



# **Maaseutumatkailun koulutuksen kehittäminen**

**Anssi Kattelus  
Mika Nenonen**

**Kehittämishankeraportti  
Marraskuu 2008**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Author(s) KATTELUS, Anssi NENONEN, Mika	Type of Publication Development project report	
	Pages 19	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title DEVELOPMENT OF EDUCATION IN RURAL TOURISM		
Degree Programme (Vocational Teacher Education/Student Counsellor Education/Special Needs Teacher Education) Teacher Education College, Jyväskylä University of Applied Sciences.		
Tutor(s) PYLKKÄ, Outi		
Assigned by Savonlinna Vocational College		
Abstract <p>The assignor of our developing scheme was Vocational College of Savonlinna.</p> <p>One of the objectives of our scheme was to produce developing material for the education of rural tourism. Another objective was to get education of rural tourism respond to the rural structural requirements of the Savonlinna area. We programmed educational package, which gives students more information to operate in rural business. Educational package integrates nature, forest, and other sectors of rural tourism. Our material is aimed at people who work in the rural business and are interested in further education or students who are interested in the rural business. We intensify E-learning in this package as delivering and accomplishing the materials.</p> <p>Another essential goal was to enhance our pedagogic competence as we study to become teachers. During the planning we have produced teaching material and reflected on how it is adapted to the actual implementation. Besides producing the material we have considered different pedagogical methods and modified them to meet the needs of student groups.</p> <p>During the planning process two issues appeared to be significant. Firstly, entrepreneurs have to create networks and aim at co-operation with enterprises. Secondly, education of rural tourism has to be further developed and co-operation with those working in tourism business has to be increased.</p>		
Keywords rural tourism, complementary education in rural tourism		
Miscellaneous		

Tekijä(t) KATTELUS Anssi NENONEN Mika	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 19	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Maaseutumatkailun koulutuksen kehittäminen		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) PYLKKÄ, Outi		
Toimeksiantaja(t) Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto, Savonlinna		
Tiivistelmä <p>Kehittämishankkeemme toimeksiantajana oli Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto Savonlinnasta.</p> <p>Hankkeemme yhtenä tavoitteena oli tuottaa koulutusmateriaalia maaseutumatkailukoulutuksen kehittämiseksi. Tavoitteena oli myös saada maaseutumatkailun koulutus vastaamaan matkailun rakennemuutoksen tarpeisiin Savonlinnan talousalueella. Suunnittelimme tiiviin opetuksellisen paketin, jonka suorittamalla alalla toimivat henkilöt voivat saada lisää tietotaitoa omaan toimintaansa. Suunnittelimme opiskelukokonaisuuden jossa yhdistyy luonto-, metsä-, ynnä muut matkailun toimialat. Koulutusmateriaalimme on suunnattu joko valinnaisia opintoja suorittaville opiskelijoille tai lisäkoulutusta hakeville, alalla jo toimiville henkilöille. Koulutuspaketissa painotetaan nykyaikaista verkko-opiskelua materiaalien jakamisessa ja tehtävien tekemisessä sekä palauttamisessa.</p> <p>Toisena merkittävänä tavoitteena oli omien pedagogisten valmiuksien lisääminen opettajaksi opiskellessamme. Hankkeen suunnittelun yhteydessä olemme tuottaneet opetettavaa materiaalia sekä miettineet tarkoin kuinka sitä sovelletaan lopulliseen opetustilanteeseen. Materiaalin tuottamisen lisäksi olemme miettineet erilaisia pedagogisia menetelmiä ja muokanneet niitä mahdollisille opiskelijaryhmille sopiviksi.</p> <p>Koulutuskokonaisuutta suunnitellessamme korostuivat muutamat asiat. Tulevaisuuden yrittäjien on luotava keskenään yhteistyöverkostoja ja pyrittävä yhteistyöhön palveluja käyttävien yritysten kanssa. Matkailun koulutusta on edelleen kehitettävä ja lisättävä yhteistyötä alueen matkailu yritysten kanssa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) maaseutumatkailu, matkailun täydennyskoulutus		
Muut tiedot		

<b>1 Johdanto.....</b>	<b>2</b>
<b>1 Valinnaiset opinnot osana opetussuunnitelmaa .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Matkailun koulutuksen rakennemuutos ja tulevaisuudennäkymät .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Täydennyskoulutuksen tarve matkailun koulutuslalla .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Opetuskokonaisuuden kohdentaminen .....</b>	<b>7</b>
<b>5 Opintokokonaisuus .....</b>	<b>8</b>
5.1 Luontoyrittämisen osa-alueet, toiminta luontoyrittäjänä .....	8
5.2 Luontomatkailu ja markkinointi.....	10
5.2.1 Luontomatkailutuotteiden hinnoittelu ja asiakaspalvelu.....	11
5.2.2 Luontomatkailutuotteiden suunnittelu- ja tuotantotyöt.....	11
5.2.3 Elämysten tuottaminen.....	12
5.2.4 Ensiapu .....	13
5.2.5 Matkailun markkinointi ja tuotteistaminen .....	14
<b>6 Moodle verkko-oppimislusta.....</b>	<b>16</b>
<b>7 Matkailualan koulutuksen kehittämishaasteet .....</b>	<b>17</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>19</b>

# 1 Johdanto

Etelä-Savossa, Mikkelin ja Savonlinnan talousalueella matkailun koulutus tullaan lopettamaan ammattikorkeakouluissa. Tällöin talousalueelle tärkeä matkailualan koulutuksen tarjonta heikkenee huomattavasti. Matkailun koulutuksen paine siirtyy toisen asteen koulutukseen. Meidän oppilaitoksessamme on opetettu matkailualaa jo useita vuosia, joten kehittämisen tarve alan opetukseen on ajankohtainen. Kilpailu opiskelijoista kovenee päivä päivältä, joten matkailun koulutuksen kehittäminen ja sen tekeminen vetovoimaiseksi on nykytrendi.

