

# TAPAHTUMAN TOTEUTTAMINEN

Case: Suomen Urheiluopisto Vierumäki

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma, aikuiskoulutus  
Tapahtuma- ja kokousmatkailu  
Opinnäytetyö  
Syksy 2010  
Niina Koivisto

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma, aikuiskoulutus

KOIVISTO, NIINA:

Tapahtuman toteuttaminen  
Case: Suomen Urheiluopisto Vierumäki

Tapahtuma- ja kokousmatkailun opinnäytetyö, 58 sivua, 68 liitesivua

Syksy 2010

## TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on tapahtuman toteuttaminen. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, teoriaosasta sekä toiminnallisesta osasta. Tavoitteena on, että tietoperustan pohjalta tehdään toimeksiantajalle, Suomen Urheiluopistolle, tapahtumapalveluyksikön sisäiseen käyttöön tarkoitettu käsikirja.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan tapahtumaa palvelutuotteena ja sitä mistä tapahtuman laatu muodostuu. Työssä korostetaan sitä, että palvelua tulisi katsoa asiakkaiden silmin: eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. Käsittelemme myös tapahtuman peruspalvelupakettia ja sitä, kuinka tapahtuman ydin tarvitsee vierelleen muita toimintoja ja palveluita, joiden odotetaan antavan tapahtumalle lisäarvoa. Näiden lisäksi selvitan itse tapahtuman toteuttamisen vaiheita, tapahtumaorganisaation hallintaa ja kuvaan tapahtumaprosessin vaiheet. Viimeisissä luvuissa kuvataan tapahtumatoteuttajan riskejä, turvallisuudesta huolehtimisesta ja lupa- ja ilmoitusasioita sekä vastuita. Opinnäytetyössä on huomioitu kaikki ne elementit, joita tapahtuman toteuttamisessa tulee ottaa huomioon.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus eli Vierumäen Urheilupuiston käsikirja pohjautuu tapahtuman tuottamista käsitteleviin teoksiin. Käsikirja tulee toimimaan toimeksiantajan työkaluna tapahtumayksikössä. Siinä kuvataan tapahtumayksikön toimintaa ja toimintamalleja sekä muistutetaan pienistä tärkeistä yksityiskohdista tapahtumaa toteutettaessa.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että tapahtuman toteuttaminen on kuin tuhannen palan palapeli, joka muodostuu itsenäisistä osista, mutta lopputuloksen täytyy olla toimiva kokonaisuus. Hyvää ideaa seuraa tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. Onnistuneessa tapahtuman toteuttamisessa vuorovaikutteisuus korostuu, sillä toteuttaja käy vuoropuhelua niin tapahtuman tilaajan kuin kaikkien sidosryhmien kanssa. Tapahtuman johtaminen ja organisoiminen onkin yksi keskeisin asia koko tapahtumaprojektissa.

Avainsanat: tapahtuman toteuttaminen, tapahtuman järjestäminen, tapahtuma, palvelutuote, Vierumäen Urheiluopisto

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in MICE Tourism

KOIVISTO NIINA:

Title: Event management  
Case: Sport Institute of Finland

Bachelor's Thesis in MICE Tourism, 58 pages, 68 appendices

Autumn 2010

## ABSTRACT

---

The subject of this thesis is event management. The thesis consists of two parts: a theoretical part and a functional part. The aim of this thesis was to make a handbook for an event management department. This is a commissioned thesis and it was made for Sport Institute of Finland.

The theoretical part examines events as a service product and how the quality of an event is evaluated. It highlights the importance of the fact that customer service should be seen through the eyes of beholder. Different customers have different ideas of what good quality is. The theoretical part also deals with the service packet of an event and presents the importance of the additional services and activities. Besides this, the theory also focuses on event management and phases of organizing an event, all the way from the initial planning to the final actualization of the event. In addition the theory part lists all the risks, security and licenses needed for organizing an event.

The functional part of the thesis, the handbook of event management of Sport Institute of Finland, is based on literature of event organizing and event management. The handbook describes the procedures of the event management department and also what various sectors need to be taken into consideration when arranging an event.

As a conclusion of this thesis, it can be noted that event organizing is like a puzzle. It consists of hundreds of separate pieces but the result must be one big picture. Out of good ideas comes an achievable goal, planning, implementation and final conclusion. Communication is vital for a successful event. Event management and organizing is one of the most vital aspects of the whole event process.

Key words: event management, organizing an event, events, service product, Sport Institute of Finland

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet	1
1.2	Keskeiset aihealueet ja rajaukset	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	4
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	6
2.1	Lyhyt historia	6
2.2	Liikeidea ja nykyinen toiminta	7
2.3	Toiminta-ajatus	8
2.4	Vierumäen palveluajatus – Vierumäki henki	9
2.5	Vierumäen asiakkaat	10
2.6	Kilpailijat	11
3	TAPAHTUMA PALVELUTUOTTEENA	12
3.1	Tapahtuman määrittely	13
3.2	Tapahtumille tyypillisiä ominaisuuksia	15
3.3	Tapahtumien luokitteluja	17
3.4	Peruspalvelupaketti ja laajennettu palvelutarjonta	19
3.5	Laatu tapahtumassa	22
4	TAPAHTUMAN TOTEUTTAMINEN	25
4.1	Tapahtumatoteuttamisen osa-alueet	26
4.2	Elämyksellisyys tapahtuman toteuttamisessa	28
4.3	Tapahtumaprosessin vaiheet	29
4.3.1	Tapahtuman konsepti	29
4.3.2	Tapahtuman suunnittelu ja käsikirjoitus	30
4.3.3	Toteutusvaihe	31
4.3.4	Päätäminen ja jälkitoimenpiteet	32
4.4	Tapahtuman johtaminen ja organisoiminen	34
4.5	Tapahtuman riskit	36
4.6	Tapahtuman turvallisuus, luvat ja ilmoitukset	39
4.6.1	Tuoteturvallisuuslaki	39
4.6.2	Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma	40
4.6.3	Pelastuslaki ja -suunnitelma	42

4.6.4	Ympäristösuunnitelma	44
4.6.5	Luvat ja ilmoitukset	45
4.6.6	Tapahtumatoteuttajan vastuut	46
5	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS	47
5.1	Prosessin eteneminen	47
5.2	Ammatillinen edistyminen	49
5.3	Arviointi ja johtopäätökset	50
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	58

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet

Opinnäytetyössäni tarkastelen tapahtumaa palvelutuotteena ja sitä, mistä tapahtuman laatu muodostuu sekä kuinka tapahtumaprojektia hallitaan. Selvitän myös itse tapahtuman toteuttamisen vaiheita, tapahtumaorganisaation ja aikataulun rakentamista sekä vastuu- ja lupa-asioita. Pyrin huomioimaan kaikki ne elementit, joita tapahtuman toteuttamisessa tulee ottaa huomioon.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Se koostuu kahdesta osasta, tietoperustasta sekä tapahtumapalvelun käsikirjasta. Tavoitteenani on, että tietoperustan pohjalta teen toimeksiantajalleni, Suomen Urheiluopistolle, tapahtumapalveluyksikön sisäiseen käyttöön tarkoitetun käsikirjan. Tämä tuotos eli käsikirja on opinnäytetyössäni liite 3. Vilkka ja Airaksinen (2003, 9) toteavat, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi. Toiminnallinen työ voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus, opastus, konferenssin tai tapahtuman toteuttaminen. Toteutusmuotona voi olla kirja, kansio, opas, cd, cd-rom, portfolio, kotisivut tai johonkin tilaan järjestetty tapahtuma.

Vierumäen tapahtumapalveluyksikkö aloitti toimintansa vuoden 2008 alusta. Yksikön toiminnasta ja palveluista kertovaa käsikirjaa ei ole vielä tehty, ja asia tuli ajankohtaiseksi juuri silloin, kun aloin miettiä opinnäytetyöni aihetta. Urheiluopiston johtoryhmä on esittänyt, että käsikirjan tulisi olla valmis vuoden 2010 loppuun mennessä, joten sain aikataulullisesti mahdollisuuden suunnitella ja toteuttaa käsikirjan. Tuotos on tärkeässä roolissa, sillä se tulee olemaan toimeksiantajani hyödynnettävissä.

Työskentelen itse toimeksiantajanani Suomen Urheiluopiston palveluksessa, joten käsiteltävät asiat ja palvelumme ovat minulle jo entuudestaan tuttuja ja näin helpottavat työni etenemistä ja tekemistä. Tavoitteenani on lähitulevaisuudessa

siirtyä työskentelemään tapahtumayksikön puolelle. Käsikirja tulee täten auttamaan ja palvelemaan myös minua itseäni. Tapahtumapalveluyksikön ulkopuolisena pystyn tuomaan käsikirjaan näkemyksiä ja tärkeitä yksityiskohtia, jotka ovat ainakin itselleni olleet epäselviä tapahtuman toteuttamisen kulussa mutta ehkä liian itsestään selviä yksikössä työskenteleville. Tapahtumien toteuttaminen on kiinnostanut minua jo vuosia, ja tämän johdosta hainkin vuonna 2007 opiskelemaan Matkailun laitokselle tapahtuma- ja kokousmatkailun linjalle. Opinnäytetyöni aiheeksi halusin ehdottomasti toiminnallisen opinnäytetyön, sillä erilaisten ohjeistuksien ja oppaiden tekeminen kiinnostaa minua. Aiheen tuli olla lähellä itseäni ja sen tuli yhdistää nykyinen työelämäni ja käytäntö sekä samalla tukea ammatillista osaamistani.

Tapahtumilla on vuosituhansia ollut tärkeä rooli yhteiskunnassa. Aikojen saatossa tapahtumat ovat muuttuneet paljon, ja nykypäivänä niiden kirjo on todella laaja. Tapahtumia on kaiken kokoisia, on tuhansia ihmisiä kerääviä tapahtumia kuten kilpailutapahtumat, messut ja seminaarit. Näiden lisäksi on yritysten omia tapahtumia kuten liikunta-, virkistys- ja tyky-päiviä, kokouksia, kick-off-tilaisuuksia sekä tuotteen lanseeraustilaisuuksia. Tapahtumia ovat yhtä lailla pienet perhejuhlat, esimerkiksi häät ja syntymäpäivät. (Shone & Parry 2004, 2.)

Tapahtumat rakentuvat ihmisistä ja heidän erilaisista verkostoistaan: yleisöstä, talkoolaisista ja muista sidosryhmistä. Sosiaalisuus ja ihmisten tarve tehdä asioita yhdessä on tapahtumien ydin. Tapahtumat tarjoavat mahdollisuuden kokemusten jakamiseen ja erilaiseen kulttuuriseen vaihdantaan. (Pasanen & Hakola 2009, 11.)

Kaikille tapahtumille on kuitenkin yhteistä se, että ne vaativat huolellista suunnittelua ja ne tehdään tyydyttämään tapahtumavieraiden tarpeita. Tapahtumat ovat aina ainutlaatuisia, vaikka sama tapahtuma olisi järjestetty useamman kerran. Tapahtuman eri elementit, kuten ihmiset, tunnelma ja paikka, tekevät siitä ainutlaatuisen. (Shone & Parry 2004, 14.)

Tapahtuman toteuttaminen on haastavaa mutta samalla palkitsevaa. Onnistuneen tapahtuman toteuttaminen on kuin palapeli. Se muodostuu itsenäisistä osista, mutta lopputuloksen täytyy olla toimiva kokonaisuus. Ensin on lähdettävä liikkeelle perusvalmiuksista, tehtävä yksityiskohtaiset suunnitelmat, otettava lait ja asetukset huomioon, varmistettava rahoitus ja sitten vain itse tapahtumaa toteuttamaan. Tapahtumatoteuttajan tehtävänä on tarjota kokoontumiselle parhaat mahdolliset olosuhteet, mutta tapahtumassa tulee toteutua myös elämyksellisyys, kokemuksellisyys ja vuorovaikutteisuus. (Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry 2010.)

## 1.2 Keskeiset aihealueet ja rajaukset

Opinnäytetyöni tietoperustassa käsittelemän aihealueita, joita ovat tapahtuman määrittelyminen palvelutuotteena, tapahtuman laatu ja tapahtuman perus- ja laajennettu palvelutarjonta. Näiden lisäksi kuvaan tapahtumatoteuttamisen osa-alueita, tapahtumaorganisaation hallintaa, tapahtumaprosessin vaiheita sekä toteuttajan riskejä, turvallisuudesta huolehtimista, lupa- ja ilmoitusasioita sekä vastuuta.

Grönroosin (1998, 53–54) mukaan tapahtumat ja tilaisuudet ovat palveluita, joita voidaan kehittää, tuottaa, toimittaa, markkinoida ja kuluttaa. Suurin osa tapahtuman tuotantoprosessista on näkymätöntä, ja osallistujalle jää ainoastaan hänen kokemuksensa. Asiakas on mukana palvelutilanteessa ja osallistuessaan tapahtumaan hän vaikuttaa sen onnistumiseen. Ylikoski (2000, 118) toteaaakin, että laatua voidaan määrittellä sillä, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia eli kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät.

Tapahtuman toteuttamisella tarkoitetaan koko tapahtumaprojektin vastuullista johtamista ja onnistunutta läpivientiä. Asiakkaalle luodaan toimiva palvelukokonaisuus, jossa ovat mukana kaikki asiakkaan tarvitsevat ja toivomat elementit. Tapahtuman toteuttajalla tulee olla kokonaiskäsitys tapahtuman eri osa-alueista, mutta hänen ei tarvitse olla erityisosaaja joka osa-alueelle, vaan toteuttajalla tulee olla riittävät yhteistyöverkostot ja suhteet tuotannon toteuttamisen tueksi vaadittavista osaamisesta, laitteistosta ja tarvikkeistosta. (Seinäjoki Science Park 2010.)



Opinnäytetyössäni käsittelen tapahtuman toteuttamista tapahtumatoteuttajan näkökulmasta. Tapahtuman toteuttajalla viitataan palvelujen ammattimaiseen tarjoamiseen kuten Suomen Urheiluopistoon Vierumäellä. Vierumäen Urheiluopistolla järjestetään hyvin paljon yritysten, liittojen ja seurojen erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia. Urheiluopisto palvelee täyden palvelun talona ja tapahtumat ovat aina asiakkaan näköiset. Rajaan työni ulkopuolelle tapahtuman tilaavan yrityksen kuten esimerkiksi yrityksen tai liiton sihteerin näkökulman. En kuvaa itse tapahtuman suhdemarkkinointia, sisältöä, kohderyhmän valintaa tai budjettia, koska asiakasyritys hoitaa ja hahmottaa ne itse.

Tapahtumatoteuttajalla onkin olemassa kaksi erilaista asiakassuhdetta: asiakas, joka tilaa tapahtuman tapahtumatoteuttajalta eli yritys tai liitto ja asiakas, joka käyttää tapahtuman palveluita. (Seinäjoki Science Park 2010.) Nämä molemmat asiakassuhteet esiintyvät opinnäytetyössäni.

Tapahtuman johtamisessa on kyse tapahtuman tehtävän, toiminnan, arvojen, tavoitteiden ja konkreettisten keinojen määrittelystä. Tapahtuman toteuttajan näkökulmasta johtamisen tulisi olla luotettavaa ja vastuuntuntoista sekä toiminnan johdonmukaista. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Tapahtuman turvallisuutta ei voi liioin korostaa. Kokoontumislaisissa sanotaan, että tapahtuman toteuttajan on huolehdittava siitä, että tapahtumassa ei aiheudu haittaa tai vaaraa ihmisten omaisuudelle tai terveydelle. Tapahtumaa suunniteltaessa on myös ajoissa selvitettävä, mitä lupia tapahtumaa varten täytyy hakea ja mitä ilmoituksia tehtävä. (Vuoripuro 2007, 11.) Riskit ovat aina myös osana tapahtumaa. Jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa tulisi miettiä mahdollisia riskejä, joita tilaisuuden järjestämiseen liittyy. Tapahtuman toteuttajan kannalta kaikkein tärkeintä on tiedostaa riskit, pyrkiä minimoimaan ne ja osata niiden sattuessa reagoida oikealla tavalla. (Blinnikka & Kuha 2004, 127.)

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni etenee rakenteellisesti siten, että tietoperustassa esittelen ensin toimeksiantajani. Tämän jälkeen tarkastelen tapahtumaa tuotteena. Määrittelen ensin tapahtumakäsitteen ja käyn läpi tapahtumille tyypillisiä ominaisuuksia ja luokitteluja. Käsittelen myös tapahtumaa palvelutuotteena ja tapahtuman peruspalvelupaketin palveluryhmiä sekä laajennetun palvelutarjonnan osatekijöitä.

Nostan esille tapahtuman laadun tärkeyden ja korostan, miksi koettu kokonaisuus on tärkeää tapahtuman onnistumisen kannalta.

Seuraavassa luvussa selvitetään mitkä ovat tapahtuman toteuttamisen osa-alueita ja kuinka elämyksellisyys ja vastuullisuus tulisi huomioida suunnittelussa. Käsittelen myös tapahtumaprosessin kulkua: tapahtuman suunnittelua, toteutusvaihetta sekä jälkitoimenpiteitä. Tapahtuman riskit, turvallisuus, luvat ja ilmoitukset sekä tapahtumatoteuttajan vastuut ovat myös oleellisessa osassa opinnäytetyössäni.

