljetusyritykselle lähetettiin ennen saapumistamme lopullinen tarkka matkaohjelma ranskaksi käännettynä. Majoitusliikkeettä informoitiin mahdollisista huonetoiveista ja muutoksista sekä lähetettiin yöpyjäläistä huonejakoineen ennen saapumista.

Ennen matkaa asiakkaalle kerrottiin hänen saavan materiaalit ja muut matkustusdokumentit sovitulla tapaamispaikalla lentokentällä ennen lähtöä. Asiakkaille luotiin henkilökohtaiset opintomatkakansiot eli matkakansiot, josta löytyivät lentoliput, viimeisin matkaohjelma, tietoa kohteesta, alueelta muutama kartta sekä tarpeelliset yhteystiedot.

5.2 Matkan aikana - Matkapäiväkirja

Matkan aikana pidin matkapäiväkirjaa, johon kirjoitin säännöllisesti havaintojani matkan todellisesta kulusta. Havaintoni kirjasin matkapäiväkirjaan strukturoimattomana havainnointina ennalta määrittämieni avainsanojen mukaan; toiminnallinen, tekninen ja moniaistisuus. Jäsentelin havaintojani näiden avainsanojen antaman linjan mukaan. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä yhteydessä opintomatkaista.

5.2.1 Tekninen

Tekninen eli lopputulosulottuvuus ilmeni matkalla seuraavanlaisesti eri tilanteissa. Majoitusliike Hotelli Charembau oli siisti ja asiakkaat kehuivat erityisesti huoneitansa. Rahoittajan mukana oloa opintomatalla pidettiin hienona juttuna. Ravintolat, jossa ruokailimme, olivat siistejä, mutta vessojen vähyyks monessa paikassa haittasi teknistä laatua. Vessoihin, erityisesti naisten, kertyi jonoa, joka taas venytti aikataulua. Monesti ruokailun jälkeen kaikki halusivat melkein samaan aikaan vessaan.

Bussi ei ollut aluksi käytössä koko ajan. Huomattua paikan päällä etäisyyksien olevan kuitenkin niin pitkiä, että päätettiin lisätä bussin käyttöä liikkumisessa ohjelmapalvelu- eli vierailukohteisiin. Teknisesti oli hyvä, että bussi oli käytössä koko opintomatkan ajan. Vierailukohteissa ollessa bussi kuitenkin teki muita työkeikkoja ja aluksi tavaroiden jättäminen bussiin ei onnistunut. Tämä johti välillä ylimääräisten tavaroiden kanton vierailukohteissa. Neuvottelujen kautta saimme jättää tavaramme bussin tavaratilaan. Tämä johti negatiiviseen tekniseen ulottuvuuteen, mikä saatiin korjattua positiiviseksi. Lisäksi bussi ei ollut koko ajan sama, vaan kuljetusyhtiö vaihteli bussia päivittäin ja eri matkoilla, jolloin bussin kokokin vaihtui samalla pienen ja suuren välillä. Tämä antoi negatiivisen teknisen laadun ulottuvuuden kuvan kuljetusyhtiöstä.

Yksi opintomatkan vierailukohteista oli osuuskuntamyymälä, jonka palvelukonseptia kehitettiin hyväksi. Siinä alueen eri luomutuottajat ovat osakkaina myymälässä, jossa myydään heidän tuottamia tuotteita. Myymälänhoitajina toimivat tuottajat kukin vuorollaan ja yksi henkilö on palkattu hoitamaan koko osuuskuntakonseptia. Yksi vierailukohde oli Roussillonin kaupunki, joka on kuuluisa okranvärisestä maaperästään. Itse kaupunkia ja siellä olevaa Okrapolkua (Sentier des Ocres) pidettiin onnistuneena. Kohde koettiin ihanana, värien mahtavana maailmana. Tekninen laatu toteutui hyvin vierailukohteiden onnistuneessa valinnassa.

Matkanjohtajina pidimme opintomatkalaisille unelmointityöpajan matkan loppupuolella. Unelmoinnin tavoitteena saada työpajan osallistuvan inspiroitumaan uusista ideoista ja auttaa tunnistamaan elementtejä, josta hyvä palvelu tai unohtumaton elämys syntyy (Matkailijan moniaistinen palvelukokemus 2014). Työpajan teemana olivat moniaistiset palvelut ja tuotteet. Sen tavoitteena oli löytää onnistuneen elämyksen moniaistiset elementit, virittäytymällä uusiin ideoihin. Sovelsimme unelmoinnin ohjeistusta siten, että se sopi työpajaamme. Työpajaa kehitettiin ja osa opintomatkalaisista halusi saada menetelmän käyttöönsä. Asiakkaiden mielestä työpajan pituus oli juuri sopiva. Kertomisen ja jakamisen tarve ilmeni, yllätti ja pääsi valloilleen. Työpaja koettiin hyvänä ajatusten kokoajana. Teknisen laadun mittarissa oli onnistunut ohjelma.