Keskusteltuamme esimiestemme kanssa tulimme siihen tulokseen, että uusia koulutusvaihtoehtoja matkailun koulutusohjelmaan on saatava. Oppilaitoksessamme on tehty päätös kehittää matkailun koulutusta kohdentamalla sitä täydennyskoulutuksena jo alalla työskenteleville esimerkiksi matkailuyrittäjille sekä alalle aikoville uusille opiskelijoille. Nykyisin alalla toimivilla henkilöillä ei välttämättä ole aiempaa kokemusta alasta eikä riittävää koulutusta alalle.

Tarkoituksemme on suunnitella tiivis opetuksellinen paketti, jonka suorittamalla alalla toimivat henkilöt voivat saada lisää tietotaitoa omaan toimintaansa. Ideamme syntyi tästä tilanteesta ja päätimme suunnitella opiskelukonaisuuden jossa yhdistyy luonto-, metsä-, ynnä muut matkailun toimialat. Olemme hauduttaneet asiaa jo useita kuukausia mutta viimeinen sysäys tämän työn tekemiseen tuli esimiehiltämme. He toivoivat, että suunnittelisimme koulutus ”tarjottimen”, jossa yhdistyisivät mahdollisimman monet matkailuun liittyvät osa-alueet.

Savonlinnan ammatti- ja aikuisopistossa matkailuun liittyvää opetusta tapahtuu kahdessa yksikössä (Paviljonki: matkailu-ravitsemus- ja talousala sekä Varpala: luonnonvara- ja ympäristöala). Toinen meistä työskentelee Varpalassa ja toinen Paviljongilla, joten yhteistyön tekeminen on vääjäämätöntä, koska eri tutkintojen perusteet ja niiden sisällöt ovat helpompia käsitellä.

Ajattelimme yhdistää eri tutkintojen eri opintokokonaisuuksia toisiinsa. Tutkinnot, joiden osia yritetään sovittaa keskenään ovat: matkailuvirkailija, matkailupalvelun tuottaja, metsuri-metsäpalveluntuottaja ja luontoyrittäjä.

Tämän työn tarkoituksena on samalla parantaa organisaatiomme eri yksiköiden välistä yhteistyötä. Oman opettajuuden kehittämisen ohella tämän hankkeen perusideana on oman organisointikyvyn parantaminen. Hanke mahdollistaa myös oppilaitoksen organisaation laadullisen kilpailukyvyn parantamisen vähentämällä resurssien tarvetta ja lisäämällä maksullista palvelutoimintaa.

## **1 Valinnaiset opinnot osana opetussuunnitelmaa**

Suomessa oppilaitoksen opetussuunnitelma on oppilaitoksen itsensä laatima suunnitelma, joka perustuu valtakunnallisiin opetussuunnitelmien perusteisiin. Valtakunnalliset opetussuunnitelmien perusteet välittävät koulutuspoliittiset tavoitteet opetukselle ja kuvaavat tutkintokohtaisia pätevyysvaatimuksia. Oppilaitoskohtaisen opetussuunnitelman tavoitteena on oppilaitoksen oman opetuksen ja toiminnan kuvaaminen, sekä kehittäminen ja suunnittelu.

Oppilaitoskohtainen opetussuunnitelma palvelee oppilaitoksen opiskelijoita oman opiskelun suunnittelussa, opettajia ja muuta henkilökuntaa oman työn suunnittelussa ja työssä oppimispaikkoja sekä muita yhteistyökumppaneita antaen tietoa koulutuksesta ja toimintaa ohjaavista periaatteista. Opetussuunnitelma on oppilaitoksen sisäisen kehittämis- ja yhteistyön väline, joka toimii samalla laadunvarmistuksen välineenä. Opetussuunnitelmatyö on jatkuva prosessi, johon kaikki oppilaitosyhteisössä toimivat osallistuvat. Oppilaitoksen toiminnan ja opetussuunnitelman on kehityttävä koko ajan.

Opetussuunnitelman avulla pyritään suunnittelemaan opetettavien aineiden esittämisjärjestys ja menetelmät, joilla tavoitteisiin pyritään. Tavoitteiden määrittelyyn vaikuttaa laatijan oppimiskäsitys: se luo teoreettisen perustan laatijan näkemyksille oppimisesta (Blom ym.1996.)

Kehitettäessä uusia opetuskokonaisuuksia on kuitenkin aina muistettava ketä, missä ja miten aiomme palvella. Maailman muuttuessa ihmisten oppiminen

pysyy kuitenkin tiettyjen oppimiskäsitysten ohjaamana. Eri-ikäisten oppijoiden tuomaa oppimiskäsitysten kirjoa tulee selvittää, jotta pystytään suunnittelemaan millä tavoin kokonaisuuksia pystytään opettamaan.