Tietoperusta pohjustaa tuotosta eli tapahtumapalvelun käsikirjaa. Tietoperusta koostuu markkinoinnin, tapahtuman järjestämisen ja turvallisuuden kirjallisuudesta ja tutkimuksista, kuluttajaviraston antamista ohjeista sekä lakiin perustuvista asetuksista. Tietoperustassa kerron myös esimerkkejä Vierumäen urheiluopiston toiminnasta ja palveluista, jotta lukijan olisi helppo ymmärtää teorian ja käytännön yhteys.

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus eli Vierumäen Urheilupiston käsikirja on työnsäni tärkeässä roolissa, sillä se tulee olemaan toimeksiantajani hyödynnettävissä. Käsikirja tulee toimimaan Vierumäen tapahtumayksikön työkaluna sekä toimintaa kuvaavana tuotoksena.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Suomen Urheiluopisto Vierumäki. Tuotos eli käsikirja on tehty Vierumäen tapahtumapalveluyksikön sisäiseen käyttöön. Käsikirja on liitteessä 3. Seuraavissa luvuissa esittelen toimeksiantajani. Kerron ensin lyhyesti urheiluopiston historiasta, tämän perään opiston nykyisestä toiminnasta ja lopuksi vielä Vierumäen asiakkaista ja kilpailijoista.

### 2.1 Lyhyt historia

Urheiluopistoaatteen henkinen isä oli Lauri ”Tahko” Pihkala (1888–1981).

Lauri Pihkala otti urheilun ja liikunnan kehittämisen kansan keskuudessa sydämenasiakseen. Hän teki vuonna 1907 opintomatkan Yhdysvaltoihin, jonka jälkeen hän ryhtyi määrätietoisesti ajamaan urheilu- ja liikuntakoulutusta tarjoavaa laitosta Suomeen. Näin sai alkunsa Suomen Urheiluopiston perustaminen. (Kaikkonen 2007, 20.)

Liikuntavalistustyön laajentamista varten päätettiin perustaa erillinen laitos ja valmistelutyö annettiin Suomen Voimistelu- ja Urheiluliitolle. Suomen Urheiluopiston toiminnan käynnistänyt Kannatusosakeyhtiön varsinainen perustava kokous saatiin pidettyä 13. päivä helmikuuta vuonna 1927. Johtokunnan ensimmäisiä tehtäviä oli opiston koulutustoiminnan käynnistäminen. Koulutustoiminta päätettiin aloittaa vuokratiloissa kesäkurssilla vielä samana vuonna Pälkäneellä. (Kaikkonen 2007, 25.)

Suomen Urheiluopiston sijoituspaikkaa etsittiin hartaasti ja pitkään. Pihkala oli käväissyt Vierumäen Härkälän kylässä kansalaissodan aikana. Hän oli tuolloin kysynyt paikallisilta asukkailta alueella olevasta vanhasta sotaväen leirikentästä ja siitä, oliko alueella järveä. Kyläläiset sanoivat, ettei siellä järveä ollut ja Pihkala jätti tiedustelut siihen. Uutta opiston sijoituspaikkaa etsittiin ja ehdokaslista oli pitkä. Paikan etsintä sai uutta tuulta, kun Pihkala Lahden-käyntinsä aikana vuonna 1928 sattui keskustelemaan heinolalaisen kauppias Jääskeläisen kanssa. Yhtenä vaihtoehtona kauppias Jääskeläinen muistutti vieraita Suomen sotaväen

leirikentstä, jonka Pihkala heti muisti ja pahoitteli järven puuttumista. Kun heinolalaiset kertoivat, että leirikenttä on itse asiassa veden äärellä, päätti retkikunta jatkaa matkaansa Vierumäelle. Nähdessään opiston tulevan sijoituspaikan opiston johto vakuuttui paikan sopivuudesta välittömästi. Kesäkuun 29. päivänä vuonna 1929 allekirjoitettiin sopimuskirja alueen luovuttamisesta urheiluopistolle määräämättömäksi ajaksi. (Kaikkonen 2007, 31–32.)

## 2.2 Liikeidea ja nykyinen toiminta

Suomen Urheiluopisto sijaitsee kauniin harju- ja kangasmaiseman ympäröimänä Vierumäellä Heinolan kaupungissa ja vain tunnin ajomatkan päässä pääkaupunkiseudulta. 130 kilometrin säteellä asuu lähes 3,5 miljoonaa ihmistä, eli markkina-aluetta voidaan kuvata Suomen näkökulmasta erinomaiseksi. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Vierumäki on monipuolinen vapaa-ajan keskus, joka tarjoaa kävijöilleen ympärivuotisia lomapalveluja, nykyaikaisia kokous- ja kongressipalveluita, monipuolisia majoitusmahdollisuuksia, ruokailuhetkiä sekä puhtaan ympäristön. Vierumäellä voi kokea elämyksiä luonnossa, harrastaa liikuntaa monipuolisesti tai rentoutua erilaisen vapaa-ajan ohjelmien parissa. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Alueella toimii useita eri yhtiöitä, yrityksiä ja yksiköitä, joiden päämääränä on asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja viihtyvyyden takaaminen. Innovatiivisuus, yksilöllisyys, ajan hengessä pysyminen ja muuntautumiskyky ovat tämän päivän avainsanoja matkailussa, ja näitä myös Vierumäki on pyrkinyt toteuttamaan omassa toiminnassaan. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Vierumäen missio on toiminta urheilun, hyvinvoinnin, liikunnan ja terveyden edistämiseksi. Sen visio on olla ainutlaatuinen ihmisten ja yhteisöjen hyvinvointipalvelujen, terveystuotteen ja liikunnallisten vapaa-aikapalvelujen tuottaja sekä monipuolinen liikunta-alan koulutuksen ja urheilun kehittäjä Euroopassa. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

### 2.3 Toiminta-ajatus

Vierumäen toiminta on jaettu 1990-luvun lopusta lähtien kahdelle yhtiölle, koulutustoimintaa järjestävälle Suomen Urheiluopistolle sekä majoitus- ja ravintola- sekä koulutuspalveluja tarjoavalle Vierumäki Country Clubille. Suomen Urheiluopisto kehittää, tuottaa ja markkinoi liikuntaan ja vapaa-aikaan liittyviä sekä kansallisesti että kansainvälisesti korkeatasoisia valmennus-, koulutus- ja liikuntapalveluja.

Ydintoimintaa ovat liikunta-alan koulutus, terveystoiminta ja urheilu. Vuodesta 1999 Suomen Urheiluopiston yhteydessä on toiminut Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun liikunta-alan koulutuksesta vastaava yksikkö Vierumäen liikuntainstituutti. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Vierumäki Country Club Oy kehittää, tuottaa, toteuttaa ja markkinoi korkealaatuisia kokous- ja kongressipalveluja, liikunta- ja vapaa-ajanpalveluja sekä niitä tukevia ravintola-, kahvila- ja cateringpalveluja sekä rakennustoimintaa ja kiinteistömyyntiä. Päämääränä on tukea ja täydentää alueen muiden yksiköiden tuotteita edellä mainituin palveluin, jotka ovat sopuosinnussa alueen ilmeen ja imagon kanssa. Toimitusjohtajana toimii Harri Hakkarainen. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

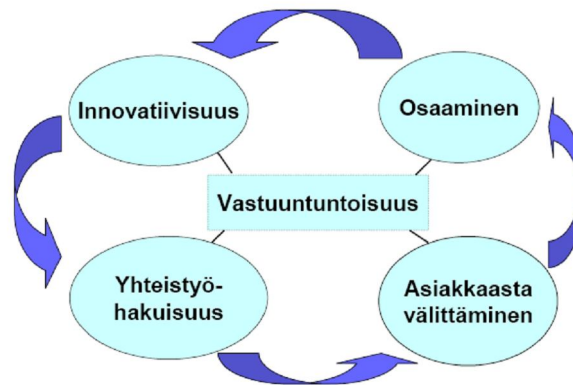
Yhtiön liikeideoita toiminta-ajatuksen toteuttamiseksi ovat muun muassa hotelli ja ravintolatoiminta, kahvilatoiminta, kokouspalvelut, catering-palvelu, elämysravintolat, kausiravintolat, elämyspalvelut, liikunnanohjaus. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Tähän saakka urheiluopistotoiminta on ollut Vierumäen ydin, mutta samaan aikaan on kehitetty vapaa-ajan palveluita, joita on vahvistettu, viimeksi liikunnan monitoimihalli Vierumäki Arenalla ja nyt investoimalla uuteen Scandic hotelliin. Vierumäki on valmis kasvamaan uudelle vuosikymmenelle Vierumäki Resort Hotel-nimeä kantavan hotellikylähankkeen osalta. Hotellikylän avulla majoituskapasiteetti tulee kasvamaan lähes kaksinkertaisesti (Suomen Urheiluopisto 2010.)

## 2.4 Vierumäen palveluajatus – Vierumäki henki

Vierumäellä lähes kaikki toiminta liittyy tavalla tai toisella asiakaspalveluun ja yleensä ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Esim. opetustyö, valmentaminen, konsultointi, siivous, hotelli, ja ravintolatoiminta, hoitopalvelut ja liikunnanohjaus ovat osa monipuolista palvelukokonaisuutta. (Suomen Urheiluopisto 2010.) Vierumäen arvot ja Vierumäki henki on esitetty kuviossa 1.

### Arvot / Vierumäen henki




KUVIO 1. Vierumäen Urheiluopiston arvot ja Vierumäki henki (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Vierumäen palveluajatuksen menestystekijät ovat asiakas, sisäinen asiakas ja omat voimavarat. Vierumäen tehtävä on auttaa asiakasta saavuttamaan ne tavoitteet, jotka hänellä on sinne saapuessaan. Jotta Vierumäen henkilökunta voi toteuttaa tehtävänsä, on heidän oltava asiakaspalvelussa aktiivisia, innovatiivisia, luovia ja ennen kaikkea heillä tulee olla halu palvella. Suhtautuminen työkaveriin Vierumäellä tulisi vastata suhtautumista asiakkaaseen. Vierumäkeläiset palvelevat samaa asiakasta yhteistä tulosta tavoitellen (Suomen Urheiluopisto 2010.)

## 2.5 Vierumäen asiakkaat

Vierumäellä käy vuosittain yli 400 000 asiakasta. Asiakaskunta on hyvin laaja juniorijoukkueista yritysten ja politiikan ylimpään johtoon. Ammattilaisille tarkoitettua liikunnan perus- ja täydennyskoulutuksen lisäksi Vierumäen palvelut on suunnattu niin yrityksille ja ryhmille kuin lapsille ja aikuisille, perheille ja yksineläjille - jokaiselle jotakin. Eri lajien joukkueet, huippu-urheilijat sekä urheilujohtajat pitävät leirejä ja kilpailuja ympäri vuoden Vierumäellä. Palvelujen monipuolisella tarjonnalla halutaan vastata kohderyhmien tarpeisiin ja odotuksiin. Vierumäen asiakassegmentit on esitetty kuviossa 2. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

<b>VIERUMÄEN ASIAKASSEGMENTIT</b>			
<b>YRITYS-ASIAKAS</b>	<b>VAPAA-AIKA-ASIAKAS</b>	<b>URHEILU-ASIAKAS</b>	<b>KOULUTUS-ASIAKAS</b>
Kokoukset ja ravintolapalvelut	Liikuntakurssit	Harjoitteluleirit ja -tapahtumat	Ammatillinen koulutus AMK
Hyvinvointipalvelut	Teemalomat	Turnaukset ja kilpailutapahtumat	Instituuttien koulutus
Liikuntapalvelut	Active hours	Testaus ja muu valmennustoiminta	Seminaarit ja tapahtumat
Suur tapahtumat	Liikunnanohjauspalvelut ja tuotteet		
Golf- ja teematapahtumat	Liikuntalomailua tukevat oheispalvelut		
Osakemyynti Resort ja Golf	Osakemyynti Resort ja Golf		



KUVIO 2. Suomen Urheiluopiston asiakassegmentit (Suomen Urheiluopisto 2010).

Vierumäen tapahtumapalveluyksikön asiakkaat koostuvat pääsääntöisesti yritysasiakkaista. Tulevaisuudessa yksikkö tulee tarjoamaan palveluitaan eli tapahtumia myös vapaa-ajan asiakkaille. Näistä esimerkkinä voidaan mainita opisekelijoiden kanssa yhteistyössä järjestävä koko perheen Ruskarieha.

## 2.6 Kilpailijat

Vierumäen kilpailukykyinen matkakeskus on kehittänyt toimintojaan jo lähes sadan vuoden ajan, eikä sille löydy täysin vastaavanlaista kilpailijaa maakunnasta, saati sitten koko Suomesta. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Kilpailijoiksi voidaan mielestäni lukea kaikki kokous- ja hyvinvointipaketteja sekä perhelomia tarjoavat kartanot, kylpylät ja vapaa-ajan keskukset. Päijät-Hämeen alueella toimivia kilpailijoita ovat selvitykseni mukaan muun muassa Lomakeskus Messilä Hollolassa, Pajulahden urheiluopisto Nastolassa sekä uudistuneet Kumpeli ja Tallukka.

Parhaita kilpailuvaltteja ovat Vierumäen oma palvelukonsepti, hinta / laatusuhde, kaunis luonto ja sitoutuneet asiakkaat. (Suomen Urheiluopisto 2010.)



### 3 TAPAHTUMA PALVELUTUOTTEENA

Tapahtumat ja tilaisuudet ovat palveluita. Ne ovat enemmän tai vähemmän aineetomia tekoja tai tekojen sarjoja. Suurin osa tapahtuman toteutusprosessista on näkymätöntä ja osallistujalle jää ainoastaan hänen kokemuksensa. Asiakas arvioikin tapahtuman palveluhetken näkyvät toimenpiteet pienintä yksityiskohtaa myöten, esimerkiksi ystävällisyyden. Tämän johdosta jokaisella on tapahtuman onnistumisesta oma erilainen mielipiteensä. (Grönroos 1998, 53–54.)

Tapahtuman onnistumista ei voi varmistaa etukäteen, koska palvelun laatua ei voi valvoa kuten tavaroissa. Palvelun tarjoaminen ja kuluttaminen tapahtuvat jossain määrin samanaikaisesti. Asiakas on mukana palvelutilanteessa ja osallistuessaan tapahtumaan hän vaikuttaa sen onnistumiseen. Tapahtumaa ei voi myydä eteenpäin, eikä sitä voi varastoida tai täysin havainnollistaa etukäteen. (Grönroos 1998, 53–54.)

Vierumäen Urheilupuiston tapahtumapalvelun toteuttamat tapahtumat ovat suurimmaksi osaksi aineetonta palvelua ja tekojen sarjaa. Konkreettisina ja aineellisina piirteinä ovat esimerkiksi ravintolamaailman palvelut. Grönroosin (1998, 53) mukaan tapahtumiin osallistuvat voivat jälkeenpäin kuvata tapahtumaa joko mielenkiintoiseksi tai pitkävetoiseksi, sillä palvelu koetaan usein subjektiivisena sen aineettomuuden takia. Mielestäni tämä on yksi mielenkiintoisimmista ja suurimmista haasteista tapahtumatoteuttajan näkökulmasta. Kuinka toteuttaa tapahtuma, josta ei välttämättä jää osallistujalla käteen konkreettisesti yhtään mitään, mutta hän silti haluaa palata uudelleen Vierumäelle? Ehkä kyseessä on se kuuluisa Vierumäki henki.

Tapahtuman palveluajatus on tärkeä osa onnistunutta tapahtumaa. Se kertoo, miksi tapahtuma järjestetään, mitä se tarjoaa, kenelle tapahtuma tehdään ja kuinka se toteutetaan. Palveluajatus on eräänlainen toiminnan punainen lanka, joka viestii järjestäjien suunnitelmallisuudesta sekä sitouttaa järjestäjiä tapahtuman tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin. Täten se helpottaa myös ongelmien ratkaisua. (Iiskola-Kesonen 2004, 19.)

Vierumäen palveluajatus voisi kuulostaa esimerkiksi tältä: Suomen johtava liikunta-, koulutus- ja vapaa-ajankeskus on monipuolinen kokous- ja juhla järjestäjä. Uusi Scandic Vierumäki -hotelli, Vierumäen ravintola- ja viihdemaailmat sekä ainutlaatuinen Vierumäki Areena -monitoimihalli sopivat hyvin erilaisiin suurtaapahtumiin. Vierumäen tapahtumapalvelun toteuttamassa tapahtumassa toteutuu elämyksellisyys, kokemuksellisuus ja vuorovaikutteisuus. Tapahtuma on Vierumäellä osaamisen ja halun voitto. Osaaminen mahdollistaa laadukkaan toiminnan hyvissä olosuhteissa. Vierumäellä tapahtuma on projekti, jonka takana on halu luoda ainutkertaisia kokemuksia.

### 3.1 Tapahtuman määrittely

Tapahtuma on englanniksi ”event”, joka taas puolestaan johtaa juurensa latinan verbistä ”evenire”. Sen johdannainen on ”eventus”, joka on siis tulos eli jotain, mitä saadaan aikaiseksi. Tästä voidaan siis päätellä, että tapahtuman tarkoituksena on saada aikaan tulosta, olipa kyseessä mikä liikemaailman tapahtuma tahansa. (Muhonen & Heikkinen 2003, 38.)