5.2.2 Toiminnallinen

Toiminnallisuus eli miten asiakas saa palvelun, toteutui opintomatalla havaintojeni perusteella monipuolisesti. Havainnoinnissani löysin sekä negatiivista että positiivista toiminnallisuutta. Saavuttaessa Etelä-Ranskan Nizzaan lentokone oli etuajassa, mikä antoi käyttämämme Norwegian lentoyhtiöstä positiivisen kuvan. Majoitusliike Hotelli Charembeaussa saatiin ystävällistä palvelua, tästä esimerkkinä opintomatkalaisten matkalaukkujen kanto hotellille saapuessa ja lähtiessä. Hotellin aamupalaa keuhuttiin loistavaksi sen sisällön ja palvelun perusteella. Tarjoilu oli monipuolinen ja aamupala tuotiin pöytiintarjoiluna. Aamupala koettiin erityisenä hetkenä arjen pakenemisesta.

Suunnitellun opintomatkan matkaohjelman aikataulutusta ei ollut aina niin onnistunut, mikä lisäsi kiirettä. Matkanjohtajina päätettiin joustaa ajoittain aikataulussa. Näin saatiin muun muassa salaattilounas pitkitettyä ja toiminnallinen lopputulos positiivisempaan suuntaan tämän osalta. Yhtenä matkapäivistä lähtöä hotellilta siirrettiin myöhäisemmäksi opintomatkan aikataulun kohentamiseksi. Näin saatiin syödä aamupala rauhassa ja myöhemmin olisi jäänyt aivan liikaa aikaa Oraisonin kylän markkinoille.

Joissain ravintoloissa tarjoilijoiden palveluhenkisyys ja kiinnostuneisuus lisäsivät toiminnallista laatua. Vierailukohteena olleessa osuuskuntamymälässä palvelukonseptin esittely oli myöserittäin ystävällistä. Miten palvelun saa vaikuttaa erityisesti asiakkaan kokemaan laatuun. Matkanjohtajana positiivisen asenteen säilyttäminen ja luonteen rauhallinen ominaisuus lisäävät asiakkaille palvelunautintoa. Kielellisesti matkanjohtajan on hyvä osata matkakohteessa käytettyä kieltä, jotta pystyy kommunikoimaan eri tilanteissa paikallisten kanssa.

Osassa ohjelmapalveluista eli vierailukohteista oli käytössä erillinen paikallinen opas. Yhdestä ohjelmapakettiin kuluva illallisravintolasta lähdetessä, matkanjohtajat antoivat paikalliselle oppaalle vastuun puhelinsoitosta linja-auton kuljettajalle. Paikallisen oppaan piti tilata hakemaan opintomatkaryhmää. Kävi kuitenkin niin, että hän ei muistanut tilata opasta. Aikataulun muutoksissa erityisesti tämänlaisissa tilanteissa voi olla suuri merkitys asiakkaan kokemaan toiminnalliseen laatuun. Tässä vaiheessa testataan matkanjohtajan taitoa luovia tilannekunnialla läpi. Matkanjohtajina päätettiin kertoa drinkkien ääressä, mistä kukin opintomatkalainen on ja mitä tekee.

Vierailukohteena ollutta parfyymityöpajaa pidettiin erittäin onnistuneena. Asiakkaat eli opintomatkalaiset pääsivät haistelemaan ja itse tekemään. Yrttiljelmällä vierailulla saatiin ystävällistä palvelua ja päästiin maistamaan eri maistelemaan eri mausteita ja tuotteita. Vierailu Oraisonin kylän markkinoilla koettiin todella onnistuneeksi. Opintomatkalaiset saivat itse kierrellä oman mieltymystensä mukaan markkinoilla ja pääsivät kokemaan paikallista tunnelmaa, ilman ”turistirysää”.

5.2.3 Moniaistisuus

Moniaistisuus ilmeni opintomatkan aikana monella eri tavalla. Tässä on havaintoja sen ilmenemisestä eri tilanteissa. Vierailukohteena olleella yrttiviljelmällä päästiin maistelemaan ja haistelemaan eri yrttejä, juomia ja niistä tehtyjä leivonnaisia. Esimerkiksi maistettiin viiniä johon oli lisätty basilikaa ja makeita piirakoita jossa oli käytetty Steviaa makeutusaineena. Stevia on luontainen makeutusaineyrtti, joka on 400 kertaa niin makea kuin sokeri.

Vierailukohteena olleessa yliopistossa asiakasvessoissa oli käytössä mietoa tuoksua, joka peitti mahdolliset kielteiset hajut. Yhdessä lounaspaikan vessassa oli käytetty samaan tarkoitukseen kukkaornamentteja. Majoituspaikka Hotelli Charembaussa oli hajuaistille ärsykeitä monessa paikassa. Hotellin vessoissa oli käytetty tuoksua ja ympäri hotellia, esimerkiksi käytävissä ja huoneissa tuotiin luonnonkukilla rauhoittavaa tuoksua. Hotellin vastaanoton yhteydessä toimivassa pienessä myymälässä saatiin eri tuotteiden tuoksuja.