Oppimiskäsityksellä tarkoitetaan oppimisympäristössä tapahtuvaa toimintaa ohjaavia, kuvaavia tai selittäviä periaatteita. Käsite oppimisesta ohjaa toimintaa sekä oppijana että opettajana. Oppimiskäsitykseen sisältyy periaatteita koskien tiedon luonnetta, teorian ja käytännön suhdetta, sekä oppijan ja opettajan roolia oppimisprosessissa. Oppimiskäsityksiin vaikuttavat muun muassa yleiset käsitykset inhimillisen tiedon ja psyykkisten prosessien luonteesta, yhteiskunnalliset perinteet, normit ja odotukset, joita yhteiskunnan taholta kulloinkin opetukselle ja koulutukselle asetetaan sekä oppimista koskevan tutkimuksen teorit ja tulkintaperinteet (Von Wright 1992.)

## **2 Matkailun koulutuksen rakennemuutos ja tulevaisuudennäkymät**

Maaseutumatkailu on kehittyvä matkailun ala Suomessa, tämä johtuu osittain maaseutua koettelevasta rakennemuutoksesta. Etelä-Savon maakunta, joka on Suomen johtava maaseutumatkailualue, kärsii jatkuvasta "maaltamuutto" -ilmiöstä, jossa maaseudun väki muuttaa suurin kasvukeskuksiin. Maaltamuutto- liike kuitenkin on omalla karulla tavallaan luonut hyvät mahdollisuudet maaseutumatkailulle. Maatilojen autioituminen tarjoaa hyvät puitteet ja mahdollisuuden matkailuyrittäjille perustaa maaseudulle matkailuyrityksen. Kaupunkilaisten vieraantuminen maaseudusta lisää myös omalta osaltaan tällaisten matkailuvaihtoehtojen kysyntää, sillä monessa tapauksessa varsinkin nuorempi kaupungissa asuva väestö ei ole päässyt koskaan tutustumaan aitoon suomalaiseen maaseutuun ja sen tarjoamiin elämyksiin.

Matkailualue on kehittynyt ja kasvanut viime vuosikymmeninä erittäin voimakkaasti ja alan tulevaisuudennäkymät ovat valoisat. Yksittäisistä elinkeinoryhmistä matkailu on tällä hetkellä maailman suurin. Ympäristötietoisuuden kasvu viitoittaa matkailun tulevaisuuden näkymiä, joka näkyy luonto- ja kulttuurimatkailun suosion lisääntymisenä, koska nykyisin matkailijat hake-

vat luonnonläheisyyttä ja karttavat massaturismia. (Silvennoinen kollegoineen 1997, 14.)

Silvennoinen kollegoineen (1997, 14) toteaa seuraavasti maaseutumatkailun tulevaisuudesta. "Matkailu tarjoaa myös yhden mahdollisuuden helpottaa maaseudun sopeutumista EU:hun. Alkutuotantosektorin aiempaa avoimemmat markkinat pakottavat maaseudun monipuolistamaan elinkeinorakennettaan. Maaseutumatkailun kehittäminen on nähty sekä valtakunnallisesti että aluetasolla tärkeäksi osaksi maaseutustrategiaa. Etenkin syrjäisten alueiden kehittämistavoitteissa on korostettu matkailun merkitystä. Näillä reuna-alueilla onkin hyvät edellytykset lisätä matkailijamääriään, sillä ne sijaitsevat useimmiten luonnonvetovoimiltaan parhaimmilla alueilla".

Rakennemuutoksesta johtuen maaseutumatkailu on otettu monella maatilalla sivuelinkeinoksi, jolla pyritään työllistämään yrittäjän lisäksi koko perhe. Maaseutumatkailu onkin tämän takia merkittävässä asemassa kun puhutaan maaseudun pelastamisesta autioitumiselta. Se saa ihmiset jäämään maaseudulle ja auttaa ylläpitämään erilaisten yksityisten ja julkisten palvelujen kysynnän riittävän korkealla. (Työministeriö 1997, 64-65.)

Maaseutumatkailu on laaja käsite mutta yhteisenä nimittäjänä voidaan pitää luontoa ja se sisältää maatilamatkailun, joko sivu- tai pääelinkeinona, sekä maaseudun matkailuyritykset, joissa ei harjoiteta maatilataloutta. (Turunen 1993, 8.)

Maaseutumatkailuelinkeinolle tyypillistä on alalle tulon matala kynnys. Tästä johtuen maaseutumatkailuyrittäjien motivaatiot yrittäjäksi ryhtymistä kohtaan eivät ole muuttuneet juurikaan. Matkailuyrityksen jatkuvuuden eli sukupolvenvaihdoksen, sekä yrityksen kasvattamisen pienellä riskillä katsotaan edelleenkin olevan tärkeässä roolissa. Maaseutumatkailuyrittäjäyys alkaa yleensä harrastuksen pohjalta esimerkiksi maatilamajoitusta aletaan harjoittaa maatilatalouden sivussa. Tästä syystä yrittäjillä ei ole aiempaa kokemusta alasta eikä heillä yleensä ole myöskään koulutusta alalle ja siksi

tulevaisuuden suunnitelmat ulottuvat yleensä vain lähitulevaisuuteen strategisen suunnittelukyvyn puuttuessa (Lassila & Aho 2001, 70 - 71).

Maaseutua hyödyntävä matkailu on kuitenkin vielä uusi ja omaa uraansa hakeva matkailun ala, jonka jatkuva kehittäminen on tärkeää, jotta elinkeino säilyisi elinvoimaisena ja kannattavana. Koordinoitua maaseutumatkailun tutkimustyötä on tehty reilun kymmenen vuoden ajan, ja tämä asettaa tietyn rajan alan kehittymiselle. Koulutustarjonnan monipuolistaminen mahdollistaa alalla toimivien ja sille hakeutuvien henkilöiden osaamistason kohoamisen.