Tapahtuma käsitteenä on moninaisuudessaan yhtä ongelmallinen kuin monet muutkin selkeät käsitteet. Tapahtumiksi luetaan melkein mitä tahansa pienistä, yksittäisistä tilaisuuksista aina massatapahtumiin saakka. Vuosien varrella eri tutkijat ovat yrittäneet tarttua käsitteeseen ja päässeet määrittelyissään tietyiltä osin samoihin lopputuloksiin. (Pasanen & Hakola 2009, 10.) Getzin (2007, 18) määritelmä tapahtumasta pitää sisällään tapahtumien ajallisen tilapäisyyden, sosiaalisuuden, monipuolisen sisällön ja julkisuuden.

Van der Wagenin (2001, 2 - 3) mukaan tapahtumat ovat usein osallistujille ainutkertaisia kokemuksia, ne kestävät lyhyen aikaa ja niitä järjestetään vain kerran. Kuitenkin monia tapahtumia järjestetään myös vuosittain. Ne vaativat pitkän ja huolellisen suunnittelun, ja ne ovat yleensä kalliita järjestää. Tapahtumiin liittyy suuret riskit, muun muassa taloudelliset ja turvallisuusriskit, ja tämän lisäksi toteuttajalla on aina suuri vastuu.

Tapahtuman voidaan sanoa olevan kerran tai epäsäännöllisesti järjestettävä tilaisuus normaalien aktiviteettien ulkopuolella. Toisaalta tapahtumaa voidaan kuvailla myös normaalina, jokapäiväisen kokemuksen ulkopuolella olevaksi tilaisuudeksi, jossa on mahdollisuus sosiaaliseen, kulttuuriseen tai vapaa-ajan kokemukseen. Kestoltaan tapahtuma on rajallinen. Usein tapahtuman tavoitteena on houkuttaa matkailijoita sekä lisätä tapahtuman myötä alueen kiinnostavuutta. Tapahtumien toivotaan usein myös parantavan alueen imagoa ja profilia. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2006, 14 - 15.)

Lisäksi tapahtumat voivat olla joko suunniteltuja tai suunnittelemattomia (Getz, 2007, 21). Käsittelen tämän opinnäytetyöni yhteydessä vain suunniteltuja tapahtumia, jotka Getz (2005, 16; 2007, 21–23) määrittelee tilapäisiksi tapahtumiksi, joilla on selkeä alku ja loppu. Niihin on sidottu tilapäisesti joukko ihmisiä ja muita resursseja tavoitteenaan sama päämäärä, jonka suorittamiseksi on laadittu budjetti ja aikataulu. Ne ovat usein myös sidottuja tiettyihin paikkoihin ja tiloihin. Suunnitellut tapahtumat ovat hänen mukaansa ainutlaatuisia kokonaisuuksia, jotka koostuvat asioiden suunnittelusta ja johtamisesta, ohjelmistosta, tapahtumapaikasta sekä tietysti ihmisistä.

Tapahtumaa on myös määritelty seuraavasti:

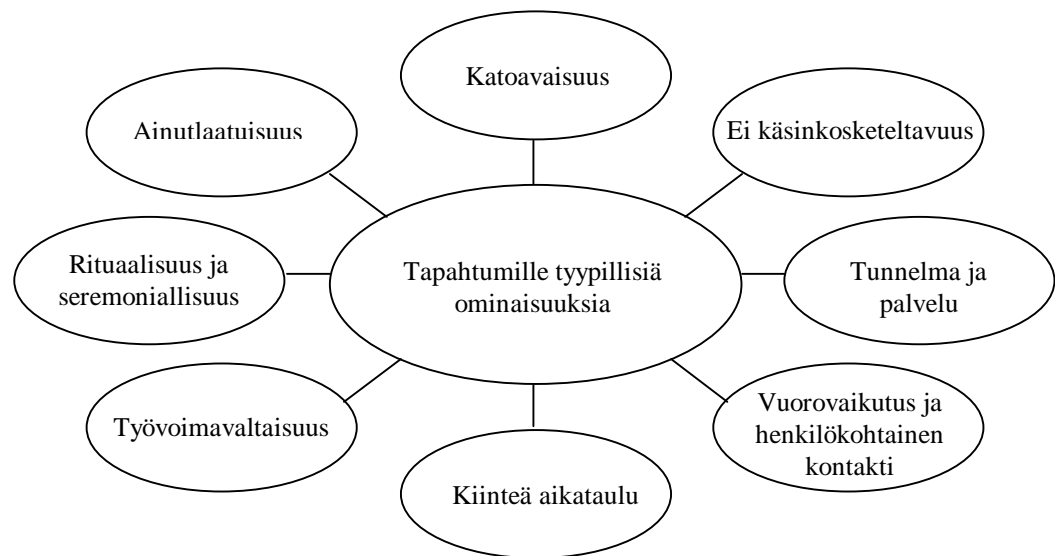
”A special event is that which is different from normal day of living.” Tapahtuma on sellainen, joka eroaa normaalista päivärutiinista.” (Goldblatt 2002, 6).

“Special events are that phenomenon arising from those non-routine occasions which have leisure, cultural, personal or organizational objectives set apart from normal activity of daily life, whose purpose is to enlighten, celebrate, entertain or challenge the experience of a group of people.” Tapahtumat ovat ilmiöitä, joiden tavoitteet ja päämäärät liittyvät vapaa-aikaan, kulttuuriin, henkilökohtaisiin tai järjestöllisiin asioihin. Tapahtumat poikkeavat tavallisesta elämästä ja niiden tarkoituksena on esimerkiksi juhlistaa jotakin tai viihdyttää ihmisiä. (Shone & Parry 2003, 3).

Määritelmät on esitetty myös englanniksi, jotta niiden alkuperäinen ajatus säilyisi.

### 3.2 Tapahtumille tyypillisiä ominaisuuksia

Shonen ja Parryn (2004, 13–18) mukaan tapahtumalle tyypillisiä ominaisuuksia on kahdeksan kappaletta. Seuraavat ominaisuudet (kuvio 3) perustuvat heidän näkemykseensä:



KUVIO 3. Tapahtumille tyypillisiä ominaisuuksia (Shone & Parry 2004, 13)

Ainutlaatuisuus on jokaisen tapahtuman avainelementti, sillä jokainen tapahtuma on erilainen. Vaikka sama tapahtuma olisikin järjestetty jo useampana vuotena peräkkäin, luovat tapahtuman eri elementit, kuten ihmiset, tunnelma, esiintyjät ja ympäristö siitä ainutlaatuisen. Tietynlaiset tapahtumat myös toistuvat, kuten esimerkiksi häät. Toisaalta tapahtuma voi toistua myös tietyn ajallisen jakson perusteella, kuten vuosittain järjestettävä konferenssi. (Shone & Parry 2004, 14.)

Tapahtumat ovat katoavaisia, sillä ne ovat olemassa vain lyhyen aikaa eikä mitään tapahtumaa ole koskaan mahdollista toteuttaa täysin samalla tavalla. Tapahtuman toteuttajan on muistettava myös tämä ominaisuus tilojen ja irtaimiston suunnittelussa ja mahdollisuuksista käyttää niitä uudelleen muissa tapahtumissa. Muuten tapahtuma saattaa olla liian kallis järjestää. (Shone & Parry 2004, 14.)

Tapahtumissa on tarjolla hyvin vähän konkreettisia asioita. Ei-käsinkosketeltavuus on tapahtumalle tyypillinen ominaisuus. Tapahtumassa voi kokea esimerkiksi liikunta-aktiviteetteja, nauttia siitä ja muistella sitä, mutta ainoa konkreettinen jälki siitä saattaa olla vaikkapa vain muutama valokuva. Tapahtuman toteuttajan olisikin hyvä muistaa, että asiakkaiden tulisi saada edes jokin pieni konkreettinen muisto tapahtumasta, vaikka ohjelmalista tai postikortti. Tämä auttaa ihmisiä säilyttämään muiston mielessään tapahtumasta pidemmän ajan. (Shone & Parry 2004, 15.)

Lopputuloksen kannalta tunnelma ja palvelu ovat yksi tärkeimmistä tapahtuman ominaisuuksista. Tapahtuma, jossa on oikea tunnelma, saattaa olla suuri menestys. Vastaavasti tapahtuma, jossa on väärä tunnelma, saattaa olla pahasti epäonnistunut. Tapahtumassa saattaa olla kaunis koristus, erinomainen ruoka ja juoma, mutta se ei aina takaa tapahtuman onnistumista. Tapahtuman toteuttajan onkin kiinnitettävä suurta huomiota yksityiskohtiin ja suunniteltava kaikki huolella sekä toivottava parasta. (Shone & Parry 2004, 16.)

Tapahtuman osallistujat ovat vuorovaikutuksessa niin henkilökunnan, muiden osallistujien kuin myös monen muun osatekijän kanssa. Henkilökohtainen kontakti usein määrittääkin kokemuksen laadun. Tapahtumaan osallistuvat ihmiset ovat säännöllisesti osa prosessia. Esimerkiksi urheilutapahtumassa oleva yleisö ei ainoastaan seuraa tapahtumaa, vaan myös auttaa luomaan tunnelmaa. (Shone & Parry 2004, 16–17.)

Jotta tapahtuma menestyy, on sen säilytettävä osallistujien mielenkiinto alusta loppuun asti. Yleensä tapahtuma on paras jakaa lyhyisiin tapahtumahetkiin, joiden välissä osallistuja pystyy hetken aikaa rentoutumaan. Aikataulua on kuitenkin mahdollista muuttaa. (Shone & Parry 2004, 17–18.)

Mitä monimutkaisempi ja ainutlaatuisempi tapahtuma on, sitä todennäköisemmin se on myös työvoimavaltainen niin suunnittelu- kuin toteuttamisvaiheessakin. Vaikka tapahtumalla olisi jo toimiva malli, vievät suunnittelu ja viestintä aikaa. Jokainen tapahtuma tarvitsee tietyn määrän työntekijöitä erilaisiin tehtäviin. Työntekijöiden määrään vaikuttaa osallistujien määrä, tapahtumassa tarjottavat palvelut sekä niiden

toteuttamiseen käytettävissä oleva aika, sekä työntekijöiden kokemus ja ammattitaito. (Shone & Parry 2004, 17.)

Erilaisilla seremonioilla ja rituaaleilla on ollut suuri merkitys historiallisista tapahtumista lähtien. Monet nykyajan seremoniat ovatkin muunnoksia vanhoista perinteistä. Usein seremonia painottaa jonkin perinteen jatkumista, vaikka tradition alkuperäinen syy olisikin jo kadonnut. Nykyään useat kaupungit ovat kehittäneet tapahtumia, joiden seremonioiden tarkoituksena on houkuttaa mahdollisimman paljon matkailijoita. (Shone & Parry 2004, 15.)

### 3.3 Tapahtumien luokitteluja

Tapahtumia on maailmassa hyvin monenlaisia, jonka johdosta niiden luokittelu on vaikeaa. Luokitteluun ei olekaan olemassa yhtä ja oikeaa tapaa. Kaiken aikaa syntyy myös uusia tapahtumia. Tapahtumia on mahdollista luokitella muun muassa koon, muodon ja sisällön mukaan. Esimerkiksi Getz (2005, 19–30) jakaa tapahtumat muodon ja niiden julkisuuden mukaan kahdeksaan ryhmään: kulttuurisiin juhliin, taide-, kulttuuri- ja viihdetapahtumiin, poliittisiin ja valtiollisiin tapahtumiin, liiketoiminnan ja kaupankäynnin tapahtumiin, opetuksellisiin ja tieteellisiin tapahtumiin, urheilutapahtumiin, virkistystapahtumiin ja yksityisiin tapahtumiin.

Kulttuuritapahtumia ovat muun muassa festivaalit, karnevaalit ja uskonnolliset tapahtumat. Festivaalit ovat näistä yleisin muoto. Taidetapahtumia ovat konsertit, näytökset, näyttelyt ja esitykset. Taide voi olla visuaalista, esittävää tai osallistuvaa. Poliittisia tapahtumia ovat esimerkiksi vihkiäiset, virkaanastujaiset ja puoluekokoukset. Näitä on määrällisesti vähän, mutta niillä on yleensä suuret vaikutukset. Kaupallisia tapahtumia ovat messut, markkinat, tapaamiset ja konferenssit sekä varainkeruujuhlat. Tapahtumat voivat olla joko kaikille avoimia tai yksityisiä. Opetus- ja tiedetapahtumiin kuuluvat seminaarit ja konferenssit. Niiden pääasiallinen tehtävä on kouluttaa ja jakaa tietoa niihin osallistuville. Urheilutapahtumia voidaan järjestää joko ammattilaisille tai harrastajille. Tapahtumat ovat usein kilpailullisia, ja niissä jaetaan palkintoja. Useasti niiden

yhteyteen on liitetty myös muuta oheisohjelmaa. Hauskanpito on pääasiallinen syy osallistumiseen, kun puhutaan virkistystapahtumista. Näitä voivat olla liikunta- ja viihteelliset tapahtumat. Yksityisiksi tapahtumiksi voidaan luokitella häät, syntymä- ja vuosipäivät. (Getz 2005, 19–30.)

Tapahtumia voidaan Bowdinin, McDonnelin, Allenin ja O'Toolen (2003, 16) mukaan luokitella tapahtuman koon (size) ja laajuuden (scale) mukaan. Tällöin puhutaan megatapahtumista (mega-events), merkkitapahtumista (hallmark events), suur tapahtumista (major events) ja paikallisista tapahtumista (local/ community event).

Megatapahtumat ovat suurimpia tapahtumia, ja niille on tyypillistä, että ne pystyvät houkuttelemaan huomattavan paljon kansainvälisiä matkailijoita ja vaikuttamaan jopa talouteen. Ne näkyvät myös kansainvälisessä mediassa merkittävästi. (Pasanen & Hakola 2009, 12.) Getzin (2007, 25) määritelmän mukaan megatapahtuman tulee saavuttaa vähintään miljoona vierailijaa sekä 500 miljoonan dollarin pääomakustannukset. Lisäksi megatapahtuma on maineeltaan ns. pakko nähdä -tapahtuma. Esimerkiksi olympialaiset sekä jalkapallon maailman cup luokitellaan megatapahtumiksi.

Merkkitapahtumat (hallmark events) ovat astetta pienempiä tapahtumia. Ne yhdistetään yleisesti alueeseen ja ne tuovat paikkakunnalle tunnettavuutta ja imagoa. Tapahtumasta on alueelle selkeä kilpailuetu ja se houkuttelee paljon kävijöitä. Nämä tapahtumat ovat yleisesti paikkakunnalleen niin merkittäviä, että tapahtumapaikkaa ei voida erottaa itse tapahtumasta. Tällaisia tapahtumia ovat muun muassa Rion karnevaalit ja Münchenin Oktoberfest. (Getz 2007, 24.)

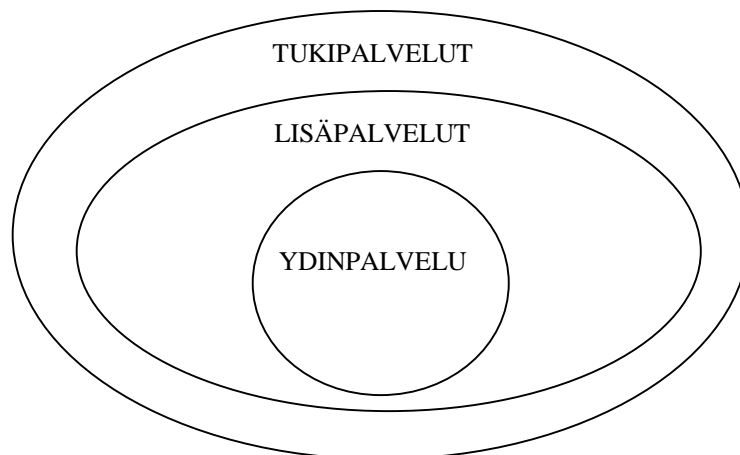
Tapahtumat, jotka houkuttelevat huomattavan määrän kävijöitä, medianäkyvyyttä, synnyttävät paikallista mielenkiintoa ja saavuttavat taloudellista hyötyä alueelle, kutsutaan suur tapahtumiksi (major events). Jotta tapahtumaa voidaan kutsua suur tapahtumaksi, sen tulee täyttää kolme ehtoa. Tapahtuman tulee saavuttaa merkittävä julkinen mielenkiinto niin kansallisesti kuin kansainvälisesti median ja osallistujamäärän kautta. Lisäksi osallistujia tulee olla useasta eri maasta. Tapahtumalla tulee myös olla näkyvä paikka kansainvälisessä tapahtuma-

kalenterissa. Näistä esimerkkinä suuret kokoukset ja konferenssit sekä urheilu- ja kulttuuritapahtumat. (Bowdin ym. 2003, 18; Bowdin ym. 2006, 16 – 17; Van der Wagen 2001, 5-6.)

Paikalliset tapahtumat (local / community events) on nimensä mukaisesti pääasiassa suunnattuja paikallisille asukkaille, eikä niiden matkailullinen merkitys ole suuri. Pienempiä tapahtumia järjestetään pääsääntöisesti sosiaalisen ja viihteellisen arvon vuoksi. Lähes jokaisella kunnalla ja kaupungilla on ainakin yksi vuosittainen tapahtuma. (Bowdin ym. 2006, 16 - 17.)

#### 3.4 Peruspalvelupaketti ja laajennettu palvelutarjonta

Tapahtuman peruspalvelupaketti koostuu ydinpalvelusta, lisäpalveluista ja tukipalveluista (kuvio 4). Onnistuakseen tapahtuman ydin tarvitsee vierelleen muita toimintoja ja palveluita, joiden odotetaan antavan tapahtumalle lisäarvoa. Ilman tukipalveluita tapahtuma ei onnistu. (Iiskola-Kesonen 2004, 17.)