Visuaalisesti eli näköaistille ärsykeitä muodostui esimerkiksi yhden lounaspaikan tarjoilussa käytetyillä värikkäillä lautasliinoilla ja luonnonkivistä tehdyillä pöydännumeroilla. Vierailukohteena olleessa Oraisonin kylän markkinoilta löytyi moniaistinen postikortti (Kuva 1). Postikortissa oli kuva alueen laventelipelloista ja mukana oli pienessä läpinäkyvässä pussissa kuivunutta laventelia. Laventeli tuoksui pussin läpi ja se rapisi tunnusteltaessa.

5.3 Opintomatkan sujuminen - Kysely

Opintomatkan loppupuolella opintomatkalaiset eli vastaajat vastasivat tutkimuskyselyyn opintomatkan toteuttamisprosessista. Kyselyn toteutuksesta on kerrottu tarkemmin tämän opinäytetyön kohdassa 5.2.2 Kysely. Kyselylomakkeiden vastaukset jaoteltiin analysointia varten kolmeen pääryhmään; markkinointi, suunnittelu ja toteutus.

5.3.1 Markkinointi

Opintomatkan markkinoinnista kyselyssä kysyttiin markkinointiviestinnästä eli ulkoisiin sidosryhmiin kohdistuvasta viestinnästä. Kyselyssä opintomatkalaisilta kysyttiin mistä he saivat tiedon opintomatkastasta. Vastauksista ilmenee, että kolme neljäsosaa sai tiedon opintomatkastasta sähköpostitse. Loput opintomatkalaiset saivat tiedon opintomatkastasta joko tuttavalta tai suoraan opintomatkan järjestäjältä.

5.3.2 Suunnittelu

15/18 opintomatkalaisesta piti opintomatkanajankohtaa (syksy) onnistuneena. Heidän mielestään säätila oli vielä hyvä, eikä kohteissa ollut vielä liikaa matkailijoita. Vastaaaja A kommentoi ”Oman työn puolesta hyvä, sään puolesta aikaisemmin”. Loput vastaajat uskoivat kevään ja kesän olevan parempi luonnon vehreyden ja lämpimämmän sään kannalta, mutta tiedostivat työtilanteen takia syksyn matka-ajankohdan hyväksi.

Opintomatkan kestoon, neljä yötä, oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Opintomatkalaiset kokivat pituuden hyväksi juuri opintomatkaa ajatellen. Vastaaaja A kommentoi kysymyksen seuraavasti: ” Sopiva pituus. Toki matkalla voi olla vaikka kuinka pitkään, mutta käyt. järjestelyiden kannalta (työ- ja kotijärjestelyt) oikein sopiva pituus. Ja ehkä myös tiedon vast. ottamisen kannalta pidemmällä matkalla voisi tulla jo liikaa uusia asioita.”. Vastaaaja A:n kommentti kertoo opintomatkan keston olleen hyvä monelta kannalta ajateltuna. Kolme vastaajaa kertoi, että yksi ylimääräinen päivä lomailuun ja ostoksien tekoon olisi ollut luksusta. 2/18 vastaajasta ei pitänyt opintomatkan pituutta sopivana. He molemmat pitivät kestoa liian lyhyenä ja ehdottivat viikkoa pituudeksi. Vastaajat kokivat ohjelman olleen liian kiireinen ja toivoivat rauhallisempaa tahtia.

Järjestäjän yhteydenpitoon ennen opintomatkaa oli tyytyväisiä 16/18 vastaajaa. Opintomatkalaiset kokivat yhteydenpidon olleen riittävää ja sen sisältäneen asiallista informaatiota sekä sen olleen hyvin ajoitettua. Kaksi vastaajista toivoi osallistujalistaa, vaikka oli muuten yhteydenpitoon tyytyväisiä. Kaksi vastaajista ei kokenut yhteydenpidon onnistuneen ennen opintomatkalle lähtöä. He kokivat yhteydenottoja olleen liian vähän ja toinen vastaajista kertoi jo huolestuneensa opintomatkan toteutumisesta.

17/18 opintomatkalaista koki laskutuksen sujuneen hyvin. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, kommentoiden: ”lasku ei tullut minulle”. Laskutuksen onnistumista kuvailtiin muun muassa näillä sanoilla ja kommentteilla: ”ok”, ”erinomaisesti”, ”ongelmitta”, ”hyvin”, ”luontevasti”, ”mukavaa että 2 erää”.