Maaseudulla yrittäjäyys alkaa monissa tapauksissa sukupolvenvaihdoksesta, jolloin yrittäjäyys kulkee suvussa suoraan perheen jälkikasvulle. Tällöin syyinä sukupolvenvaihdokselle ovat tilan pitäminen suvun hallinnassa, suvun perinteiden kunnioitus, hyvän toimeentulon jatkuminen tai ajatus, että asiakkaiden ja muiden sidosryhmien luottamus rakentuu jatkuvaan perheyrittämiseen. Tällä matkailun koulutuksen kehittämishankkeella on tarkoitus tarjota muun muassa edellä mainituille henkilöille muitakin arvoja toimintaansa, kuin esimerkiksi perinteiden kunnioittaminen.

Vuonna 1997 ryhdyttiin kehittämään maaseutumatkailualan ammattitutkintoa, jonka tarkoituksena oli antaa yrittäjille lisää ammattitaitoa ja valmiuksia maaseutumatkailuyrittäjyyttä varten. Opetushallitus vahvisti tutkinnon helmikuussa 1998, jonka jälkeen siihen tähtäävää koulutusta on annettu useassa ammatillisessa oppilaitoksessa. Tutkinto on tarkoitettu pääasiassa aikuisopiskelijoille. Maaseutumatkailun ammattitutkinto jaetaan viiteen osaan, jotka ovat yritystoiminta, markkinointi, majoituspalvelut, ateriapalvelut ja ohjelmapalvelut. Ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito osoitetaan erillisissä näyttökokeissa, jossa testataan ammattiin olennaisesti liittyviä taitoja kuten ammatin kannalta tärkeät työtehtävät. Näyttökokeet pidetään joko aidossa työympäristössä tai muuten tilannetta muistuttavassa ympäristössä. Lisänä opinnoissa voi olla myös täydentäviä kirjallisia ja suullisia tehtäviä. Näyttökokeesta on tehty tarkoituksella vaativa, jotta tutkinnon arvo ja sen merkitys säilyisivät. Ammattitutkinto pakottaa yrittäjää

paneutumaan omaan yritykseen ja opettaa yrittäjää huomioimaan uusia asioita yrittämisessä. Koulutus lisää varmuutta ja positiivista omanarvontuntoa ja ammattituntia. (Maaseutumatkailun ammattitutkinto.) Meidän tarkoituksemme ei ole tarjota markkinoille ammattitutkintoa, vaan tarjota koulutusta osatutkintona ja perustutkintojen valinnaisina osina. Osatutkinnon suorittaminen tapahtuu täydennyskoulutuksena aikuisille (yhteistoimintatarahtois, maksullinen palvelutoiminta).

Tarkoituksemme on tuottaa 15 opintoviikon mittainen ammatillinen valinnainen opintojakso, joista perustutkinnon opiskelijat voivat valita omiin opintoihinsa haluamiaan kursseja. Heidän opintolinjansa ei vaikuta tämän opintokokonaisuuden valitsemiseen. Tämän kokonaisuuden suunnittelussa on käytetty neljän eri opetussuunnitelman opintosisältöjä.

### **3 Täydennyskoulutuksen tarve matkailun koulutuslalla**

Täydennyskoulutustarvetta matkailun ohjelmapalveluyrityksissä lisäävät vuonna 2003 voimaan tulleet kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Niissä edellytetään, että erikoisaktiviteettien ohjaajilla tulee olla alan pätevyystodistus (esimerkiksi lajiliiton todistus, seiniäkiipeily, kalliokiipeily, melonta ja vuokraveneen kuljettajan tutkinto). Lisäksi jokaisessa työvuorossa tulee vähintään yksi ensiapukoulutuksen ja alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö. Koko henkilökunnalle tulee keran vuodessa järjestää turvallisuuskoulutusta ja valmiusharjoitusta. Täydennyskoulutusta tarvitsevat myös muun muassa opettajat, projekti- ja hankeasiantuntijat. (Havas 2006, 40.)

### **4 Opetuskokonaisuuden kohdentaminen**

Tässä kehityshankkeessamme tarkoituksenamme on saada aikaan omaan oppilaitokseemme toimiva opintokokonaisuus, jota voimme myös markkinoida myös ulkopuolisille asiakkaille. Suunnitteleme koulutuskokonaisuuden, joka vastaa alueellisiin matkailualan koulutustarpeisiin.

Tutkimme ja tarkastelimme neljää eri opetussuunnitelmaa (matkailuvirkailija, matkailupalvelujen tuottaja, luontoyrittäjän perustutkinto, metsäpalvelujen tuottaja). Näiden opetussuunnitelmien sekä Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdyn maaseutumatkailua koskevan tutkimuksen perusteella suuntaamme koulutustarjontaamme. Tutkimuksessa todetaan mm. maaseutumatkailuyrittäjien tarjoavan pääasiassa pelkkää majoitus- ja ravitsemuspalvelua. Ohjelmapalveluja tarjoavat vain 8 % Etelä-Savon alueen maaseutumatkailuyrittäjistä (Nenonen & Värri 2002, 26). Meidän lähtökohtamme koulutuksen suunnittelussa on tarjota koulutuksen käyneille yrittäjille eväitä monipuolisempaan palvelutarjontaan.