KUVIO 4. Tapahtuman palvelukokonaisuus (Iiskola-Kesonen 2004, 17)



Tapahtumaa suunnitellessa tulisi heti alkuun selvittää tapahtuman olemassaolon syy eli ydin. Ydinpalvelu on markkinoilla olemisen syy. Ydinpalvelu on se konkreettinen hyöty, jota tapahtuma tarjoaa asiakkailleen ja kohderyhmilleen. Niitä voi olla useita. (Grönroos 1998, 119–120.) Suunniteltaessa ja toteutettaessa on pohdittava tarkkaan, mikä on tapahtuman toiminnan kautta tarjolla oleva hyöty ja lisäarvo, jonka takia tapahtumaan osallistutaan. Yritystapahtumien ydinpalvelu on yleensä tapahtuman asiaohjelma ja asiaohjelman teema. Messu- ja näyttelytapahtumien osalta ydinpalvelu voi olla parhaiden mahdollisten olosuhteiden luominen sekä saada palveluista kiinnostuneet sidosryhmät osallistumaan tapahtumaan. (Seinäjäki Science Park 2010.)

Lisäpalvelut ovat ydinpalvelun toteuttamiseen ja kuluttamiseen liittyviä välttämättömiä palveluita, jotka tukevat ydinpalvelun toteuttamista ja kuluttamista. Näitä ovat esimerkiksi ravitsemus- ja majoituspalvelut. Tukipalvelut ovat palvelukokemuksen miellyttävyyttä ja sen vetovoimaa parantavia palveluja, kuten kuljetus- ja turvallisuuspalvelut ja tekninen tuki. (Blinnikka & Kuha 2004, 102–105.)

Vierumäen urheiluopiston tapahtumapalvelun ydin on myydä, suunnitella ja toteuttaa korkealaatuisia tapahtumapalveluita. Tapahtumat eivät tietystikään onnistu mitenkään ilman tuki- ja lisäpalveluita. Lisäpalveluiksi luetaan hotelli-, ravintola-, kahvila- ja cateringpalvelut sekä liikunta- ja elämyspalvelut. Wellnesskeskuksen hemmottelupalvelut, keilamaailma ja alueen yhteistyökumppanit, Pro-Shop Koipari, Q-link ja vaellustalli Toreson, ovat tukipalveluita, jotka tuovat tapahtumiin lisäarvoa ja viihtyvyyttä. Mielestäni ilman näitä asiakkaille jäisi hyvin laiha ja mitäänsanomaton muisto tapahtumista, mutta kun he kokevat jotain arkipäiväisestä poikkeavaa, jotain uutta ja ennenkokematonta, he kokevat viihtyneensä. (Suomen Urheiluopisto 2010.)

Laajentamalla peruspalvelupakettia saadaan tapahtuma onnistumaan paremmin ja pystytään lisäämään tapahtumaan osallistujien tyytyväisyyttä. Tapahtuman laajennettu palvelutarjonta kertoo, miten eri palvelut tarjotaan, kuinka tapahtumaan osallistujaa kohdellaan ja millaisena hän tapahtuman kokee. Peruspalvelupaketin

lisäksi aika, paikka ja olosuhteet, asiakkaan osallistuminen, vuorovaikutus, maine ja viestintä muodostavat yhdessä tapahtuman laajennetun palvelutarjonnan. (Iiskola-Kesonen 2004, 18 - 20.)

Tapahtuman saavutettavuuteen vaikuttavat järjestämisajankohta, kellonaika ja paikka. Liikenneyhteydet, parkkipaikat ja opasteet kertovat myös siitä, kuinka helppo tapahtuma on saavuttaa. Myös itse tapahtuman aikana saavutettavuus on otettava huomioon. On mietittävä tilojen ja istumapaikkojen riittävyttä, kuulutuksia ja tapahtuman aikataulua. (Iiskola-Kesonen 2004, 20.)

Grönroos (1998, 123) muistuttaa, että vuorovaikutustilanteet ovat osa tapahtuman kokemista. Vuorovaikutustaidoilla, kuten henkilökunnan käyttäytymisellä ja palvelualltiudella, on merkittävä rooli siinä, kuinka asiakas kokee tapahtuman onnistuneen. Tapahtumassa asiakas on kontaktissa niin henkilökunnan kuin muidenkin asiakkaiden kanssa.

Asiakkaan osallistumisella tarkoitetaan sitä, että hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa saamaansa palveluun. Asiakkaan osallistumiseen vaikuttavat hänen aikaisemmat kokemuksensa, tietonsa sekä tapahtumasta saatu ennakkotieto. Oletetaanko asiakkaan esimerkiksi urheilutapahtumissa olevan perillä urheilulajista ja säännöistä? Asiakkaan oma aktiivinen taustatyö parantaa usein viihtyvyyttä tapahtumissa. (Iiskola-Kesonen 2004, 20.)

Tapahtuman maine ja viestintä ovat olennainen osa tapahtuman toteuttamista. Tapahtuman maine kuvaa aina odotuksia ja vaikuttaa osallistuvan henkilön mielipiteeseen. Maine toimii suodattimena, jonka läpi tapahtumaa tarkastellaan. Hyvä maine suojaa pieniltä kolhuilta, mutta se ei kuitenkaan suojaa loputtomiin. Tapahtuman toteuttaja voi vaikuttaa tapahtuman onnistumiseen myös viestinnällä. Osaa siitä voidaan hallita, mutta osa perustuu asiakkaan omiin kokemuksiin. (Iiskola-Kesonen 2004, 19–22.)

### 3.5 Laatu tapahtumassa

Viime vuosina palvelujen merkitys on kasvanut voimakkaasti. Tuotteilla on yhä vaikeampi erottua kilpailijoista, mutta palvelun puolella voidaan tarjontaa erilaistaa. Siksi palvelun laadusta onkin tullut merkittävä kilpailukeino. Palvelun laatua tulisi katsoa asiakkaiden silmin: eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. Asiakkaiden odotukset tulee muuttaa konkreettiseksi toiminnaksi. (Ylikoski 2000, 117.)

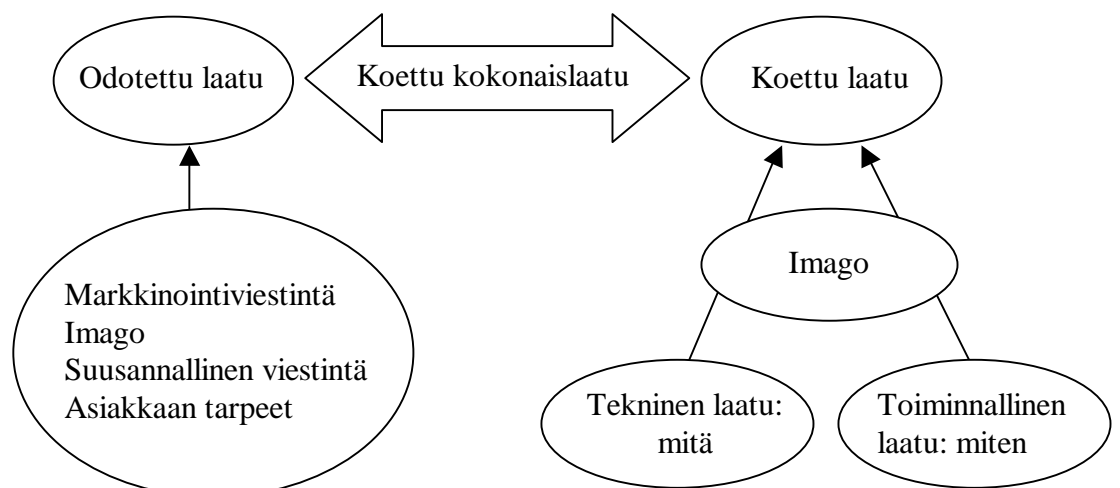
Ylikoski (2000, 118) toteaa, että laatua voidaan määritellä sillä, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia eli kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on asiakkaan muodostama näkemys palvelun onnistuneisuudesta. Asiakas on laadun tulkitsija ja muodostaa asiakkaan asenteen yritystä ja organisaatiota kohtaa.

Tapahtuman laatu muodostuu tapahtuman aikana, ja sen tuomarina toimivat osallistujat itse. Jokainen tapahtuman toteuttaja haluaa toteuttaa hyvälaatuisen tapahtuman, joka vastaa osallistujien odotuksia. Mutta ennen kuin tähän voidaan pyrkiä, on määriteltävä, mitä tapahtuman laatu on ja kuinka asiakkaat sen kokevat. (Iiskola-Kesonen 2004, 22.)

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulos ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus. Tekninen laatu on itse tapahtuma, ja toiminnallinen laatu on se tapa, miten tapahtuman palvelu toteutetaan. Tekninen laatu kertoo, mitä konkreettista hyötyä asiakas tapahtumasta saa ja mitä asiakkaalle jää tapahtumasta, kun se on ohi, esimerkiksi muistolahja ja ohjelmalehtinen sekä muistot ja mielikuvat. Tapahtuman toinen ulottuvuus on aineeton laatu. Toiminnallinen laatu kuvaa sitä, miten asiakas palvelun saa. Se käsittää osallistujan elämykset, asiakaspalvelutilanteet ja tavat, joilla häntä palvellaan. Laatu on vuorovaikutustilanteita, jotka kertovat tapahtumatoteuttajan toiminnasta. (Iiskola-Kesonen 2004, 22.)

Vierumäen tapahtuman toteuttamisessa tekninen laatu on itse tapahtumien sisältö ja kaikki ne asiat, joita asiakas tapahtuman aikana alueella nauttii ja kokee. Näitä ovat esimerkiksi ravintolamaailman palvelut sekä liikunta- ja oheispalvelut. Tapahtumien toiminnallinen laatu on kuitenkin se tärkeämpi osapuoli. Osallistuja arvioi henkilökohtaisesti, miten häntä palveltiin. Tapahtuman saavutettavuus, henkilöstön ystävällisyys ja tapahtumajärjestelyjen sujuvuus kuvaavat sitä, miten asiakas määrittelee laadukkaan palvelun.

Asiakkaan kokemukset teknisestä ja toiminnallisesta laadusta eivät kuitenkaan yksin ratkaise sitä, kokeeko asiakas tapahtuman palvelu hyvänä, neutraalina vai huonona. Laadun kokonaisvaltainen kokeminen on monimutkainen prosessi, joka koostuu useista eri tekijöistä. Laadua voidaan pitää hyvänä silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Koettu laatu koostuu palvelun kahdesta ulottuvuudesta ja imagosta. Odotettu laatu taas riippuu muun muassa markkinaviestistä, imagosta, suusannallisesta viestistä ja asiakkaan tarpeista. Koettua kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan pikemminkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Kuvio 5 selventää, mistä koettu kokonaislaatu muodostuu. (Grönroos 1998, 67–68.)



Kuvio 5. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998, 67)

Tapahtumaan osallistuvan henkilön odotukset ovat usein erittäin korkeat. Ihmisillä on nykypäivänä tarve kokea elämyksiä, jolloin tapahtuman toteuttajien paine elämysten tuottamisesta kovenee. (Antikainen 1996, 8.) Iiskola-Kesonen (2004, 24 - 25) muistuttaa kuitenkin, että tapahtuman markkinointia suunniteltaessa on otettava huomioon asiakkaiden odotukset. Sisältö ei saa olla paljon odotettua parempi, sillä silloin asiakas voi hämmentyä ja olla tyytymätön. Tapahtuma, joka ylittää asiakkaan odotukset vain vähän, on usein parhaiten onnistunut tapahtuma.

Vuorovaikutustilanteita asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä kutsutaan totuuden hetkiksi, ja ne määräävät toiminnallisen laadun tason eli tapahtuman onnistumisen. Totuuden hetkikäsitteen toi palvelujen johtamista käsittelevään kirjallisuuteen Normann (1984). Käsite merkitsee sananmukaisesti sitä, että palvelun tarjoajalla on tässä ja nyt mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Osallistuja muodostaa mielipiteensä nopeasti, eikä epäonnistunutta kohtaamista voi helposti korjata. Todellisuudessa asiakas kokee suuren määrän totuuden hetkiä ollessaan tapahtuman aikana. (Grönroos 1998, 68.)

Iiskola-Kesonen (2004, 23–25) toteaaakin, että totuuden hetkien valvominen on erittäin hankalaa. Tapahtuman toteuttajan ainoa keino toteuttaa onnistuneita kohtauksia ja palvelutilanteita on kouluttaa ja perehdyttää työntekijät hyvin. Koska laatu muodostuu vuorovaikutuksesta, on sen toteuttamisessa mukana koko tapahtumaorganisaatio. Lähes kaikki työntekijät ovat asiakaspalvelutehtävissä, joten jokaisen tulisi olla tietoinen oman käyttäytymisensä vaikutuksesta asiakkaaseen ja koko tapahtumaan. Ensivaikutelma tapahtumasta muodostuu usein ensimmäiseksi lipunmyyjän ja järjestysmiehen kohtaamisessa. Heidän käytöksellään ja toiminnallaan on suuri vaikutus tapahtuman laadun muodostumiseen.

Vierumäen tapahtumissa asiakas kohtaa lähes aina ensimmäiseksi vastaanottovirkailijan tai tapahtuman infopisteen hoitajan. Nämä molemmat henkilöt ovat aina Vierumäen omaa henkilökuntaa, jotka saavat tukea myös muilta organisaation sektoreilta ja työntekijöiltä. Yhdessä he ovat vastuussa laadusta ja sen valvomisesta. Vuorovaikutustilanteita on mielestäni hyvä pysähtyä välillä miettimään. Tapahtumatoteuttajan organisaatiolle omat palvelut voivat välillä

tuntua liian tutuilta ja arkisilta, mutta kohdatessaan innostuneen ja vakuuttuneen asiakkaan, tulisi muistaa olla ylpeä kaikista omista tarjolla olevista palveluista. Innostuneisuus luo asiakkaalle kuvan hyvin työssään viihtyvistä työntekijästä, ja se jättää asiakkaaseen positiivisen tunteen. Samoin käytös omia kollegoita kohtaan on mielestäni äärimmäisen oleellinen asia. Asiakkaat näkevät, kuulevat ja aistivat kireän tunnelma. Iloinen nauru ja kohtelias käytös toista kohtaan kertovat yrityksestä ja sen ilmapiiristä, mikä taas vaikuttaa yhtenä osana asiakkaan kokonaisarvioon onnistuneesta tapahtumasta.

#### 4 TAPAHTUMAN TOTEUTTAMINEN

Onnistuneen tapahtuman toteuttamista voi kuvata kulkemisena välietapista toiseen. Perusvalmiuksien tulee olla ensin kunnossa, ennen kuin voidaan ryhtyä toteuttamaan tapahtumaa. Yksityiskohtaisten suunnitelmien tulee myös olla ensin tehtynä, ennen kuin ryhdytään varsinaisiin toimenpiteisiin. Tapahtuman toteuttaminen on projekti, joka etenee vaihe vaihelta seuraavan pisteeseen. Projektin tuloksena saavutetaan haluttu tulos ja sillä on aina alku sekä selkeä loppu. Projektiorganisaation perustaminen kuuluu myös toimintasuunnitelmaan. (Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry 2010.)

Tapahtuman toteuttamisella tarkoitetaan tapahtumaprojektin vastuullista johtamista ja onnistunutta läpivientiä. Toteuttajalla tulee olla kokonaiskäsitys tapahtumatoteutuksen eri osa-alueista ja niiden merkityksestä asiakkaalle välittyvään palvelukokemukseen. Toteuttajan ei tarvitse olla tapahtumatoteutuksen erityisosaaja joka osa-alueella, vaan hänellä tulee olla riittävät yhteistyöverkostot ja suhteet toteuttamisen tueksi vaadittavista osaamisesta, laitteistosta ja tarvikkeistosta. (Seinäjoki Science Park 2010.)

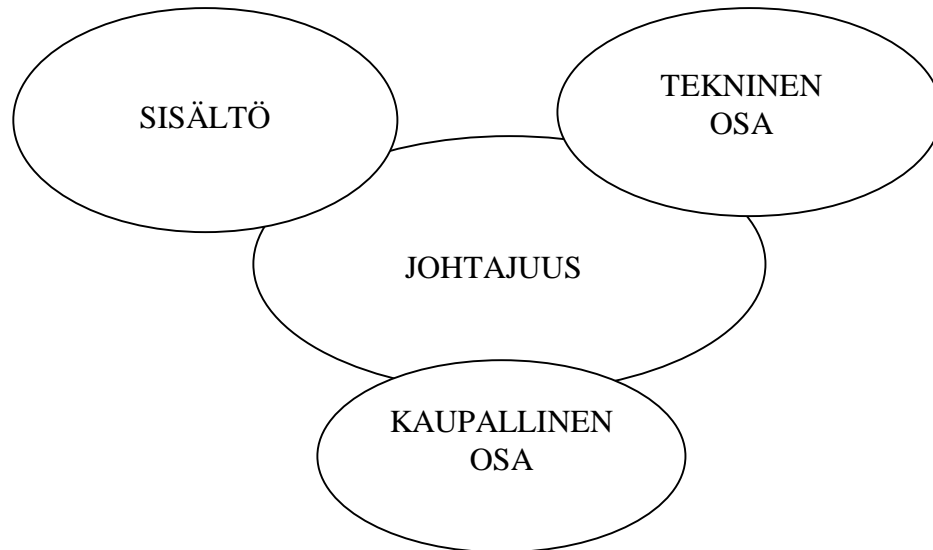
Perinteisesti useimmat yritykset ja yhdistykset ovat järjestäneet tapahtumat itse ja yli 90 % tapahtumien toteuttajista on tehnyt suunnittelun ja järjestelyt normaalin päivätyön ohella. Suuremmat tapahtumat tarvitsevat kuitenkin onnistuakseen laajan kirjon ammattimaisia toimijoita sekä ulkopuolista asiantuntija apua. Tapahtuma-

alalla toimiikin erittäin laaja organisaatioiden ja toimijoiden ryhmä, palvelun tarjoajat. (Blinnikka & Kuha 2004, 29–30.) Tapahtuman toteutuksen voi ostaa ulkopuoliselta taholta, joka johtaa koko organisointia. Tapahtumatoteuttaja toteuttaa kulissit, mutta yrityksen tulee olla vastuussa sisällön löytymisestä. (Vallo & Häyrynen 2003, 70.)