5.3.3 Toteutus

Opintomatkalaisia pyydettiin rastittamaan neljästä vaihtoehdosta yksi pohdittaessa kuutta opintomatkan toteutukseen liittyvää asiaa. Rastitus vaihtoehtoina oli erinomainen, hyvä, tyydyttävä ja huono. Puolet vastaajista koki matkanasioiden kokonaisuuden erinomaiseksi ja loput puolet hyväksi. 33 % koki kuljetusten (lentojen, bussi) sujuneen erinomaisesti ja 61 % koki niiden sujuneen hyvin. Erinomaisesti tunsu majoitusjärjestelyihin onnistuneen 17/18 vastaajaa ja yksi vastaaja hyvin. Ruokailut matkan aikana onnistuivat erinomaisesti 12/18 vastaajan mielestä ja loppujen 6 vastaajan mielestä hyvin. Puolet vastaajista näki järjestetyn ohjelman

onnistuneen erinomaisesti ja toiset puolet hyvin. Erinomaisesti näki matkanjohtajien toiminnan (aktiivisuus, auttavaisuus) onnistuneen 12/18 vastaajaa ja viisi vastaajaa hyvin.

Opintomatkalaiset kuvailivat opintomatkan tunnelmaa seuraavilla sanoilla ja kommentteilla: ”rento, välitön, iloinen, mukava, rento, hauska tunnelma, mukava, rento tunnelma. Kaikki olivat innostuneita näkemään, kokemaan, oppimaan. Erilaisia ihmisiä, mutta yhteishenki oli hyvä. iloinen, innostunut, positiivinen, välitön, ystävällinen, ennakkoluuloton, kaunis. naurua ja ihania kommentteja. rento. Matkalla oli upea ja hauska tunnelma. Samalla matkalaiset innostuivat aidosti moniaistisista kokemuksista. Tyytyväisiä kommentteja sanottiin ääneen kaikkina päivinä. mukava, rento, mukavia ihmisiä.”

Opintomatkan tavoitteiden onnistumisesta kysyttiin opintomatkalaisilta samalla idealla kuin kysyttiin matkajärjestelyiden onnistumista. Opintomatkalaisia pyydettiin rastittamaan neljästä vaihtoehdosta yksi pohdittaessa kolmea eri opintomatkan tavoitteiden onnistumiseen liittyvää asiaa. Rastitus vaihtoehtoina oli erinomaisesti, hyvin, tyydyttävästi ja huonosti. Tutustuminen kohdealueen moniaistiseen matkailuympäristöön koettiin onnistuneen joko erinomaisesti (13 vastaajaa) tai hyvin (viisi vastaajaa). Ideoiden tuominen omaan toimintaan jakautui seuraavasti: Erinomaisesti 4/18, hyvin 13/18 sekä tyydyttävästi 1/18. Verkostoituminen onnistui kuuden mielestä erinomaisesti, yhdeksän mielestä hyvin ja kahden mielestä tyydyttävästi. Lisäksi opintomatkalaisia pyydettiin antamaan kouluarvosana (asteikko 4-10) opintomatkan kokonaisuudesta. Vastauksien keskiarvoksi muodostui yhdeksän.

6 Johtopäätökset

Opintomatkan järjestäminen on moniosainen kokonaisuus. Tässä osiossa käsitellään toteutuneen opintomatkan suunnitteluvaiheen onnistuminen, matkapäiväkirjan havaintojen antamat huomiot ja pohditaan tutkimuskyselystä saatuja vastauksia. Opintomatkan onnistumista pohditaan analysoimalla samaan aikaan, kaikkia opintomatkan kuvaamiseen käytettyjä menetelmiä. Lisäksi kerrotaan toimeksiantajan antama palaute opintomatkan järjestämisen onnistumisesta.

Opintomatkan suunnittelulla on tärkeä roolia koko opintomatkan onnistuneessa toteutumisessa. Suunnitteluprosessi sujui teoreettisen viitekehyksen antaman suunnan mukaisesti ja eteni järjestelmällisesti kohti toteutunutta opintomatkaa. Matkapäiväkirja toimi hyvänä välineenä kirjata erilaisia havaintoja opintomatkalta. Havainnot kertovat opintomatkan sujumisesta ja onnistumisesta hyvin käytännönläheisesti; teknisen, toiminnallisen ja moniaistisuuden näkökannasta. Toteutunut tutkimuskysely täydensi matkapäiväkirjan havaintoja ja antoi suoraa palautetta opintomatkalaisilta opintomatkan markkinoinnista, suunnittelusta ja toteutuksesta.

Opintomatkan markkinoinnissa sähköposti toimi tulosten perusteella selvästi hyvänä kanavana tiedottaa opintomatkastasta. Vertailua muiden kanavien markkinointiviestinnän potentiaalista ei voi todeta, sillä opintomatkaan markkinointiin pääasiasiassa vain sähköpostitse. Opintomatkan laskutuksen voidaan todeta onnistuneen moitteettomasti, kyselytutkimuksesta saadun palautteen perusteella.

Opintomatkan ajankohta, syksy, voidaan todeta olleen onnistunut valinta. Kyselytutkimuksesta saadun palautteen perusteella enemmistö vastaajista eli opintomatkalaisista piti opintomatkan ajankohtaa onnistuneena. Opintomatkan pituus oli tulosten perusteella enemmistön vastaajien mielestä onnistunut. Ne vastaajat, jotka eivät pitäneet opintomatkaan pituutta onnistuneena, kokivat ohjelman liian kiireiseksi. Tämä kommentti voi viitata opintomatkan pituuden epäonnistumisen lisäksi huonoon matkaohjelman aikataulutukseen. Matkapäiväkirjan antamista havainnoista selviää myös aikataulun olleen liian tiukka ja matkanjohtajien joutuneen muokkaamaan sitä opintomatkan aikana.