Ensimmäinen kohderyhmä koulutuksen markkinoinnille on maaseutu- ja luontomatkailuyrittäjät. Tehdyn tutkimuksen (Nenonen & Värri 2002, 26) mukaan nämä yrittäjät tarjoavat yksipuolisia tuotteita matkailijoille (majoitus ja ravitsemuspalvelut). Toinen kohderyhmä on ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelevat henkilöt, jotka haluavat monipuolistaa ja laaja-alaistaa omia opintojaan luonto- ja maaseutumatkailun suuntaan.

Yrittäjyysopinnot kuuluvat oleellisena osana maaseutumatkailuun. Yrittäjyysopinnoilla lisätään yrittäjien yrittäjyysarvoja. Pyrkimyksenä on saada yrittäjät rationalisoimaan yrityksensä toimia tulevaisuudessa. Ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoille yrittäjyysopinnot kohottavat sisäistä yrittäjyyttä, jolloin opiskelijat mennessään yrityksiin työskentelemään pystyvät ymmärtämään paremmin yrittäjyyttä. Opiskelijoilla, joilla ei entuudestaan ole ollut ymmärrystä yrittäjyydestä, on tulevaisuudessa matalampi kynnys siirtyä yrittäjiksi esimerkiksi matkailualalle.

## **5 Opintokokonaisuus**

### ***5.1 Luontoyrittämisen osa-alueet, toiminta luontoyrittäjänä***

Toiminta luontoyrittäjänä osion valitsimme koulutuskokonaisuuteemme, koska tehdyn tutkimuksen (Nenonen & Värri 2002, 25) mukaan Etelä-Savon alueen maaseutumatkailuyrittäjillä ei juuri ole koulutusta itse yrittäjyyteen. Sukupolven vaihdoksena tehdyt yrittäjyyteen siirtymiset eivät myöskään välttämättä anna

valmiuksia toimia alan yrittäjänä. Yrittäjyyden koulutuskokonaisuus antaa koulutuksen käynneille valmiuksia toimia yrittäjänä ja myös tietoa siitä mitä yrittäjänä oleminen tarkoittaa. Tässä viiden opintoviikon kokonaisuudessa tarkastellaan kannattavuutta, asiakkuuksien hoitamista, ympäristöasioita ym. yrittämiseen liittyviä olennaisia asioita.

### **Koulutusosion tavoite**

Opiskelijan on osattava tuotteistaa omaa osaamistaan. Hänen on osattava hyödyntää luontoyrittämisen osa-alueita ja kehittämismahdollisuuksia erityisesti omalla toimialueellaan sekä kehittää ja arvioida erilaisia liikeideoita. Hänen on osattava toimia luontoyrittäjänä ympäristövastuullisesti ja taloudellisesti kannattavasti kestäväen kehityksen periaatteisiin sitoutuen. Opiskelijan on osattava suunnitella toteuttamiskelpoinen projekti tai hanke. Hänen on osattava suhtautua arvostavasti muihin elinkeinonharjoittajiin sekä osattava hyödyntää alueelliset vahvuudet. Hänen on osattava ottaa huomioon erilaisten asiakasryhmien tarpeet sekä toimia asiakaspalvelussa ja neuvontatehtävissä tarvittaessa myös vieraalla kielellä.

### **Sisältö**

- luontoyrittäjyys
- luonto- ja maaseutumatkailu
- erityyppiset asiakasryhmät
- metsätalouden organisaatiot ja toiminta
- luontomatkailun ohjelmapalvelut
- erityisryhmien luontomatkailu
- asiakaspalvelijan vaatimukset
- luonnontuotteiden jalostaminen ja markkinointi
- markkinoinnin periaatteet
- palveluyrittäminen
- asiakasryhmien määrittely
- alihankinta
- henkilökohtaisten valmiuksien tilanne ja kehittäminen

- ammatillisten valmiuksien kehittäminen
- yhteiskunnan muutosten arviointi, trendit
- taloudellisen tilanteen huomiointi ja sen muuttuminen
- kielitaidon kehittäminen
- yhteiskunnan ja toimintaympäristön muutokset
- kehitysohjelmat ja tuet
- ympäristö ja luonto

### **Toteuttamistapa**

Opetus toteutetaan osin teoriaopetuksena ja opintokäynteinä alan erilaisiin luontomatkailuyrityksiin. Oppilaat suunnittelevat ja toteuttavat luontoyrittämiseen liittyviä ohjelmopalvelullisia asiakastapahtumia erilaisille asiakasryhmille eri vuodenaikoina. Osa opiskelusta toteutuu työssäoppimisen yhteydessä. Opiskelijat tutustuvat opintokäyntien yhteydessä luontoyrittämisen liitännäisorganisaatioihin ja viiteryhmiin.

### **Arvioinnin kohteet**

- luontoyrittämiseen liittyvien suunnitelmien ja projektien toteutus
- toiminta asiakas- ja ohjelmopalvelutehtävissä
- erilaiset luontoyritykset ja asiakasryhmät
- yrittämisen ympäristön ja yrittäjyyden kokonaiskuvan hahmottaminen
- eri toimialojen mahdollisuudet ja riskien hallinta
- toiminta asiakas- ja ohjelmopalvelutapahtumissa
- toiminnan muokkaaminen palautteen kautta

### **Arviointitapa**

Opintokokonaisuus arvioidaan näytöllä ja arviointia täydennetään opintojaksokohtaisilla kokoavilla kirjallisilla tehtävillä.