Tapahtuman kokonaisvaltaisista toteuttajista esimerkkinä voidaan mainita Vierumäen urheiluopisto, joka tarjoaa tapahtuman toteuttamisen sekä kaikki tapahtumiin liittyvät palvelut ns. avaimet-käteen periaatteella. Toimintaa voidaan kuvata Vallon ja Häyrysen (2003, 70) mukaan ostetuksi tapahtumaksi, jolloin tapahtumatoteuttajalla kerrotaan tapahtuman tavoitteet, kohderyhmä ja teema sekä muut toiveet. Projektipäällikkö löytyy tällöin tapahtumatoteuttajan puolelta, samoin tapahtumakoordinaattori. Yrityksen on kuitenkin muistettava, että oma organisaatio täytyy sitouttaa tapahtumaan. Ostetun tapahtuman etuna on se, että se räätälöidään vastaamaan juuri asiakkaan toiveita. Tämän lisäksi ammattitaitoinen osaaminen tulee talon ulkopuolelta, jolloin yrityksen on mahdollista keskittyä omaan työhön. Haasteina ovat kustannukset, sisällön löytäminen kulissien lisäksi ja järjestelyjen kontrollointi. Seuraavissa luvuissa keskitytään tarkastelemaan tapahtuman toteuttamista palveluntoteuttajan näkökulmasta.

#### 4.1 Tapahtumatoteuttamisen osa-alueet

Tapahtuman suunnittelu ja toteuttaminen voidaan jakaa yleisellä tasolla neljään toisiinsa limittyviin osa-alueisiin (kuvio 6). Näitä toteuttamisen osa-alueita ovat tapahtuman sisältö, tapahtuman tekninen osa, tapahtuman kaupallinen osa ja tapahtuman johtaminen. Osa-alueiden sisältöjen kautta muodostuu jokaisen tapahtumatoteuttamisen suunnittelun ja toteutuksen oma prosessi. (Seinäjäki Science Park 2010.)



Kuvio 6. Tapahtumatoteuttamisen osa-alueet (Seinäjoki Science Park, 2010)

Tapahtuman sisällön toteuttamisella tarkoitetaan tapahtumaidean muokkaamista kannattavaksi tapahtuman liikeideaksi ja toimintakonseptiksi. Tapahtuman ydintarjonta, oheisohjelmat ja tapahtuman teema tulisi muokata sellaiseen muotoon, että se vastaa kohderyhmän tarpeita ja toiveita. Tavoitteena on luoda kiinnostava palvelukokonaisuus. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Tapahtuman teknisellä osalla tarkoitetaan kaikkia niitä toteuttamisen osa-alueita ja tapoja, joiden avulla mahdollistetaan tapahtuman sisällön saaminen asiakkaiden kulutettavaksi ja koettavaksi. Teknisen puolen osa-alueita ovat konkreettisesti tapahtumatilan valinta ja suunnittelu, logistiset palvelut, tapahtumaorganisaation perustaminen, pelastus- ja turvallisuussuunnittelutyöt sekä muut vaadittavat tekniset ratkaisut tapahtuman toteuttamiseksi. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Tapahtuman kaupallisen osan tavoitteena on tehdä tapahtumakonseptista ja siihen liittyvistä teknisistä ratkaisuista taloudellisesti kannattava palvelutuote. Kaupallisen puolen osa-alueita ovat markkinointiviestinnän ratkaisut, tapahtuman myynnin ja jakelun tavat, tapahtuman talouden hallinta sekä kannattavuuden seuranta ja sopimusasioiden hallintaa. (Seinäjoki Science Park 2010.)



Tapahtuman johtaminen liittyy olennaisesti kaikkiin toteuttamisen osa-alueisiin. Sisällön osalta kyse on tapahtuman tehtävän, suunnan ja tavoitteiden tarkasta määrittelystä. Teknisen puolen osalta se käsittää ensisijaisesti ihmisten ja asioiden tekemisen johtamista ja tapahtuman tavoitteiden huomioon ottavien ratkaisujen aikaansaamista. Tapahtuman johtaminen koostuu kaupallisen puolen osalta talouden hallinnasta, ansainnan synnyttämisestä ja yhteistyökumppanuuksien hoidosta. (Seinäjoki Science Park 2010.)

#### 4.2 Elämyksellisyys tapahtuman toteuttamisessa

Tapahtuman toteuttamista voidaan tarkastella myös suunnittelun ja toteuttamisen näkökulmasta. Näkökulmana voi tällöin olla esimerkiksi elämyksellisyys. Näkökulma on eräänlainen tapahtumatoteuttamisen jokaisella osa-alueella mukana kulkeva, toteuttamista ohjaava perusta, jonka kautta jokaista toteuttamiseen liittyvää ratkaisua on hyvä pohtia. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Tapahtumapalvelun elämyksen kokemista ei voida luvata, mutta siihen liittyviä puitteita ja mahdollisuuksia voidaan vahvistaa. Palvelukokonaisuutta suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomiota elämykselliseen kokemukseen ja sen edistämiseen. Elämyksellisen kokemisen osia voidaan vahvistaa muun muassa kehittämällä tapahtuman ydinsisällön esittämistä, luomalla erilaisia teknisiä ratkaisuja ja apuvälineitä tapahtuman kokemukseen, lavastamalla, somistamalla ja visualisoimalla tiloja. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Mielestäni nykypäivän ihmiselle elämys tarkoittaa jotain arkipäiväisestä poikkeavaa, jotain mitä yksin ei tulisi tehtyä. Extreme-radat ja muut vauhtia ja vaarallisia tilanteita tarjoavat tapahtumanumerot ovat jo hieman kuluneita. Nyt extremiä voivat olla esimerkiksi nokipannukahvit ja tikkupulla laavulla, jonne suunnistetaan pareittain.

Tapahtumissa on erityislaatuista se, että niissä voidaan vaikuttaa ihmisen aisteihin. Eri keinoin voidaan vaikuttaa tunto-, haju-, maku-, kuulo-, ja näköaisteihin. Tapahtumia suunniteltaessa tulisikin koko ajan miettiä, miten pystytään käyttämään hyödyksi elämyksellisyyttä sekä sitä, että ihmiseen voidaan vaikuttaa monen eri kanavan kautta. (Vallo 2009, 41.)

#### 4.3 Tapahtumaprosessin vaiheet

Tapahtuman on prosessi, joka etenee vaihe vaiheelta. Tapahtumaprosessin kulussa on kolme päävaihetta. Ensimmäinen vaihe on suunnitteluvaihe, seuraavana on itse tapahtuman toteutus, ja viimeinen vaihe on tapahtuman jälkimarkkinointi. Ensimmäinen vaihe on suurin ja vaativin, ja se on noin 75 % koko prosessista. Tähän vaiheeseen kuuluu projektin aloitus, resursointi, vaihtoehtojen tarkistus, päätösten teko sekä käytännön organisointi. Itse tapahtuman toteutus on noin 10 %, ja se on kolmesta vaiheesta kaikkein pienin mutta raskain, sillä siihen kuuluu rakennusvaihe, itse tapahtuma ja sen purkuvaihe. Jälkimarkkinoinnin osuus on noin 15 %. Siihen kuuluvat kiitokset, palautteen kerääminen ja työstäminen, yhteydenottopyyntöjen hoitaminen ja yhteenveto. (Vallo & Häyrinen 2008, 147.)

##### 4.3.1 Tapahtuman konsepti

Tapahtumakonsepti on kuvaus tapahtuman reunaehdoista, jotka ovat tiedossa, kun tapahtuman suunnittelu alkaa. Se on suunnittelun ja johtamisen näkökulmasta erityisen tärkeä silloin, kun ollaan luomassa täysin uutta tapahtumaa.

Tapahtumakonseptissa määritellään tarkemmin seuraavat näkökulmat: Miksi tapahtumaa ollaan toteuttamassa? Mitä tarjontaa tapahtuma sisältää? Kenelle se on ensisijaisesti tarkoitettu? Miten tapahtuman tarjonta tai palvelut ja ohjelma käytännössä toteutetaan? Millasta mielikuvaa tapahtumasta halutaan luoda? (Vallo & Häyrinen 2008, 149.)

Tavoitteiden asettelu on tärkeä osa prosessia. Tavoitteita voi olla yksi tai useampi, mutta niiden kaikkien tulee olla selkeitä. Tavoitteiden on vakuutettava tapahtuman tilaava yritys, yhteistyökumppanit sekä koko järjestelyorganisaatio. Tavoitteet on tietysti sovittava yhdessä ja jokaisen osallisen on ymmärrettävä niiden merkitys sekä omalla toiminnallaan pyrittävä niihin. (Vallo & Häyrinen 2004, 101–104.)

#### 4.3.2 Tapahtuman suunnittelu ja käsikirjoitus

Suunnittelu on aloitettava hyvissä ajoin, koska tapahtumasta riippuen aikaa voi mennä kuukauksista vuosiin. Mitä tarkemmat vaatimukset ovat esimerkiksi ajan ja paikan suhteen, sitä aikaisemmassa vaiheessa varaukset tulisi hoitaa. (Krabbe 2004, 88.) Suunnitteluun on käytettävä aikaa sekä vaivaa ja otettava mukaan kaikki ne henkilöt alusta asti, joiden panosta tarvitaan tapahtuman toteuttamisessa. ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”- sanonta pitää paikkansa myös tapahtumien järjestämisessä. (Vallo & Häyrinen 2008, 148.)

Tapahtuman toteuttaminen vaatii satojen yksityiskohtien hallintaa. Kun kaikki asiat mietitään tarkkaan ja toteutetaan suunnitelmien mukaan, on tilaisuudella kaikki edellytykset onnistua. Onnistuminen vaatii hyvän käsikirjoituksen. Yksityiskohtien hallinnan mahdollistaa ainoastaan tapahtumakäsikirjoitus, josta kaikki tilaisuuden järjestäjät yhteistyökumppaneita myöten saavat oman kopionsa. Tapahtumakäsikirjoitus muodostaa kronologisen kuvauksen siitä, mitä, missä ja milloin tapahtuu sekä kenen tekemänä palvelut ja toiminnot tapahtuvat. Tarkka ohjelma laaditaan niin, että koko tilaisuuden kulku merkitään alusta loppuun. Jokaisen osuuden vastuuhenkilöt ja puhelinnumerot merkitään selkeästi. (Krabbe 2004, 92.)

Tapahtuman aikana osallistujille näkyy vain sujuva tapahtuman kulku ja toiminta, jossa jokainen työntekijä tietää, mitä tekee ja milloin. Kulissien takana tapahtuu: tekniikasta vastaavat sekä ravintolapuolen väki touhuavat saadakseen kaiken sujumaan oikeassa aikataulussa. Tärkeää on, että jokaisella vastuuhenkilöllä on oma aikataulutettu käsikirjoitus, josta hän voi varmistaa, milloin mikäkin tapahtuman osio on tarkoitettu alkavaksi. Jos ongelmia ilmenee, löytyy

käsikirjoituksesta yhteyshenkilö, johon voidaan olla yhteydessä. Tapahtumakäsikirjoitus on välttämätön työkalu tapahtumissa työskenteleville. (Vallo & Häyrinen 2008, 151–152.)

Vallo ja Häyrinen (2008, 151–152) muistuttavat, että on tärkeää, että koko tapahtumaprojektilla on yksi ja sama henkilö, joka on vastuussa tapahtuman kokonäpiviennistä ja joka viime kädessä päättää kaikista tarvittavista muutoksista käsikirjoitukseen. Mustonen (2005) tuo esille, että ohjelman suunnitteluun kannattaa myös panostaa. Hyvällä ohjelmalla voidaan paikata heikoksi jääneitä kohtia. Ohjelma tehdään aina asiakkaan ehdoilla, jolloin asiakkaan budjetti on otettava huomioon.

#### 4.3.3 Toteutusvaihe

Tapahtuman toteutusvaihe on se hetki, jolloin kaikista suunnitelmista tulee totta. Koko tapahtumaprosessin kulusta se on vain noin 10 %. Jokaisen, joka työskentelee tapahtumassa, tulee tietää oma vastuualueensa ja roolinsa tapahtuman kulussa. Saumaton yhteistyö on ainoa keino saada tapahtumasta onnistunut. Tapahtuman toteutuksessa voidaan erottaa kolme eri vaihetta. Näitä ovat rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Aikaa vievin osuus on rakennusvaihe, jolloin kulissit ja rekvisiitta laitetaan kuntoon itse tapahtumaa varten. Itse tapahtuma kestää vain joitakin tunteja, vaikka sitä on saatettu suunnitella kuukausia tai jopa vuosia etukäteen. Kun tapahtuma alkaa, ei ole enää paljoakaan tehtävissä. Se kulkee eteenpäin pienistä vastoinkäymisistä huolimatta. Viimeisen vieraan lähdettyä alkaa purkuvaihe. (Vallo & Häyrinen 2008, 153.)

Tapahtuman onnistumisen varmistamiseksi on hyvä pitää kenraaliharjoitukset, jossa käydään kertaalleen läpi koko tapahtumaohjelma. Etenkin suur tapahtumien kohdalla tämä on hyvin suositeltavaa, jos mukana on esiintyjä ja esityksiä. Kenraaliharjoituksissa olisi hyvä olla läsnä kaikki esiintyjät sekä tilaisuuden isäntä, juontaja ja muut henkilöt, joilla on tärkeä rooli tapahtuman ohjelmassa. Kaikki on tarkistettava etukäteen: toimivatko tekniikka, tietokoneyhteydet, äänentoisto,

valaistus ym. Harjoitukset on hyvä pitää sinä päivänä, kun itse tapahtuma on alkamassa, muutamaa tuntia aikaisemmin, jolloin ehditään vielä vaikuttamaan pieniin muutoksiin. (Vallo & Häyrinen 2008, 154.)

Tapahtuma viedään läpi käsikirjoituksen mukaan. Onnistumiseen vaikuttavat monet pienet yksityiskohdat, joten kaikkien asioiden on loksahdettava paikoilleen. Projektipäällikön vastuulla on, että järjestelyt etenevät suunnitelmien mukaisesti ja aikataulut pitävät. Hän ei saa kiinnittää itseään mihinkään kiinteään tehtävään, vaan hänen on pystyttävä tarkkailemaan tapahtuman onnistumista ja kannustamaan työntekijöitä. Hän vastaa ja päättää myös siitä, miten edetään, jos kaikki asiat eivät etenekään käsikirjoituksen mukaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Onnistumiseen vaikuttavat niin ohjelmat, esiintyjät, tekniikka, tapahtumapaikka ja teema, kuin myös se, kuinka tapahtuma aikataulutetaan. Taukoja on oltava tarpeeksi, eivätkä esitykset saa venyä liian pitkiksi. Yllätyksellisyydellä saadaan tapahtumaan elävyyttä ja piristystä. Yllätyksellisyys voi olla esimerkiksi hauska pieni ohjelmanumero, josta ei kerrota etukäteen. (Vallo & Häyrinen 2008, 155–157.)

#### 4.3.4 Päätäminen ja jälkitoimenpiteet

Kun tapahtumapäivä on ohi ja osallistujat ovat lähteneet, alkaa tapahtuman päätösprosessi. Purkamisen, siivoamisen ja lopputyöt on vielä hoidettava. Näihin töihin olisi hyvä saada mukaan henkilöitä, jotka eivät itse ole olleet töissä tapahtuman aikana. (Iiskola-Kesonen 2004, 12.)

Päätämiseen kuuluu aina myös palautteen kerääminen sekä omasta organisaatiosta, osallistujilta että yhteistyökumppaneilta. Jälkimarkkinointiin kuuluu myös kaikkien osapuolten kiittäminen. Tapahtuman ostaneen yrityksen, yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kiitostilaisuus tulisi järjestää pienen hengähdystauon jälkeen. Kiitostilaisuudessa kerrataan tapahtuman tulokset, kerätään palaute ja mielipiteet tapahtuman onnistumisesta. Tapahtumaan liittyvä

muistolahja kaikille osallisille osoittaa yhteistyökumppaneiden arvostusta sekä toimii hyvänä jälkimarkkinointikeinona. (Iiskola-Kesonen 2004, 12.)