Suunnitteluprosessin operointivaiheeseen liittyvä yhteydenpito opintomatkalaisiin ennen opintomatkaa ei onnistunut täydellisesti. Kyselytutkimuksen vastauksista selvisi, että yksi vastaajista oli jopa ehtinyt huolestumaan toteutuuko opintomatka. Vaikka tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi, on edellinen opintomatkalaisen mielipide hälyttävä. Muutaman opintomatkalaisen mainitseminen osallistujalistan puuttumisesta ennen opintomatkaa lähtöä, voidaan todeta huonoksi operoinniksi. Opintomatkalaiset saivat osallistujalistan vasta lentokentällä matkakansion yhteydessä.

Majoitusjärjestelyt onnistuivat erinomaisesti. 17 vastaaja piti majoitusliikettä erinomaisena ja 1 hyvänä. Majoitusjärjestelyiden lisäksi ruokailut ja matkanjohtajien toiminta (aktiivisuus, auttavaisuus) onnistuivat erittäin hyvin. 12 vastaajaa 18 piti ruokailuluja ja matkanjohtajien toimintaa erinomaisesti onnistuneena opintomatkan aikana. Nämä kolme osa-aluetta onnistuivat erinomaisesti ja niillä oli varmasti suuri merkitys opintomatkan kokonaisuonnistumiseen.

Matkanjohtajan ei aina kannata luottaa erillisen ohjelmapalvelun oppaaseen täysin. Matkapäiväkirjan havaintojen perusteella ohjelmapalvelun erillisen oppaan toiminta ei aina vastaa matkanjohtajan toiminnan tasoa. Voidaankin todeta matkanjohtajalla olevan aina lopullinen vastuu käytännön järjestelyistä opintomatkan aikana.

Opintomatkan tavoitteisiin kuulunut moniaistisen matkailuympäristöön tutustuminen, voidaan katsoa toteutuneen erinomaisesti. Matkapäiväkirjan havainnoista selviää käytännön esimerkkejä moniaistisuudesta opintomatalla ja kyselytutkimuksen tuloksista saaduista vastauksista ei löytynyt lainkaan tyytymätöntä vastausta. Toinen opintomatkan tavoitteista, ideoiden saa-

minen omaan toimintaan, koettiin enemmistöltään onnistuneen hyvin. Vastaajista yksi vastasi kuitenkin tähän kysymykseen rastittamalla tyydyttävästi. Kaksi vastaaja antoi saman vastauksen, tyydyttävästi, verkostoitumisen onnistumisessa opintomatalla. Opintomatkan tavoitteet toteutuivat hyvin.

Kokonaisuudessaan opintomatka voidaan todeta onnistuneeksi.

7 Kehitysehdotukset

Tässä osiossa käsitellään kehitysehdotuksia, joita ilmeni tulosten perusteella opintomatkan suunnitteluprosessissa, toteutuksen havainnoinnissa ja kyselytutkimuksen tuloksissa. Kehitysehdotuksiin muodostui kaksi pääteemaa, opintomatkasuunnittelussa tarkempi tutustuminen opintomatka-kohteeseen ja yhteydenpito asiakkaisiin ennen opintomatkaa.

Ensimmäinen kehitysehdotus koskee opintomatkasuunnittelua ja siinä tarkempaa tutustumista opintomatka-kohteeseen. Matkasuunnittelussa tulisi tarkkailla vielä enemmän etäisyyksiä eri kohteiden välillä. Näin voitaisiin jo suunnitteluvaiheessa reagoida linja-auton käytön määrää paremmin. Nyt jouduttiin lisäämään linja-auton käyttöä paikan päällä, opintomatkan ollessa jo käynnissä. Etäisyyksien huomioiminen suunnitteluvaiheessa olisi myös tehnyt matkaohjelmasta mahdollisesti joustavamman ja näin opintomatkalaisille olisi tullut kiireentunnetta.

Yhteydenpidossa asiakkaisiin ennen opintomatkaa ilmeni puutteita. Yhdelle asiakkaalle oli kyselystä saadun palautteen perusteella tullut tunne, ettei opintomatkaa järjestetä. Näin ei missään tapauksessa saisi päästä käymään. Kehitysehdotuksena on asiakkaisiin tiiviimmän yhteydenpidon pitäminen ennen toteutuvaa opintomatkaa. Toinen tärkeä asia yhteydenpidossa ennen opintomatkaa on osallistujalista lähettäminen lähtijöille ennen opintomatkaa. Tämä lisää varmuuden tunnetta opintomatkalaisille ja innostusta tulevaa opintomatkaa odottaessa.