## **5.2 Luontomatkailu ja markkinointi**

Valitsimme tämän osion koulutuskokonaisuuteen, koska pelkkä yrittäjyyden opiskelu ja tarkastelu ei yksin riitä saavuttamaan toimivaa yrityskokonaisuutta. Asiakkaat ovat kuitenkin se tärkein asia joka vaaditaan yrityksen toiminnan jatkumiseen. Tämä osio tarkastelee asiakkuutta tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin kuin edellinen osio. Opintokokonaisuuden laajuus on 10 opintoviikkoa.

## **Tavoitteet**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa suunnitella, hinnoitella ja toteuttaa matkailijaryhmälle opastus- tai ohjelmapalvelupaketin erikoistumallaan osa-alueella. Hän osaa toimia paikallisia luontomatkailukohteita ja ohjelmapalvelumahdollisuuksia hyödyntäen metsäluontopalveluiden ohjelmapalvelujen tuottajana työntekijänä tai yrittäjänä.

Hän osaa palvella ulkomaisia asiakkaita yhdellä vieraalla kielellä sekä avustaa toimialueensa luontokohteiden tuotteistamisessa omalla erikoisalallaan. Hän osaa tunnistaa tärkeimmät paikallisesti arvokkaat maisema-, luonto- ja kulttuurikohteet sekä ohjelmapalvelun mahdollisuudet ja ohjattuna esittelee niitä asiakasryhmille erikoistumallaan osa-alueella.

### **5.2.1 Luontomatkailutuotteiden hinnoittelu ja asiakaspalvelu**

Tässä kahden opintoviikon kokonaisuudessa perehdytään työn ja tuotteiden hinnoitteluun sekä asiakaspalveluun että yrittäjyyteen. Asiakaspalvelussa opetus kohdistetaan sähköiseen kirjeenvvaihtoon ja puhelimessa tapahtuvaan asiakaspalveluun.

### **5.2.2 Luontomatkailutuotteiden suunnittelu- ja tuotantotyöt**

Tässä kolmen opintoviikon kokonaisuudessa opitaan suunnittelemaan luontomatkailutuotteita ja tuottamaan sekä toteuttamaan työt asiakaslähtöisesti. Suunnittelun ja tuotantotöiden ohella opetuksen painotus on face-to-face asiakaspalvelussa.

### 5.2.3 Elämysten tuottaminen

Tässä kahden opintoviikon kokonaisuudessa opetellaan ymmärtämään mitä on elämys, miten elämyksiä tuotetaan ja kuinka ne markkinoidaan tehokkaasti mahdollisille asiakkaille. Elämystrendien seuranta ja uusien elämystuotteiden soveltaminen käytäntöön kuuluu myös oleellisena osana tähän kokonaisuuteen.

#### Tavoite

Tässä viiden opintoviikon kokonaisuudessa, jossa yhdistyvät luontomatkailutuotteiden hinnoittelu, asiakaspalvelu, suunnittelu- ja tuotantotyöt, sekä elämysten tuottaminen on opiskelijan osattava tuottaa erilaisia ja eritasoisia elämyksiä vaihteleville asiakassegmenteille. Opiskelijan on ymmärrettävä, mitä elämyksellisyydellisyyden käsitteellä tarkoitetaan ja osaa soveltaa sitä käytännön tilanteissa. Opiskelijan on otettava huomioon turvallisuusnäkökohdat elämyksiä suunnitellessa ja toteuttaessa. Opiskelija tulee osata hinnoitella elämystuotteita kannattavasti.

#### Sisältö

- elämyksellisyyden käsite
- elämystuotteet
- erilaiset asiakassegmentit ja heille sopivat elämystuotteet
- turvallisuus
- hinnoittelu
- kannattavuus
- asiakaspalvelu
- markkinointi

#### Toteuttamistapa

Teoreettinen opetus annetaan luokkaopetuksena. Opetusta syvennetään aiheeseen liittyvillä käytännön harjoituksilla. Kurssin aikana suunnitellaan ja to-

teutetaan elämystuotteita erilaisille asiakassegmenteille. Harjoituksiin liitetään opiskelijoiden henkilökohtaisia näyttöjä.

### **Arvioinnin kohteet**

Elämyksellisyyden ymmärtäminen, elämyksellisen tilanteen luominen, opastus- ja vuorovaikutustaidot asiakaspalvelutilanteissa. Turvallisuussuunnitelman laatiminen. Turvallisuuden varmistaminen käytännössä.

### **Arviointitapa**

Teoreettiset tiedot tarkastetaan kirjallisella kokeella sekä opiskelijan itsenäisesti valitsemissa ja laatimilla syventävillä tehtävillä. Käytännön opastustehtävissä toimimisen arvioiminen.

## **5.2.4 Ensiapu**

Ensiavun valitsimme kokonaisuuteen, koska jokaisen ihmisen on hyvä osata ensiaputaitoja, varsinkin jos on vastuussa jostain opiskelijaryhmästä, jonka kanssa liikkuu esimerkiksi luonnossa. Myös mahdollisena yrittäjänä tulevaisuudessa he joutuvat olemaan luonnossa asiakkaiden kanssa ja samalla olemaan vastuussa, jos esimerkiksi tapahtuu loukkaantumisia. Opintokokonaisuuden laajuus on yksi opintoviikko.

### **Tavoite**

Ensiavun peruskurssi antaa perustiedot ja -taidot auttaa hätätilanteessa ja tavallisimmissa sairaus- ja onnettomuustilanteissa.