Oman näkemykseni mukaan jälkimarkkinointiin tulisi panostaa todella paljon. Se on yhtä tärkeää kuin ensikontaktin ottaminen asiakkaaseen, jollei hieman tärkeämpääkin. Asiakassuhde on jo luotu, jolloin suhteen jatkuminen on taattava. Pieni muistaminen tuottaa usein sen tunteen, että asiakkaasta välittäminen jatkuu, vaikka yhteistyö tapahtuman osalta olisi siltä erää ohi.

Palautteen kerääminen on myös tärkeää, jotta tiedetään, miten osallistujat kokivat tapahtuman, päästiinkö tavoitteisiin, mitä olisi voitu tehdä toisin ja mikä oli osallistujien mielestä kaikkein parasta. Palautetta tulee verrata lähtötilanteeseen eli tapahtuman tavoitteeseen. Palaute voidaan helpoiten kerätä kirjallisella palautelomakkeella tai sähköpostilla. Kerätystä palautteesta tapahtuman toteuttaja kokoaa yhteenvedon, analysoi ja oppii siitä. Suurtapahtumissa on vielä hyvä pitää erillinen palautepalaveri, jossa käydään läpi saatu osallistuja- ja yhteistyökumppaneiden palaute. Palaveri on hyvä pitää silloin, kun kaikki on vielä hyvässä muistissa. Palaverin esityslistalla voisi olla seuraavat asiat: Yleiset tunnelmat tapahtumasta. Missä onnistuttiin? Päästiinkö tavoitteisiin? Mikä meni pieleen ja miten se voidaan välttää jatkossa? Opit ja oivallukset. (Vallo & Häyrynen 2008, 174.)

Vallo ja Häyrynen (2008, 168) muistuttavatkin, että on erittäin tärkeää dokumentoida kaikki oleellinen tieto huolellisesti. Tehdyt suunnitelmat, tulokset ja hyväksi havaitut toimenpiteet on laitettava talteen. Seuraavan tapahtuman suunnittelu on hyvä aloittaa edellisen tapahtuman opeista ja oivalluksista, jotta tiedetään, mikä toimii ja mitä kannattaa kenties välttää. Näin tapahtumaprosessi on jatkuva oppimisprosessi tapahtumatoteuttajalle, ja siitä kehittyy valtaisa osaamispääoma.

#### 4.4 Tapahtuman johtaminen ja organisoiminen

Eteläaho (2009, 48) on koonnut tutkimukseensa johtamisen tärkeitä elementtejä. Innovatiivisuuden ja moniarvoisuuden hyväksymisen lisäksi muita tärkeitä elementtejä ovat tasapainoilu oman organisaation ja sidosryhmien välillä, vaikuttaminen omaan organisaation ja sidosryhmiin sekä näistä esiin tulevien muutosten aistiminen ja niihin välitön vastaaminen. Kokonaisuus kyetään hallitsemaan vain johtamalla kokonaisuutta. Johtaminen on kokonaisuuden hallintaa ja voimavarojen tuloksellista ja taloudellista kohdentamista.

Van der Wagenin (2001, 182–186) mukaan tapahtuman toteuttajan tulee johtaa niin ihmisiä kuin asioitakin. Ihmisten johtaminen on haasteellisempaa. Asioiden johtamista on suunnittelu, organisointi ja kontrollointi. Näiden hoitamiseen tapahtumakäsikirjoitus on hyödyllinen apuväline. Ihmisten johtamisen osa-alueita on tiedotus, johtaminen ja tavoitteiden vahvistuminen. Tapahtuman tavoitteita ja viestejä tulee vahvistaa henkilökunnalle koko prosessin aikana.

Tapahtuman alkuvaiheessa on tapahtumalle luotava selkeät johtamisen perusteet. Tapahtuman johtamisessa on kyse tapahtuman tehtävän, toimintaa ohjaavien periaatteiden ja arvojen, yhteisen tekemisen suunnan, tavoitteiden ja konkreettisten keinojen määrittelystä. Tapahtuman toteuttajan näkökulmasta johtamisen tulisi olla luotettavaa ja vastuuntuntoista sekä toiminnan johdonmukaista. Toimenkuvat ja vastuualueet tulisi määritellä selkeästi omassa organisaatiossa. Samalla tulisi hallita taloutta ja pystyä tekemään päätöksiä. (Seinäjoki Science Park 2010.)

Projektipäällikkö johtaa yleensä tapahtumajärjestelyjä ja niistä vastaavaa organisaatiota. Tapahtuman onnistumisen tae on kiitettävästi ja innostuneesti toimiva henkilö. Projektipäällikön on hallittava kokonaisuus. Vastuu on suuri, sillä hänen on kyettävä ohjaamaan tapahtuman toteutusta kohti sovittua päämäärää sekä yhdistämään kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 33.)

Iiskola-Kesosen (2004, 38) mukaan projektipäällikkö tarvitsee organisointikykyä, sillä hänen on pystyttävä järjestämään sekä omat että muiden työt. Hän on myös tärkeä tiedonvälittäjä, sillä hänen tehtävään on vastaanottaa tietoa ja jakaa sitä eteenpäin oikeille henkilöille. On tärkeää, että projektipäällikkö löytää avukseen ammattilaisia ja osaa delegoida oikeita asioita, koska yksi ihminen ei pysty millään hoitamaan kaikkia asioita.

Projektipäällikön tärkein tehtävä onkin varmistaa, varmistaa ja varmistaa. Hänen tulee varmistaa, että kaikki sovitut asiat toteutuvat sovitusti. Hänen tehtävänä on koordinoita eri yhteistyökumppaneiden toiminnot saumattomaksi kokonaisuudeksi. Hyvällä projektipäälliköllä on aina myös varasuunnitelma takataskussaan. Kaikki tulisi olla etukäteen mietittynä. (Vallo & Häyrinen 2008, 209–210.)

Tapahtumatoteuttajan organisaatiolla on aina yksi yhteinen tavoite: onnistunut tapahtuma. Tämän saavuttamiseksi oma organisaatio toimii yhdessä valittujen yhteistyökumppaneiden kanssa. Kun tapahtumakonsepti on hahmoteltu, vaatii tapahtuma laajempaa järjestäytymistä tehtävien määrän ja huolehdittavien asioiden kasvaessa. Toiminta on vietävä käytännön tekemisen ja vastuiden jakamisen tasolle. Tapahtuman järjestelyiden organisoinnissa on selvitettävä tehtävien ja vastuiden jako tapahtumapalvelun ostaneen yrityksen sekä yhteistyökumppanien kanssa. (Blinnikka & Kuha 2004, 54–55.)

Iiskola-Kesonen (2004, 34) muistuttaakin siitä, että tapahtumajärjestelyissä on monia erilaisia tehtäviä, jotka vaikuttavat toisiinsa. Paras lopputulos saadaan, kun mukaan otetaan ne kaikki, joiden vastuualueeseen työt vaikuttavat. Tapahtumaorganisaatio koostuu aina jäsentensä taidoista, kyvyistä ja luonteenpiirteistä.

Van der Wagen (2001, 182–186) toteaa, että tapahtuman toteuttaja on vastuussa tapahtuman kokonaisuudesta ja sen toiminnasta. Hän on vastuussa siitä, että kaikilla osapuolilla on selkeät ohjeet, kaikki mahdolliset työvälineet, tarvikkeet ja kannustava ilmapiiri. Ilman niitä yhteistyö ei suju kunnolla. Vallo ja Häyrinen



(2008, 83–85, 207) huomauttavat, että järjestäjän täytyy varmistaa jokainen pieninkin yksityiskohta. Tapahtumat ovat hyvin henkilöintensiivisiä, sillä yhdessä tapahtumassa käytetään monia eri alojen ammattilaisia järjestävän organisaation oman väen lisäksi. Tapahtuman toteuttajan onkin oltava erittäin tarkka ja käytävä tarkasti läpi sekä oman organisaation kanssa että kaikkien yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien (alihankkijat, ohjelmantoteuttajat) kanssa tapahtuman tavoite ja luonne. Järjestäjä vastaa siitä, miten yhteistyökumppanit käyttäytyvät tapahtumassa. Shone ja Parry (2004, 182) tuovatkin esille, että kaikkien tapahtuman toimijoiden kesken on hyvä pitää tapaaminen, jossa tarkistetaan vielä kertaaleen kaikki asiat. Tapahtuma-alue tulee tarkistaa ja miettiä asiat niin, että kuvittelee olevansa asiakas.

#### 4.5 Tapahtuman riskit

Tapahtuman suunnitteluvaiheessa on jo syytä miettiä mahdollisia riskejä, joita tilaisuuden järjestämiseen liittyy. Riskit on tiedostettava ja niitä on pystyttävä omalla toiminnalla vähentämään. Tapahtuman toteuttajan kannalta kaikkein tärkeintä on tiedostaa riskit, pyrkiä minimoimaan ne ja osata niiden sattuessa reagoida oikealla tavalla. (Blinnikka & Kuha 2004, 127.)

Riskien hallinnassa puhutaan ABC-ajattelusta, jolla tarkoitetaan kolmea seuraavaa vaihetta: Ensimmäinen on tiedostettava riskit eli on tehtävä riskien kartoitus. Tämän jälkeen riskit tulisi luokitella niiden todennäköisyyden ja merkittävyyden suhteen eli arvioidaan riskit. Viimeisessä vaiheessa tehdään tarpeelliset suunnitelmat ja päätökset riskien siirtämisestä muille, minimoimiseksi tai eliminoimiseksi. Tätä vaihetta kutsutaan riskien hallinnaksi. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 54.)

Tapahtuman riskit voidaan jaotella usealla eri tavalla, esimerkiksi ajoituksen mukaan tai asiakasryhmittäin. Tapahtumasta riippuu, mitä tapaa kannattaa käyttää, mutta tärkeintä on selvittää kaikki mahdolliset riskit ja niiden ajankohdat. Yksi tapa on jakaa ne ajoituksen mukaan tapahtumaa edeltäviin, tapahtuman aikaisiin ja tapahtuman jälkeisiin riskeihin. Luokittelu ajoituksen mukaan auttaa järjestäjää

tunnistamaan ja kartoittamaan koko tapahtumaprosessin eri toimintoihin liittyvät riskit. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 54–55.)

Toinen tapa luokitella riskejä on jakaa ne asiakasryhmittäin. Aiheittain luokitellut riskit auttavat arvioimaan sitä, miten todennäköisiä ne ovat ja miten suuri merkitys niillä on tapahtuman onnistumiselle. Jaottelu voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen: asiakasriskit, taloudelliset riskit, aikatauluriskit, tekniikkariskit, henkilöstö ja organisaatoriskit, imagoriskit, sopimusriskit, ympäristöriskit, turvallisuusriskit. (Blinnikka & Kuha 2004, 127–128.)

Riskien kartoituksen jälkeen on siirryttävä riskien arviointiin. Arvioinnin keskeiset kriteerit ovat todennäköisyys ja taloudellinen merkittävyys. Jokaiselle mukaan otettavan riskin todennäköisyydelle ja taloudelliselle merkittävyydelle annetaan arvo 1-5. Taulukossa 1 on esitetty Vierumäen urheiluopiston oma riskianalyysi.

TAULUKKO 1. Esimerkki Suomen Urheiluopiston tapahtumien riskianalyysistä:  
(Suomen Urheiluopisto 2010)

Vaaraa aiheuttava tilanne	Todennäköisyys	Seuraukset	Vakavuus	Toimenpidehdotukset
Eksyminen	1	Turvattomuuden tunne, mielipaha	2	Kartta, ohjeistus, yhteystiedot
Tapaturma	2	Lievä loukkaantuminen	2	Ensiapuvalmius
Välineiden rikkoutuminen	2	Lievä loukkaantuminen	1	Välineiden huolto ja tarkistus
Osallistuminen juopuneena	1	Tapaturma	2	Nollatoleranssi
Sairaskohtaus	1	Erilaiset tapaturmat, kuolema	4	Ensiapuvalmius
Parkkeeraus, siirtymiset kilpailupaikalle	2	Liikenneonnettomuus	2	ohjeistus, opasteet, liikenteenohjaus, vapaat pelastustiet
Sääolot (myrsky, ukkonen)	1	Teltat kaatuvat	2-3	päivittäiset säätiedotukset
Tietoturvallisuus	2	Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja vuotaa julkisuuteen	4	yhteistyö atk-osaston kanssa. Viruspäivitykset kunnossa. Salassapitovelvollisuus asianosaisten tiedossa
Ilkivalta	1	Tavaroiden katoaminen, varkaudet. Tilojen hajottaminen	2	Vartiointin lisääminen, turvakamerat. Tiedottaminen varkauksien varalta.

Todennäköisyys: 1 epätodennäköinen, 2 mahdollinen, 3 todennäköinen

Vakavuus: 1 vähäinen, 2 haitallinen, 3 vakava, 4 erittäin vakava

Riskien hallinta tarkoittaa kartoituksen ja arvioinnin jälkeen tehtäviä asioita. Yleisiä riskien hallintastrategioita ovat seuraavat: riskien välttäminen, vähentäminen, levittäminen, uudelleen jakaminen ja vakuuttaminen.

Riskien välttäminen onnistuu eliminoimalla ohjelmaan ja paikkaan liittyvät riskit sekä ennakoimalla ja eliminoimalla ne hyvällä suunnittelulla. Vähentäminen riskien hallinnassa tarkoittaa sitä, että pyritään tulemaan toimeen riskien kanssa vähentämällä niiden todennäköisyyttä ja vahingollisuutta, laaditaan katastrofi- ja varasuunnitelma paikan päällä sekä koulutetaan henkilökuntaa riskien varalta. Levittämisessä puhutaan riskien hajauttamisesta ja levittämisestä. Riskejä voidaan levittää ajan ja tilan keinoin esimerkiksi vähentämällä tungoksia. Uudelleen jakamisen avulla riskejä siirretään esimerkiksi tekniikan toimittajalle ja ammattilaisille sekä tehdään erilaisia sopimuksia riskien jakamisesta. Vakuuttamiseen on hyvä käyttää apuna vakuutusyhtiöitä, jotka auttavat arvioinnissa ja tekevät suunnitelmia riskien ehkäisemiseksi. (Blinnikka & Kuha 2004, 128.)

#### 4.6 Tapahtuman turvallisuus, luvat ja ilmoitukset

Turvallisuusasiat vaativat lähes aina erityisjärjestelyitä. Tapahtumia valvovat monet eri viranomaiset. Tapahtumia koskevat säädökset ja ohjeet ovat hajallaan laeissa, asetuksissa ja määräyksissä. Niiden löytäminen voi joskus olla hankalaa, mutta huolellinen etukäteen selvittäminen, säästää monelta vaivalta. (Vuoripuro 2007, 7-8.)

##### 4.6.1 Tuoteturvallisuuslaki

Kuluttajavirasto (2003) on antanut ohjeen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohje perustuu tuoteturvallisuuslakiin (914/1986). Ohjeiden tarkoituksena on tuoteturvallisuuslain perusteella määrittää ohjelmapalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä ohjelmapalveluiden turvallisuutta ja tehostaa tuoteturvallisuuslain mukaista valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia.

Tuoteturvallisuuslaki koskee elinkeinonharjoittajan kuluttajille elinkeinotoimintansa yhteydessä tarjoamia palveluita. Elinkeinonharjoittaja voi olla yksityinen henkilö, yritys, yhdistys tai järjestö, joka taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti

suorittaa, pitää kaupan, myy tai muuten elinkeinotoimintansa yhteydessä tarjoaa palvelua kuluttajille. (Kuluttajavirasto 2003.)

Ohjeita sovelletaan ohjelmapalveluiden turvallisuuden määrittämiseen.

Ohjelmapalveluita ovat mm. erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten sisä- ja ulkotiloissa, taajamissa, maastossa, ilmassa, vesillä ja tiellä tapahtuvat ohjelma-, seikkailu-, elämys-, luonto- ja liikuntapalvelut sekä teema- ja huvipuistoissa, tivoleissa, safareilla ym. tapahtuvat toiminnot. (Kuluttajavirasto 2003.)

Ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla tuoteturvallisuuslain 4 §:ssä tarkoitettulla tavalla vaarallista ohjelmapalveluun osallistuvan kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Ohjelmapalvelu ei saa myöskään aiheuttaa vaaraa tai haittaa sen vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille, esim. sivullisille tai ohikulkijoille. Palvelun tulee olla ympäristön huomioivaa ja kestävän kehityksen mukaista. (Kuluttajavirasto 2003.)

Tuoteturvallisuuslain 3 §:n mukaisesti toiminnanharjoittaja vastaa ohjelmapalvelun turvallisuudesta koko sen suoritusketjun ajan. Ohjelmapalvelun on oltava turvallista kulloinkin osallistujaryhmä ja osallistujien lukumäärä huomioon ottaen joka hetki. Vallitsevat maasto-, ympäristö- ja sääolosuhteet sekä osallistujaryhmä (esim. lapset, nuoret, ikääntyneet henkilöt, liikuntarajoitteiset) ja ohjaajien lukumäärä on otettava huomioon. (Kuluttajavirasto 2003.)

#### 4.6.2 Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma

Kuluttajaviraston (2003) ohjeiden mukaan tapahtumatoteuttajan tulee laatia kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka sisältää liitteessä 1 olevan mallin mukaiset vähimmäistiedot tapahtumapalvelun turvallisuuden edistämiseksi.