Lähteet

Painetut

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. 2. painos. Hamina: AKATIIMI Oy.

Alakoski, L, Bäck, A. & Isacsson, A. 2010. Mmm...Moniaistisuus matkailun markkinointiviestinnässä. Hankeraportti, Tekes, Vapaa-ajan palvelut -ohjelman hanke 2008-2010. Vantaa: Laurea Ammattikorkeakoulu ja Helsinki: VTT

Bäck, A. 2010. Moniaistista markkinointiviestintää ja palvelukokemuksia. GT-Lehti 4/2010, 32-33

Collins, V. 2000. Becomming a Tour Guide. Great Britain: Biddles Ltd.

Gretzel, U. & Fesenmaier, D.R. 2010. Capturing sensory experiences through semi-structuredelicitation questions. Teoksessa: Morgan, M., Lugosi, P. & Ritchie B. (toim.) 2010. The Tourism and Leisure Experience: Consumer and Managerial Perspectives. Bristol: Channel View Publications

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva 2010: WS Bookwell

Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Helsinki: Edita Prima

Häyrinen, O. Kattelus, M. 2003. Matkasuunnittelun opas 2003. Kuopio: UNIpress Ab.

Isacsson, A, Alakoski, L & Bäck, A. 2009. Using multiplesenses in tourism marketing: The Helsinki Expert, Eckerö Line and Linnanmäki Amusement Park Cases. *Tourismos: an international-multidisciplinary Journal of tourism*. Vol. 4, No. 3. 176-184

Jokiniemi, J. 2007. Kaupunki kaikille aisteille: moniaistisuus ja saavutettavuus rakennetussa ympäristössä. Espoo: Teknillinen korkeakoulu

Kompula, R & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima

Matkailualan vuosikirja 2005. Helsinki. Edita Prima

Matkasuunnittelun opas 2010. Kuopio: UNIpress Suomi.

- Renfors, S. 2008. Virkailijasta konsultiksi. Pori: Kehitys.
- Swarbrooke, J & Horner, S. 2001. Business Travel and Tourism. Woburn: Butterworth-Heinemann.
- Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailijan ohjelmapalvelut. Porvoo: WS Bookwell
- Vilka, H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen Opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

Sähköiset

- Kuuloliitto ry. 2009. Kuulon tehtävät. Viitattu 4.5.2014.
http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/kuuleminen/kuulon_tehtavat
- Matkailijan moniaistinen palvelukokemus. 2014. Palvelujen moniaistisen kehittämisen ketterä menetelmäpaketti. Viitattu 13.5.2014. <http://www.multisensorisuus.fi/tyokalut>
- Rantapallo 2013. Matkavakuutusten ABC - löydä paras matkavakuutus. Viitattu 28.3.2013.
<http://www.rantapallo.fi/matkailu/matkavakuutus-matkavakuutukset/>
- Sensing Rural Cultures 2012. Sensing Rural Cultures (SING) - hankkeen tavoitteet. Viitattu 26.3.2013. <http://www.sensingruralcultures.fi/>

Liitteet

Liite 1: Tutkimuskysely	31
Liite 2: Opintomatkan matkaohjelma	34
Liite 3: Opintomatkan esite kirjoitettu sähköpostiviestinä.....	38

Liite 1: Tutkimuskysely

Tutkimuskysely

SING -hanke

Sensing Rural Cultures

SING-hankkeen opintomatka Etelä-Ranskaan 23. -27.9.2012

Tämä tutkimuskysely on SING-hankkeen Etelä-Ranskan opintomatkan toteuttamisprosessista tehtävää opinnäytetyötä. Opinnäytetyöntekijä on toinen matkanjohtajista, liiketalouden opiskelija Elina Virtanen. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Taustatiedot

1) Mistä sait tiedon opintomatkasta (rastita yksi)?

sähköposti___ puhelin___ työpaikka ___ tuttavalta___ muu, mikä?_____

2) Mistä syystä päätitte lähteä mukaan opintomatkalle?

Ennen matkaa

3) Oliko matkan ajankohta mielestänne onnistunut (syksy)? _____

4) Jos ei ollut, mikä muu ajankohta olisi sopinut mielestänne paremmin (talvi, kevät, kesä)? _____

5) Miksi?

6) Mitä mieltä olette matkan kestosta (neljä yötä)?

7) Mitä mieltä olette järjestäjien yhteydenpidosta ennen matkaa?

8) Miten koitte matkan laskutuksen sujuneen?

Matkalla

9) Miten koit seuraavien matkanjärjestelyiden onnistuneen?

	Erinomainen Huono	Hyvä	Tyydyttävä
A) Matkakansion kokonaisuus _____	_____	_____	_____
B) Kuljetukset (lennot, bussi) _____	_____	_____	_____
C) Majoitusjärjestelyt _____	_____	_____	_____
D) Ruokailut matkan aikana _____	_____	_____	_____
E) Järjestetty ohjelma _____	_____	_____	_____
F) Matkanjohtajien toiminta _____	_____	_____	_____
(aktiivisuus, auttavaisuus jne.)			