### **Sisältö**

- toiminta tapahtumapaikalla
- potilaan tutkiminen
- elvytystapahtuma
- sairauskohtaukset

- verenvuodot ja sokki
- haavat ja ruhjeet
- pään ja kasvojen vammat
- raajojen murtumat ja nivelvammat
- myrkytykset
- palovammat
- hätäensiavun kertaus
- vammapotilaiden tutkiminen ja vammamekanismi
- eri vammojen ensiapu
- ensiavusta ensihoitoon
- ensiapu- ja ensihoitovälineet
- ensiaputaktiikka ja sovellusharjoitus
- terveys ja turvallisuus
- erityisensiapu

### **Toteuttamistapa**

Kontaktiopetus ja harjoitukset

### **Arviointitapa**

Kirjallinen ja käytännön koe

### **Arviointikriteerit**

hyväksytty / hylätty

## **5.2.5 Matkailun markkinointi ja tuotteistaminen**

Markkinoinnin ja tuotteistamisen kokonaisuuden valinta kokonaisuuteen johtuu siitä, että asiakkaille pitää osata tuoda julki yrityksen tarjonta juuri sillä tavoin kuin asiakas sen haluaa, ei kuten yrittäjä itse. Myös markkinoinnin tärkeys yrityksen kannattavuudessa ja liikevaihdossa on huomattavan tärkeä asia. Opintokokonaisuuden laajuus on kaksi opintoviikkoa.

### **Tavoite**

Opiskelijan on tunnettava matkailun markkinoinnin periaatteet ja asiakkaan valinnan perusteet. Hänen on osattava suunnitella ja paketoida yhteistyössä

erityyppisiä, erilaisille kohderyhmille suunnattuja päiväretkiä ja luontotapahtumia taloudellisesti, ympäristövastuullisesti ja turvallisesti asiakkaiden fyysisen tason ja heidän mahdolliset rajoitteensa huomioon ottaen.

## **Sisältö**

- matkailun markkinoinnin ominaispiirteet ja käytännöt
- matkaesitteiden valmistaminen
- matkojen myynti
- matkailun tuotteistaminen

## **Toteuttamistapa**

Teoreettinen opetus annetaan luokkaopetuksena. Opetusta syvennetään aiheisiin liittyvillä ryhmätöillä, matkaesitteiden laadinnalla, luontomatkailuun liittyvien tapahtumien järjestämisellä ja opintokäynneillä.

## **Arvioinnin kohteet**

- matkailun markkinointiin liittyvän mielikuvallisuuden ymmärtäminen ja toteuttaminen
- toiminta ryhmässä
- matkaesitteen laadinta ja sen soveltuvuuden arviointi
- käytännön matkailutapahtuman järjestäminen
- asiakasturvallisuuden huomiointi

## **Arviointitapa**

Opintokokonaisuus arvioidaan opintojaksokohtaisilla kokoavilla kirjallisilla tehtävillä.

## **Suunnittelun toteuttaminen**

Opetuskokonaisuuden toteuttaminen käytännössä tapahtuu kahden eri yksikön tiloissa. Teoreettisten osioiden suorituspaikkana on pääosin Matkailu-, ravitsemus- ja talousalan oppilaitos Paviljonki, joka sijaitsee Savonlinnan kaupungissa. Käytännön osioiden suorituspaikkana on Luonnonvara- ja ympäristöalan oppilaitos Varpala, joka sijaitsee noin 15 kilometriä Savonlinnasta. Varpala on hyvä paikka käytännön tapahtumien suorittamiseen, koska sen sijainti on opetuskokonaisuudelle tärkeiden luonto- ja elämyskohteiden äärellä.

Molemmissa oppilaitoksissa on myös matkailualan osaamista, jolloin kummankin oppilaitoksen opettaja voi tarvittaessa tuurata toista sekä kehittää toistensa ammattitaitoa. Opettajien tiedon vaihdolla voidaan lisätä ja kehittää asiantuntijuutta matkailun alalla. Tämä parantaa samalla oppilaitoksemme pedagogista tasoa. ”Perinteinen” matkailun opettaja pystyy laajentamaan omia näkökulmiaan opetuksellisesti. Opettajavaihto luo myös samalla lisää henkilökohtaisia suhteita yksiköidemme välillä henkilöstön osalta, mikä tällä hetkellä on hieman heikoissa kantimissa.

## **6 Moodle verkko-oppimisalusta**

Oppilaitoksessamme on käytössä MOODLE –oppimisalusta. Se on otettu käyttöön kaksi vuotta sitten ja sen tarkoituksena on antaa opettajille työskentelyalusta, jossa kaikki voivat jakaa informaatiota. Myös opiskelijat voivat käyttää tätä verkko-oppimisalustaa tehtäviensä suorituspaikkana. Nykyisin Moodlea käyttää vain harva opettaja eikä se tällä hetkellä vastaa sitä tarkoitusta mitä varten se on luotu.

Verkko-oppimisalustaa voidaan tulevaisuudessa käyttää monilla eri tavoin. Moodlea voitaisiin käyttää ”ideapankkina”, johon sekä opiskelijat, että opettajat voivat tallentaa havaintojaan, ideoitaan, ynnä muuta tarpeellista tietoa liittyen opiskeltavaan aiheeseen. Varsinkin silloin, kun opiskelijat asuvat toisella paikakunnalla tai heillä on esimerkiksi työelämästä johtuvia aikatauluongelmia, voi verkko-oppimisalustan käyttö kurssin pääasiallisena työskentelyvälineenä olla mielekästä. Toisaalta verkkoympäristöjen käyttö voi helpottaa opettajalle tuttua kopiointiurakkaa merkittävästi ja kenties jopa vähentää laitokselle kertyviä kopiointikustannuksia.