Turvallisuusasiakirjan sisällön ja laajuuden on oltava tarkoituksenmukaisessa suhteessa palvelun laajuuteen ja toimintaan, sekä sen tulisi kattaa tapahtumapalvelutoiminta kokonaisuudessaan. Turvallisuusasiakirja voidaan yhdistää pelastussuunnitelman kanssa. Tapahtumapalvelun koostuessa useammasta toiminnasta tai suorituspaikasta, tulee turvallisuusasiakirjan liitteeksi laatia

kirjalliset ohjeet (ns. turvallisuus-suunnitelma) yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. (Kuluttajavirasto 2003.)

Turvallisuussuunnitelmassa tulee esittää jokaisen toiminnan tai suorituspaikan osalta seuraavat asiat:

1. Toiminnan tai suorituspaikan kuvaus
2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä sekä heidän yhteystietonsa
3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen (myös pelastus- ja sairaankuljetus-yksikköjen kulkureitit)
4. Jos kyseessä on reitti, niin siinä tulee olla reittiselostus, lähtöpaikka, paluupaikka, päivämatkat, yöpymis- ja taukopaikat sekä toimintapaikat. Liitteeksi on laitettava kartta, johon on merkitty selkeästi edellä mainitut kohdat.
5. Toimintaan tai suorituspaikkaan liittyvät riskit
6. Riskien hallinta:
  - a. osallistujien enimmäismäärä suorituspaikalla
  - b. toimintaan liittyvät rajoitukset (säätötila, muut olosuhteet, päihteet)
  - c. ohjaajien pätevyysvaatimukset
  - d. ohjaajien toiminta ennen ohjelman alkua (esim. suorituspaikan turvallisuuden ja varusteiden, mm. ensiapuvälineiden, hälytysyhteyden, varmistaminen),
  - e. osallistujien perehdyttäminen ja opastaminen toimintaan
  - f. käytettävät varusteet (henkilönsuojaimet, turvallisuusvälineet)
  - g. koneet ja laitteet (esim. turvallisuusvaatimusten täyttäminen)
  - h. erityisvarusteet
  - i. elintarvikkeiden ja veden kuljetuksesta ja säilytyksestä sekä paloturvallisuudesta (esim. palovaroittimet, tulen käsittely, materiaalien paloturvallisuus). (Kuluttajavirasto 2003.)
7. Toiminta fyysisen vamman sattuessa asiakkaalle tai työntekijälle
8. Toiminta muissa onnettomuus- ja vahinkotilanteissa (esim. tulipalo, häkämyrkytys)
9. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen

- a. raportointi (esim. onnettomuuskirjapito)
  - b. tapahtumasta tiedottamisen (esim. tiedotuksesta vastaava henkilö ja toimintatapa)
  - c. viranomaisille ilmoittaminen (Kuluttajavirasto, työsuojelupiiri, poliisi)
  - d. jälkihoidon (esim. loukkaantuneen kuljetus, mahdollinen kriisiapu).
- Näiden lisäksi siihen esitetään yleiset toimintaohjeet kuten tulen käsittely ja metsäpalovaroitukset. (Kuluttajavirasto 2003.)

#### 4.6.3 Pelastuslaki ja -suunnitelma

Pelastusasetus (787/2003) velvoittaa tapahtuman toteuttajaa ehkäisemään yleisesti kaikenlaisten vaaratilanteiden syntymistä. Asetus määrittelee kuinka tulisi varautua henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä miten tulisi omatoimisesti ryhtyä pelastustoimenpiteisiin.

Pelastuslaki (468/2003) määrää seuraavasti:

*Rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnanharjoittaja, virasto, laitos ja muu yhteisö on velvollinen ehkäisemään asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.*

Pelastussuunnitelma laaditaan, jotta voidaan varautua omatoimisesti.

Pelastussuunnitelma valmistetaan ennaltaehkäisemään onnettomuuksia, tapaturmia ja vahinkoja. Useimmiten tapahtumiin tehdään yksi kaikki turvallisuusasiat kattava turvallisuussuunnitelma, jonka yhtenä osana on laissa mainittu pelastussuunnitelma. Hyvin tehty pelastussuunnitelma on tapahtuman turvallisuussuunnitelman peruspilari. Se toimii tapahtumatoteuttajan muistilistana, jonka avulla on helppo käydä järjestelmällisesti läpi turvallisuuteen liittyvät asiat. Jokaisen tulee valmistaa suunnitelma omien tarpeiden pohjalta. (Vuoripuro 2007, 20–21.)

Pelastuslain 9 §:n 3 momentissa tarkoitettu pelastussuunnitelma on laadittava muun muassa kokoontumistiloihin, joissa on runsaasti yleisöä tai asiakkaita, kuten yli 50 asiakaspaikan ravintoloihin, messuihin, seminaareihin. Tämän lisäksi suunnitelma on tehtävä myös tapahtumiin, joissa on yleisöä yli 300 henkeä ja alkoholin anniskelualue sekä tapahtumiin teltassa, jossa on yli 200 henkeä tai 100 henkeä ja alkoholin anniskelualue.

Pelastussuunnitelma on kirjallinen kuvaus siitä, miten tapahtuman toteuttaja on järjestänyt omatoimisen varautumisen. Tarkoitus on esittää selkeästi ja ytimekkäästi seuraavat asiat: tapahtuman perustiedot kuten tapahtuman luonne, ajankohta, osallistujia määrä sekä tapahtuman organisaatio yhteystietoineen. Tapahtumaan sisältyvät ja siitä aiheutuvat riskit sekä niiden hallitsemiseksi käytettävät keinot tulisi myös sisällyttää kuvaukseen. Tapahtuma-alue ja tapahtumaan liittyvät rakennelmat kuten esiintymislavat ja anniskelupisteet tulee kaikki kuvata. Suunnitelmaan liitetään oheksi tapahtuma-alueen kartta, kulkureitit, aidat, pelastustiet, ensiapupisteet, tilapäisrakennelmat. Siinä esitellään myös pelastus- ja ensiapuvalmius eli miten tapahtumassa on varauduttu yksittäisiin ja mahdollisiin suuronnettomuuksiin, tapaturmiin sekä sairaskohtauksiin sekä paikalla olevien pelastus- ja ensiapuhenkilöstön määrät ja valmiudet. Lopuksi vielä selvitetään, kuinka toimitaan onnettomuustilanteissa ja hätätilanteissa tai niiden uhatessa, miten keskinäinen viestintä toimii, sekä ohjeistetaan, kuinka lisäapua hälytetään. Suunnitelman kirjataan myös lista henkilöistä, joiden tulee tutustua pelastussuunnitelmaan. (Vuoripuro 2007, 21–24.)

Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla, se tulee jakaa tapahtuman henkilökunnalle, ja sen on oltava saatavilla tilaisuuden aikana. Pelastussuunnitelma on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle tämän antamien ohjeiden mukaisesti. Suunnitelma on päivitettävä vähintään viiden vuoden välein. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2010.)

Suunnitelman voi tehdä vapaamuotoisesti, mutta alkuun pääsee helpoimmin täydennettävillä pelastussuunnitelmalomakkeilla. Pelastussuunnitelmaan tai



riskianalyyseihin liittyvissä ongelmatilanteissa auttaa oman kunnan alueen palotarkastaja. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2010.)

Muita vaadittavia asiakirjoja tapahtuman toteuttajalta ovat mm. huoltosuunnitelmat, turvallisuuskoulutukset ja onnettomuuspäiväkirja (Kuluttajaviraston 2003). Yhteenvedo tapahtumatoteuttajalta vaadittavista dokumenteista löytyy liitteestä 2.

#### 4.6.4 Ympäristösuunnitelma

Tapahtumat ovat mitä suurimmissa määrin kulutustapahtumia. Tapahtumissa syntyy paljon jätettä, melua, liikenneuhkia ja niissä kulutetaan puhdasta vettä ja tuotetaan harmaita ja ruskeita vesiä. Tapahtuman toteuttaja onkin velvollinen huolehtimaan alueen siisteydestä, syntyvien jätteiden lajittelusta ja kuljetuksesta. (Välikylä 2003, 84.)

Huolellinen suunnittelu auttaa pienentämään tapahtuman ympäristövaikutuksia. Jätehuollon toimiessa mallikkaasti alue on siisti ja roskaton ja myös osallistujat viihtyvät paremmin. Lisäksi järjestäjä saa huomiota hyvin hallinnoidusta ja ympäristöystävällisestä tapahtumasta. Huolellisen jätehuoltosuunnitelman toteuttaminen on myös kustannustehokasta. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2010.) Tapahtumalle on hyvä laatia ympäristösuunnitelma, joka voisi sisältää seuraavat kohdat: jätteiden synnyn ehkäisy, jätteiden kerääminen, lajittelu ja kierrätys, yleisökäymälät, liikene järjestelyt (Iiskola-Kesonen 2004, 94).

Tapahtuman toteuttaja on velvollinen tarkistamaan oman kuntansa ympäristöviranomaisilta, millaiset jätehuoltomääräykset ovat voimassa kunnan alueella. Jätelain mukaan on ensisijaisesti tärkeää estää jätteen synty. Tärkeimmät huomioitavat seikat ovat tapahtuman tarjoilu, kesto ja kävijämäärä. Käytettävien tarvikkeiden kestävyys, edullisuus sekä hävitettävyyden syytä miettiä etukäteen. Ympäristön kannalta parhaita astioita ovat kestoastiat, joista ei synny jätettä. (Välikylä 2003, 88–89.)

Ympäristösuunnitelman tärkeimpiä kohtia on syntyvän jätteen kerääminen, lajittelu ja kierrätys. Tämä olisi suunniteltava mahdollisimman helpoksi tapahtumapaikan osallistujille. Keräys- ja lajitteluastioita on oltava riittävästi, niihin on merkittävä selvästi, minkälaiselle jätteelle ne on tarkoitettu, ja ne on tyhjennettävä riittävän usein. (Välikylä 2003, 89–90.)

Tapahtuman käymäläjärjestelyt riippuvat yleisömäärästä ja tarjoiluista. Käymälöitä on kuitenkin hankittava riittävästi, ja ne on puhdistettava ja tyhjennettävä riittävän usein. Tapahtumassa, jossa on ruoka- ja juomatarjoilua, tarvitaan selvästi enemmän käymälöitä kuin muissa tapahtumissa. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2010, 21.)

Liikenteen suunnittelussa on turvallisuus kaiken perusta. Toinen tärkeä seikka on sujuvuus. Asiakkaille tulee varata riittävät paikoitustilat, jotka on merkittävä selkeästi opastein. Alueen kulkureitit tulee suunnitella luonnollisia kulureittejä pitkin, ympäristöä ajatellen. (Välikylä 2003, 86–87.)

#### 4.6.5 Luvat ja ilmoitukset

Tapahtumaa suunnitellessa on ajoissa selvitettävä, mitä lupia tapahtumaa varten täytyy hakea ja mitä ilmoituksia tehtävä (Etelä-Pohjanmaan liitto 2010, 12).

Tapahtumatoteuttaja, joka järjestää ja toteuttaa tapahtumia omissa tiloissaan, kuten Vierumäen urheiluopisto, ei tarvitse hakea erikseen uudelleen esimerkiksi elintarvike- ja anniskelulupia, jos nämä luvat on jo haettu muuta liiketoimintaa varten viranomaisilta ja ne ovat kunnossa. Luvat ovat tällöin voimassa myös järjestettävissä tapahtumissa. Vierumäen tapahtumissa suurin sallittu henkilömäärä on 1320 henkeä. Tällöin erillistä lupaa ei tarvitse hakea. Mutta jos henkilömäärä on yli tämän, niin poliisiviranomaiselta on haettava erikoislupa. Maksimihenkilömäärä voi tällöin olla 4000 henkeä. (Suomen urheiluopisto 2010.)

Tapahtumassa, jossa aiotaan esittää musiikkia julkisesti, tarvitaan tekijöiden lupa. Suomessa on olemassa neljä edunvalvontaorganisaatiota, jotka valvovat taiteiden käyttöä ja sen maksua. Nämä neljä organisaatiota ovat Teosto, Gramex, Kopiosto

ja Kuvasto (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 89–90). Mikäli tapahtumassa halutaan käyttää ilotulituksia, on niitä varten haettava kirjallinen lupa pelastuslaitokselta. (Vallo & Häyrinen 2008, 142.)

#### 4.6.6 Tapahtumatoteuttajan vastuut

Tapahtuman toteuttajan korvausvastuun syntymisen edellytyksenä on vahingon aiheuttaminen. Puhdas tapaturma tai vahinko ei yksinään riitä synnyttämään korvausvelvollisuutta. Vahingon tulee olla sellainen, että tapahtuman toteuttaja voidaan näyttää syyllistyneen toiminnassaan ainakin lievään tuottamukseen. Tämä tarkoittaa sitä, että toteuttaja olisi toiminut järjestyksessään huolimattomasti tai laiminlyönyt velvollisuuksiaan. (Välikylä 2003, 80.)

Välikylä (2003, 80) tuo esille, että tapahtumissa on yleensä kyse henkilövahingoista: henkilö loukkaantuu tai jopa kuolee. Korvausta voidaan tällöin joutua maksamaan vahingonkorvauslain täyden korvauksen periaatteen mukaisesti esimerkiksi lääke-, lääkäri- ja sairaalakuluista. Omaisuusvahingon osalta korvausta maksetaan tarpeellisista korjauskuluista.

Tapahtuman toteuttajalla on Suomessa ns. korostunut huolellisuusvelvollisuus, mutta ei ankaraa vastuuta. Ankara vastuu tarkoittaisi sitä, että tapahtuisi mikä vahinko tahansa, toteuttaja vastaisi vahingosta riippumatta siitä, onko hän ollut huolellinen vai ei. Korostunut huolellisuusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että tapahtuman toteuttajan on näytettävä olleensa huolellinen. Jos vahinko on aiheutunut tapahtumasta, jossa huolellisuutta ei ole laiminlyöty, on kyse tapaturmasta eikä vahingosta aiheudu korvausvelvollisuutta. (Välikylä 2003, 81.)

Korvausvelvollisuuden varalle on otettava vastuuvakuutus. Jos jokin vahinko ilmenee ja tapahtuman toteuttajan vahingonkorvausvelvollisuus on todettu, voi vahingonkärsijä saada korvauksen suoraan vakuutusyhtiöltä eikä hänen tarvitse olla yhteydessä tapahtuman toteuttajaan. Vakuutuksen ottajalle on myös se etu, että vakuutusyhtiö ottaa selvittääkseen vakuutuksenottajan korvausvelvollisuuden,

neuvottelee ja selvittää vastapuolen kanssa yksityiskohdat sekä hoitaa mahdolliset oikeudenkäyntikulut. Vastuuvakuutus ei kuitenkaan lievennä tapahtuman järjestäjän vastuuta. (Välikylä 2003, 82–83.)

## 5 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

### 5.1 Prosessin eteneminen

Opinnäytetyöprosessin alusta asti minulle on ollut selvää se, että haluan tehdä toiminnallisen opinnäytetyön. Toiminnallisuus kiehtoi minua, sillä koin, että saan sen avulla huomattavasti paremmin välineitä teorian ja käytännön yhdistämiseen. Ajatustani tuki myös se, että työnantajani hyötyi enemmän työelämää kehittävästä toiminnallisesta opinnäytetyöstä kuin tutkimuksellisesta työstä.

Alkusyksystä 2010 aloin miettiä ja etsiä sopivaa opinnäytetyön aihetta työpaikallani Vierumäen Urheiluopistolla. Halusin tehdä oppaan tai esitteen ja mietin oman työni näkökulmasta, millainen työkalu Vierumäeltä todella puuttui. Erilaisia esitteitä eri palveluista oli jo tehty, mutta yhtään käytännön opasta kokous- ja tapahtumapalveluista ei ollut olemassa. Tartuin tähän ja keskustelin asiasta esimieheni kanssa. Ajoitus oli täydellinen, sillä juuri samoihin aikoihin oli Vierumäen johtoryhmä esittänyt, että tapahtumapalveluyksikön toiminnasta ja palveluista tulisi tehdä kirjallinen tuotos. Aihe oli löytynyt: Vierumäen tapahtumapalvelun käsikirja.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tuottaa Vierumäen tapahtumapalveluyksikölle käsikirja. Tavoitteeni oli, että käsikirja kokoaa yhteen tapahtumapalveluyksikön tarjoamat palvelut ja tuotteet sekä selkeyttää yksikön toimintamalleja ja käytännön toimia. Yhteiset toimintamallit parantavat käytäntöön vietyinä muun muassa tapahtumaprojektin hallinnan laatua, projektin onnistumista ja siten myös asiakastyytyväisyyttä. Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni syyskuun 2010

loppupuolella ymmärsin, että minun on rajattava opinnäytetyön laajaa aihetta. Yleisesti käsiteltynä tapahtuman järjestäminen pitää sisällään valtavan määrän asiaa. Työni muokkautui niin, että tein toimeksiantajalleni tapahtumapalvelun käsikirjan heidän omaan sisäiseen käyttöön. Koen, että tästä tuotoksesta on toimeksiantajalleni tällä hetkellä enemmän hyötyä kuin yleisestä tapahtuman järjestäjän käsikirjasta. Ehkä tällainenkin tuotos, joka palvelee tapahtuman tilaajaa, tullaan tekemään jossain vaiheessa.