G) Kommentte-

ja: _____

10) Miten kuvailisit matkan tunnelmaa?

11) Minkä kouluarvosanan antaisit opintomatkasta kokonaisuudessaan (asteikko 4-10)? _____

12) Miten koet opintomatkan tavoitteiden onnistuneen?

	Erinomaisesti Huonosti	Hyvin	Tyydyttävästi
A) Tutustuminen kohdealueen moniaistiseen matkailuympäristöön	_____	_____	_____
B) Ideoiden tuominen omaan toimintaan	_____	_____	_____
C) Verkostoituminen	_____	_____	_____

13) Terveisiä ja kommentteja:

Kiitos paljon vastauksestanne!

Laurea-ammattikorkeakoulu
Elina Virtanen
Elina.M.Virtanen@laurea.fi



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



- klo 08.00 - Aamiainen hotellissa.
- klo 08.30 Lähtö bussilla vierailulle makujen ja tuoksujen yliopistoon, Université Européenne des Senteurs et Saveurs (www.uess.fr). Yliopistovierailulla tutustutaan sen tuoksu-käytävään ja yrttipuutarhaan sekä osallistutaan parfyymi-työpajaan.
- klo 12.15 Salaattilounas Forcalquierissa.
- klo 14.00 Lähdemme bussilla tutustumaan Bistrot du Pays -konseptiin (www.bistrotdepays.com), jossa ravintolat käyttävät paikallisten yritysten tuotteita ravintoloissaan ja toimivat samalla matkailun neuvontapisteinä. Vierailu alkaa Onglesin kylässä, jossa opas johdattaa meidät Lure Mountainille. Vierailemme paikallisen tuottajan luona Limansissa, oppaana emäntä Marie Buttigien.
- klo 17.00 Kävely Limansin kylässä.
- klo 18.45 Illallinen Bistro du Pays -konseptiin kuuluvassa ravintolassa. Bussikuljetus hotellille.
- klo 19.30

Tiistai 25.9.2012

Värejä ja makuja

- klo 08.00- Aamiainen hotellissa.
- klo 08.30 Lähtö bussilla hotellilta. Virittäydymme provencelaisiin makuihin ja tuoksuihin tutustumalla maaseutukylä Oraisonin (www.oraison.com) tiistaiamun markkinoihin.
- klo 11.45 Lähtö markkinoilta bussilla.
- klo 12.00 Nautimme lounaan oliivipuumuseon ravintolassa.
- klo 14.00 Tutustuminen oliivimuseoon.
- klo 15.00 Lähtö bussilla Monosquen kaupunkiin. Vierailu myyntipisteessä, jossa on myynnissä paikallisten maanviljelijöiden ja pienyrittäjien tuotteita. Tämän jälkeen on vapaata aikaa tutustua viehättävään Manosguen (http://www.ville-manosque.fr/rubrique.php3?id_rubrique=2) kaupunkiin.
- klo 17.30 Lähtö Manosquesta hotellille.
- Ilta vapaa ja mahdollinen illallinen omakustanteine.

Keskiviikko 26.9.2012

Värien maailmaa ja työpaja

klo 08.00-	Aamiainen hotellissa.
klo 09.00	Lähtö bussilla hotellilta tutustumaan vanhaan okranviljely-alueeseen (www.okhra.com), Ogres dans le Roussillon. Vierailemme konservatoriossa, kävelemme okrapolun lumoavissa maisemissa sekä tutustumme Roussillon viehättävään kylään.
klo 12.00	Lounas (omakustanteine) Roussillonin kylässä.
klo 13.00	Lähtö bussilla hotellille.
klo 15.00	Moniaistisuustyöpaja hotellilla.
klo 20.00	Yhteinen loppuillallinen Folcalquierin kylässä.

Torstai 27.9.2011

Nizzan kautta kotimatalle

klo 08.00-	Aamiainen hotellissa.
klo 09.00	Lähtö hotellilta matkatavaroineen. Bussi lähtee kohti Nizzaa. Matkalla syömme lounaan.
n. klo 14.00	Saapuminen Nizzaan, jossa on vapaata aikaa noin 2-3 tuntia.
klo 17.00	Tapaaminen bussilla ja lähtö lentokentälle. Sanomme hyvästi kauniille Etelä-Ranskalle ja otamme suunnaksi syksyisen Suomen.
klo 20.20	Lähtö Norwegian Air Shuttlen lennolla DY5831 Helsinkiin.
klo 00.50	Saapuminen Suomeen, Helsinki-Vantaan lentokentälle.

Dokumentointi Matka dokumentoimaan valokuvin, videoin, äänityksin ja kirjoituksin myöhempää käyttöä ja hyödyntämistä varten.

Hinta Hinta sisältää lennot, bussikuljetukset koko matkan ajan, matkanjohtajien palvelut, aamiaisen ja yhden ruokailun/päivä (joko lounas tai illallinen) matkan aikana, tervehdymäljät, majoituksen kahden hengen huoneissa, yhden hengen huoneesta lisämaksu, kaikki ohjelmassa mainitut käyntikohteet, niiden sisäänpääsyt ja opastukset.