Päivittäisessä käytössä verkkoympäristön tutuksi tekeminen on hyvin tärkeää. Tulevaisuudessa matkailuyrittäjien pitäisi pystyä toimimaan verkostoituneessa toimintaympäristössä. Eri palveluja tarjoavat maaseutumatkailuyrittäjät pystyivät markkinoimaan toisiaan Moodlen kautta. Verkkoympäristöön jatkuvasti lisääntyvä materiaali antaa erinomaisia mahdollisuuksia uusille opiskelijoille, sekä kehittää jo olemassa olevaa materiaalia edelleen, että antaa ideoita Moodlen nykyisille käyttäjille. Toisaalta opiskelijat voivat syventää omia opin-tojiaan olemassa olevien ideoiden pohjalta ja sitä kautta päivittää verkko-oppimisalustan materiaalia.

## **7 Matkailualan koulutuksen kehittämishaasteet**

Tulevaisuudessa, opiskelijamäärien pienentyessä oppilaitosten välinen kilpailu tulee kiristymään entisestään. Myös ihmisten kouluttautumishalukkuus muuttuu erilaiseksi tulevien vuosien aikana paljon. Ihmiset haluavat kouluttautua entistä vanhempana ja se asettaa opetuksellisesti erilaisia vaatimuksia koulutuksen järjestäjille. Haasteena on silloin täydennyskoulutuksen ja peruskoulutuksen integroiminen.

Muuttuva maailma pakottaa koulutusyhteiskunnan kehittämään uusia koulutusmalleja sekä reagoimaan ja vastaamaan muuttuviin tilanteisiin. Kehittämishankkeemme keskittyy paljon juuri tähän muuttuvan maailman tuomaan muuntautumisleikkiin. Jatkuvan koulutuksen yhteiskunnallinen haaste on konkreettisesti vaikuttanut tämän hankkeen kehittämiseen. Tämä kehittämisshanke on työkalu moninaistuvan opiskelijamateriaalin palvelemiseksi tulevaisuudessa. Etelä-Savossa maaseutumatkailun kehittämiseen panostetaan nykyisin paljon. Hankkeemme kautta saattaa syntyä uusia ja idearikkaita henkilöitä kehittämään ja toteuttamaan alueen matkailua tulevaisuudessa.

Hankkeemme tuodessa lisäarvoa kuntayhtymällemme, pystymme myös samalla tukemaan opettajiemme työllisyys näkymiä kiristyvän kilpailun tuodessa uusia haasteita kuntasektorille. Mahdollinen koulutusimagon lisääminen maaseutumatkailuyrittäjien keskuudessa ei liene pahitteeksi Etelä-Savon matkailun tulevaisuuden kehittämiseksi.

Tulevaisuuden koulutuksen haasteisiin vastaamiseksi on Savonlinnan ammatti- ja aikuisopistossa aloitettu muutamia vuosia sitten ennakointi prosessin tekeminen työelämän edustajien kanssa. Ennakoinnilla pyritään saamaan tulevaisuuden näkymiä selville niin koulutuksen kuin työelämänkin tarpeiden suhteen. Tällä halutaan varmistaa kehityksen mukana pysyminen (Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto, 2008 viitattu 6.10.2008 [http://www.yritysmyynti.com/image\\_in/sami/file/SAMIn%20ennakointi prosessi.ppt](http://www.yritysmyynti.com/image_in/sami/file/SAMIn%20ennakointi%20prosessi.ppt) ).

## LÄHTEET

Blom, H., Laukkanen, R., Lindström, A., Saresma, U. & Virtanen, P. (toim.) 1996. Erityisopetuksen tila. Helsinki: Opetushallitus

Havas, K., Jaakonaho, K., Rantanen, P. & Sievers, K. 2006. MATKA 2020 - matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi. HAAGA Tutkimuksia 2. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu.

Lassila, H & Aho, S. 2001. Matka maaseudulle – näkökulmia maaseutumatkailun tutkimukseen. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisusarja A7/2001

Nenonen M. & Värri L. 2002. Etelä-Savon maaseutumatkailuyrittäjien yrittäjämotivaatiot. Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, matkailun koulutusohjelma

Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto, 2008 viitattu 6.10.2008

[http://www.yritysmyynti.com/image\\_in/sami/file/SAMIn%20ennakointi\\_prosesi.ppt](http://www.yritysmyynti.com/image_in/sami/file/SAMIn%20ennakointi_prosesi.ppt)

Silvennoinen, H & Tahvanainen, L & Tyrväinen, L. 1997. Matkailu, maaseutu & ympäristö. Matkailun osaamiskeskus ja Matkailun verkostoyliopisto, Joensuun yliopisto, Savonlinna. Kestävän matkailun julkaisuja I.

Tuohinen, T. (toim.)1997. Yrittäjyyden uudet muodot. Työministeriö. Helsinki: Oy Edita Ab

Turunen, M. 1993. Maaseutumatkailun yritystoiminta. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Von Wright J., 1992. oppimiskäsitysten historiaa ja pedagogisia seurauksia. Helsinki: Painatuskeskus