Peruutukset Matkan voi peruuttaa kuluitta 30 vrk ennen matkan lähtöä. Jos peruutus tapahtuu 29-14 vrk ennen matkan lähtöä, ve-
loitetaan toimituskuluina 50 €. Alle 14 vrk tapahtuneista peruutuksista ve-
loitetaan 50 % ja alle 24 tuntia 100 %.

Matkatavarat Lennolle saa ottaa kolme laukkuja, kaksi ruumaan 20 kg ja käsimatkatavarana yksi laukku 10 kg (55 x 40 x 23cm).

Matkavakuutus Jokainen hoitaa oman matkavakuutuksensa.

Matkanjohtajat Tarja Rinne, Tarja.Rinne@laurea.fi, puh. + 358 40 728
0766,

5917 439

Elina Virtanen, Elina.M.Virtanen@laurea.fi, puh. +358 50

Vastuullinen matkanjärjestäjä

Travel Agency Oy Matka-Vekka Klaukkala/Lomamatkat Oy
SMAL tunnus: 19795, KUVI: 3507/00//MjMv

Muutokset mahdollisia

23.9.2012/TR



Hôtel Charembau

Route de Niozelles - 04300 Forcalquier

Tél.: 04 92 70 91 70

contact@charembau.com



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



Liite 3: Opintomatkan esite kirjoitettu sähköpostiviestinä

Ranskan Provenceen oppimaan uutta ja verkostoitumaan!

Ainutlaatuinen opintomatka Keski-Uusimaan ja Riihimäen seutukunnan yrityksille ja toimijoille 23.- 29.9.2012

SING (Sensing Rural Cultures) -hanke on Eteläisen maaseudun osaaajat EMO ry:n rahoittama hanke, jota Laurea-ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelma Keravalla koordinoi.

SING-hanke järjestää opintomatkan Ranskaan, Alpes de Haute-Provence alueelle su 23.-to 29.9.2012.

Osallistujat maksavat matkastaan **vain 450 €**, toisen puolen 450 € maksaa SING-hanke. Hanke ei kuitenkaan voi rahoittaa kuntien työntekijöitä.

Matka-aika on ihanaa syyskesän aikaa, jolloin sekä luonto että sen antimet ovat parhaimmillaan. Saamme asua ja matkustaa oliivipuiden ja viininviljelmien ympäröimänä.

Matkaohjelma on tehty yhteistyössä paikallisen maaseututoimijayhdistyksen kanssa, joten vierailukohteemme ovat juuri meille räätälöityjä. Käytännön järjestelyistä vastaa Laurean matkailun koulutusohjelma.

Majoittuminen tapahtuu Forcalquierin kylässä, josta teemme bussilla tutustumiskäyntejä eri kohteisiin. Matkan kohde on valikoitunut siksi, että alue on erittäin tunnettu aistien käyttämisessä ja tutkimisessa ja hyödyntänyt tuloksia pienyritysten tuotteistamisessa ja markkinoinnissa. Heillä on asiasta sekä pitkät perinteet että hyviä näyttöjä erilaisista konsepteista kuten ns. Bistro du Pays -konseptista. Sen lisäksi Folcalquierin kylässä toimii asiaan erikoistunut yliopisto, johon tutustuminen kuuluu myös ohjelmaamme.

Alustava matkaohjelma ja muut ohjeet löytyvät oheisesta liitteestä.

Matkalle mahtuu 20 osallistujaa. Ilmoittautua voi sähköpostilla (tarja.rinne@laurea.fi). Paikat täytetään ilmoittautumisjärjestyksessä, joten kannattaa toimia nopeasti, jotta pääsee mukaan tälle ainutlaatuiselle opintomatkalle.

Sensing Rural Cultures (SING) -hankkeen tavoitteena on Keski-Uudenmaan ja Riihimäen seutukunnan maaseudun elinkeinoelämän monipuolistaminen. Alueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Vantaa, Tuusula, Järvenpää, Nurmijärvi, Loppi, Hausjärvi, Hyvinkää ja Riihimäki.

Hankkeen tarkoituksena on muun muassa kerätä ja tallentaa alueellisten toimijoiden paikalliseen kulttuuriin liittyviä kokemuksia ja moniaistisia elämyksiä, järjestää kehittämisseminaareja ja opintomatka Ranskaan.

Lisätietoja annan mielelläni sekä sähköpostilla että puhelimitse (puhelimeen voi jättää soittopyyntöä, jos ei heti tavoita).

Tätä viestiä saa vapaasti lähettää edelleen sellaisille tahoille, joiden oletatte kuuluvan hankkeen piiriin.

Toivottavasti tapaamme Ranskan matkalla!

Elina

Projektiassistentti Elina Virtanen

Laurea-ammattikorkeakoulu

puh. +358 40 474 5479

Elina.M.Virtanen@laurea.fi