Toimeksiannon saatuani aloitin heti lokakuun 2010 alussa lähdemateriaalin etsimisen ja tutkimisen. Tietoperustaa miettiessäni jouduin jälleen miettimään tarkasti aiheen rajaamista. Päädyinkin siihen, että rajasin aiheen käsittelemään tapahtumatoteuttamista tapahtuman toteuttajan näkökulmasta. Tapahtuman toteuttajalla viittaa palvelujen ammattimaiseen toteuttamiseen kuten Suomen Urheiluopistoon Vierumäellä. Rajasin työni ulkopuolelle tapahtuman tilaavan yrityksen kuten esimerkiksi yrityksen tai liiton sihteerin näkökulman.

Aloitin tietoperustan ja käsikirjan kirjoittamisen yhtä aikaa lokakuun 2010 alussa, jotta ne tukisivat toinen toistaan. Löytämäni lähdemateriaalia oli hyvää, ja sitä oli riittävästi, mutta olisin toivonut löytäväni vielä enemmän tapahtumatoteuttajan näkökulmasta kirjoitettua materiaalia. Teokset käsittelivät pääsääntöisesti yleisötapahtuman järjestämistä tai tapahtuman järjestämistä esimerkiksi yrityksen, liiton tai seuran tapahtumajärjestäjän näkökulmasta. Työkokemukseni auttoi minua tässä asiassa hyvin paljon. Aikaisemmassa työpaikassani olen hoitanut yrityksen sisäisiä kokousjärjestelyjä ja nykyisessä työssäni hoidan myös useiden satojen henkilöiden käsittämiä kokouspaketteja sekä liikuntapäiviä. Käytäntö on minulle ennestään tuttua, ja teen hyvin paljon yhteistyötä tapahtumapalveluyksikön kanssa.

Toimeksiantajani oli määritellyt, että tapahtumapalvelun käsikirjan tulisi olla valmis marraskuun 2010 lopussa. Aikataulu oli tiukka, mutta kun olin kerran päättänyt saada kaiken valmiiksi määräaikaan mennessä, käytin lähes kaiken vapaa-aikani työn tekemiseen. Päätäväisyys ja itsekuri auttoivat työn valmistumisessa.

Vierumäen Tapahtumapalvelun käsikirja sekä tietoperusta valmistuivat aivan lokakuun lopussa. Opinnäytetyö kokonaisuudessa oli kasassa marraskuun alussa 2010.

## 5.2 Ammatillinen edistyminen

Vilka ja Airaksinen (2003, 9; 16 - 17) tuovat esille, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Hyvä opinnäytetyön aihe on sellainen, jonka idea nousee koulutusohjelman opinnoista ja jonka avulla voi syventää tietoja ja taitoja jostakin itseä alalla kiinnostavasta aiheesta. Toimeksiannetun opinnäytetyön avulla pääsee kokeilemaan ja kehittämään omia taitoja työelämän kehittämisessä ja harjoittamaan omaa innovatiivisuutta. Työelämästä saatu opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua.

Toiminnallinen opinnäytetyö oli minulle selkeä valinta sen kiinnostavuuden että hyödyn kannalta. Tapahtumien toteuttaminen oli minulle ennestään jo hieman tuttua, mutta halusin mahdollisuuden syventää tietojani ja yhdistää opittua teoriaa käytännön työelämään. Tämä toteutuikin, sillä minulla oli kaiken aikaa mahdollisuus nähdä ja ymmärtää opittu teoria käytännössä. Paneuduin asioihin huolella ja löysin paljon hyödyllistä tietoa. Selvitin asiat itselleni perusteellisesti, jotta ymmärtäisin ne oikein. Tapahtuman toteuttaminen avautuikin paljon selkeämpänä kokonaisuutena kuin ennen. Matkalla opin paljon uutta, ja eteeni avautui uusia käsitteitä ja toimintatapoja tapahtuman toteuttamisesta. Opitut asiat tulevat varmasti olemaan tärkeässä osassa tulevissa työtehtävissäni, jolloin voin hyödyntää tietojani.

Tapahtumanpalvelun käsikirjaa tehdessäni sain hyvin vapaat kädet suunnitella ja toteuttaa tuotosta. Sain paljon vastuuta, joka merkitsi minulle luottamusta ja tuki näin ammatillista kasvuani. Ammatillinen osaamiseni on kehittynyt selvästi, kun pohdin osaamistani ennen opinnäytetyön aloittamista ja nyt. Kiinnostus alaa kohtaa

vain lisääntyi, ja on selvää, että haluan oppia vielä lisää. Opinnäytetyöni tulee varmasti auttamaan minua uusissa työhaasteissani ensi vuonna.

Yhteistyö toimeksiantajani kanssa oli helppoa. Sain apua ja tukea aina tarvittaessa ja kollegoiltani sain hyviä uusia näkökulmia kirjoittamiseen. Yhteistyö muiden osastojen kanssa kehitti myös vuorovaikutus- ja ryhmätyöskentelytaitojani.

### 5.3 Arviointi ja johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli, että tietoperustan pohjalta teen toimeksiantajalleni, Suomen Urheiluopistolle, tapahtumapalveluyksikön sisäiseen käyttöön tarkoitettun käsikirjan. Mielestäni saavutin tavoitteeni hyvin. Halusin tehdä käsikirjasta tarpeeksi laajan kertomalla kaikista tapahtuman ympärille liittyvistä palveluista, tuotteista ja mahdollisuuksista, vaikka nämä ovatkin itse yksikössä toimiville itsestään selviä. Käsikirjan avulla voidaan esitellä talon johdolle, muille osastoille ja uusille työntekijöille tapahtumapalvelun toimintaa ja toimintamalleja. Siinä muistetaan tärkeistä pienistä yksityiskohdista tapahtumaa toteutettaessa. Se tulee myös auttamaan Vierumäen myyntipalveluyksikköä, jossa suunnitellaan, tarjotaan ja toteutetaan yritysten kokouspaketteja, oli sitten kyse pienemmästä ryhmästä tai sadoista henkilöistä. Mitä suurempi henkilömäärä on kyseessä, sen enemmän vaaditaan ja tarvitaan säätöä ja erikoispalveluita. Juuri näissä tilanteissa käsikirja on käytännön suunnittelun apuna.

Vierumäen tapahtumapalvelun käsikirjassa olen pyrkinyt tuomaan esille tapahtumajärjestämisen olennaisia osa-alueita, mutta kuvannut sitten tarkemmin itse käytännön suunnittelua, toteutusta ja palveluita Vierumäen näkökulmasta. Tämän johdosta käsikirjassa ei kuvata itse tapahtumamarkkinointia, tapahtuman viestiä ja sisältöä, kohderyhmän valintaa tai budjetin laadintaa, koska asiakasyritys hoitaa ja hahmottaa nämä itse oman yrityksensä sisällä. Käsikirjassa ei myöskään anneta tarkkoja ohjeita siitä, missä vaiheessa aikataulullisesti pitää tilata esimerkiksi esiintyjät, koska asiakkaalle luodaan aina räätälöity ja toimiva palvelukokonaisuus, jossa on mukana kaikki asiakkaan tarvitsevat ja toivomat elementit. Tapahtumat

ovat aina asiakkaan näköiset. Vierumäen Urheiluopisto palvelee täyden palvelun talona.

Tapahtuman toteuttajalla tulee olla kokonaiskäsitys tapahtumatoteuttamisen eri osa-alueista ja niiden merkityksestä asiakkaalle välittyvään palvelukokemukseen. Mutta toteuttajan ei tarvitse olla erityisosaaja joka osa-alueelle, vaan hänellä tulee olla riittävät yhteistyöverkostot ja suhteet toteuttamiseen tueksi vaadittavista osaamisesta, laitteistosta ja tarvikkeistosta. Tämän johdosta käsikirjaan on koottu myös yhteistietoja niin oman talon sisältä kuin ulkopuolisiltakin yhteistyökumppaneilta. Tapahtumapalveluyksikön oma organisaatio on myös esitelty, jotta jokainen tietää oman roolinsa tapahtumien kulussa. Käsikirjan puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet on tarkistettu loppusyksystä 2010, joten niiden päivitys tulee jatkossa huomioida.

Käsikirjassa on pyritty myös kuvaamaan tapahtumatoteuttajan velvollisuudet, vastuut ja riskit. Mielestäni on todella tärkeää, että lainsäädännön asettamat vaatimukset ja velvoitteet ovat tapahtumapalveluyksikön tiedossa ja ymmärretään, miksi tietyt asiat on raportoitava ja tehtävä tietyllä tavalla. Turvallisuutta ei voi koskaan korostaa liikaa, kun iso joukko ihmisiä kokoontuu yhteen.

Käsikirjan kokoamisessa auttoi minua suuresti se, että työskentelen itse Vierumäen urheiluopiston myyntipalvelussa ja tunnen sekä tiedän talomme palvelut hyvin. Nykyisessä työssäni olen tarjonnut asiakkaileni suurkokouksia, joten tapahtumien kulku oli minulle entuudestaan tuttua. Käsikirjaa tehdessäni pystyin arviomaan, palveleeko se tarkoituksenmukaisesti toimeksiantajaani. Alusta asti oli selvää, että halusin tehdä käsikirjasta yhtenäisen Vierumäen visuaalisen ilmeen kanssa. Käsikirjan ilmetty ja tyyliä voi toki kehittää jatkossa, ja varsinkin jos siitä tullaan tekemään tulevaisuudessa asiakasversio, niin tyyliä kannattaa muokkata myyvämmäksi. Asiat löytyvät helposti sisällysluettelon avulla, ja otsikot on yritetty kuvata mahdollisimman tarkoiksi.



Kehittämisehdotukseni käsikirjaan sekä Vierumäen tapahtumapalvelulle olisi tapahtumaluokitus. Tällä hetkellä tapahtumia ei luokitella millään tavalla. Ainoa kategoriointi, mikä voidaan tarvittaessa tehdä, on henkilömäärä mukaan. Olisi todella mielenkiintoista luoda luokittelujärjestelmä erilaisille tapahtumille, jolloin pystyttäisiin yhteenvetona katsomaan, että Vierumäellä on ollut vuonna 2010 esimerkiksi viisi kappaletta A-kategorian tapahtumia ja 10 kappaletta B-kategorian tapahtumia ja niin edelleen. Toinen vaihtoehto olisi Bowdinin ym. (2003, 16) mukaan luokitella tapahtuma tapahtuman koon (size) ja laajuuden (scale) mukaan. Tällöin puhuttaisiin megatapahtumista (mega-events) ja suurtapahtumista (major events). Vierumäelle voisi luoda vielä kategorioina yritysten kokoustapahtumat, urheilu- ja liikuntatapahtumat sekä kulttuuri- ja viihdetapahtumat.

Toinen ajatus, joka tietoperustaa kirjoittaessani nousi mieleeni, oli jälkimarkkinointiin tarkoitettu toimintamalli. Konsepti voisi pitää sisällään palautteen keräämiseen tarkoitettua lomakkeen (osallistujilta ja omalta väeltä), valmiita kiitoskortteja sekä yhteenvetolomakkeen siitä, mikä toimi ja mikä ei toiminut. Jälkimarkkinoinnissa kyse on äärimmäisen tärkeästä suhdetoiminnasta, jolla voidaan paikata tapahtuneita epäkohtia tai luoda pohjaa uudelle yhteistyölle. Mielestäni asiakkaaseen osoitettu pienikin mielenkiinto auttaa yhteistyön syventymistä tulevaisuudessa. Muistamisen ei tarvitsisi olla suuri investointi; pienikin huomiointi, kuten Vierumäki pehmopallo, riittäisi. Tämä on tietysti katsottava aina yritys- ja tapauskohtaisesti.

Opinnäytetyöhöni liittyvään tietoperustaan olen myös hyvin tyytyväinen. Aluksi teoriaosuuden rajaaminen tuntui hankalalta ja minun olikin mietittävä todella tarkkaan, mitkä asiat liittyivät sekä tapahtumaa järjestävän yrityksen sihteerin ja tapahtumatoteuttajaan ja mitkä asiat olivat vain toisen näkökulmaan kuuluvia. Yleisesti tapahtuman järjestämisestä löytyi hyvin lähdemateriaalia, mutta varsinaisesti toteuttajan näkökulmasta en löytynyt yhtään kirjoitettua opusta. Oli myös haasteellista pitää koko ajan mielessä perimmäinen tavoite eli Vierumäen tapahtumapalvelun käsikirja. Tietoperustan tulee johtaa ja valmistella lukija tuotokseen.

Teoriaosassa olen mielestäni kuvannut ja huomioinut kaikki elementit, joita vaaditaan onnistuneen tapahtuman toteuttamiseen. Tapahtumaa on ensin tarkasteltu palvelutuotteena, ja olen korostanut, että henkilökohtaisuus ja vuorovaikutteisuus ovat avaimia onnistuneeseen tapahtumaan. Myös lisä- ja tukipalveluiden huomioinen ja tarjoaminen tapahtumissa tuovat suurta lisäarvoa ja vaikuttavat näin tapahtuman onnistumiseen. Tapahtuman toteuttamiseen sisältyvät selkeät osa-alueet ja toiminnot. Kaikki pohjautuu huolelliseen suunnitteluun, eikä sen tärkeyttä voi liikaa korostaa. Jokaisen tapahtumatoteuttajan on pidettävä huolta turvallisuudesta sekä toimittava lainsäädännön puitteissa.

Opinnäytetyöni laatiessa pohdin sekä omia tavoitteitani että toimeksiantajan toiveita. Tietoperustan ja tuotoksen tulee olla tasapainossa, ja mielestäni onnistuin yhdistämään ne toisiaan tukeviksi kokonaisuuksiksi. Olemme toimeksiantajani kanssa katsoneet käsikirjaa läpi muutaman kerran matkan varrella. Tuotos on nyt valmis ja toimeksiantaja on hyvin tyytyväisiä lopputulokseen. Toimeksiantajani mielestä työ on pohjustettu hyvin kattavalla teoriaosuudelle ja käsikirja on konkreettisesti hyödynnettävissä. Olen erittäin tyytyväinen, että pääsin toteuttamaan tapahtumapalveluyksikön käsikirjaa ja, että se tulee olemaan toimeksiantajan jokapäiväisessä käytössä.

## LÄHTEET

### PAINETUT LÄHTEET

Antikainen, J. 1996. Tapahtumajärjestäjän työkirja. Kuopio: Instead.

Blinnikka P., & Kuha M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Bowdin, G., McDonnell, I., Allen, J. & O'Toole, W. 2003. Events management. Bodmin: MPG Books.

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2006. Events management. 2. painos. Oxford: Elsevier.

Eteläaho, A. Kansainvälisen suurtapahtuman johtaminen. Acta Wasaensia no 213. Vaasa: Vaasan Yliopisto.

Getz, D. 2005. Event Management & Event Tourism. 2nd edition. New York: Cognizant Communication Corporation.

Getz, D. 2007. Event studies: theory, research and policy for planned events. Event management Series. Oxford: Elsevier, Butterworth-Heinemann.

Goldblatt, J. 2002. Special events: twenty-first century global event management. 3<sup>rd</sup> edition. The Wileys event management series. New York: Wiley.

Goldblatt, J. 2008. Special events: The roots and wings of celebration. 5<sup>th</sup> edition. The Wileys event management series. New Jersey: Wiley.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Ekonomiasarja. Espoo: Weilin-Göös

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumanjärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry. SLU-julkaisusarja 10/04. Helsinki.

Kaikkonen K. (toim.), 2007. Suomen urheiluopisto 80 vuotta. Heinola: Suomen Urheiluopiston kannatusosakeyhtiö.

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Vantaa: WSOY.

Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003.

Krabbe, K. 2004. Suhdetoiminnan käsikirja. Helsinki: Perhemediat.

Muhonen, M. & Heikkinen, L. 2003. Kohtaamisia kasvokkain. Tapahtumamarkkinoinnin voima. Jyväskylä: Talentum Media.

Pelastusasetus 787/2003.

Pelastuslaki 468/2003.

Shone, A. & Perry, B. 2004. Successful event management: a practical handbook. 2<sup>nd</sup> edition. London: Thomson Learning.

Suomen Urheiluopiston kannatusosakeyhtiö. 2009. Toimintakertomus.

Vallo, H. 2009. Isännyyden ihanuus. Helsinki: Infor.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus: opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma.

Vallo H., & Häyrinen E. 2008. Tapahtuman on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2.uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma.

Van der Wagen, L. 2001. Event management: for tourism, cultural, business and sporting events. Melbourne: Hospitality Press.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuoripuro J. 2007. Suurten yleisötilaisuuksien turvallisuusopas. Helsinki: Suomen pelastusalan keskusjärjestö.

Välikylä T. (toim.) 2003. Turvallinen yleisötilaisuus. 2. painos. Pori: Ympäristö ja terveys-lehti.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: Ky-palvelu.

#### PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Etelä-Pohjanmaan liitto. 2010. Tapahtumajärjestäjän opas. Julkaisu C57. [Viitattu 30.10.2010]. Saatavissa: [www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/tapopas.pdf](http://www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/tapopas.pdf)

Mustonen M. 2005. Järjestetään tapahtuma! Käytännön opas tapahtumien järjestäjille. [Viitattu 24.10.2010 ] Saatavissa: <http://www.arlaintst.fi>

Pasanen, K. & Hakola, E-M. 2009. Suomalaisten kulttuuritapahtumien matkailullinen merkittävyys ja kansainvälinen potentiaali. MEK A:166, Helsinki. [Viitattu 19.10.2010]. Saatavissa: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Kulttuuritapahtumien\\_matkailullinen\\_merkitt%C3%A4vyys?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30.40](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Kulttuuritapahtumien_matkailullinen_merkitt%C3%A4vyys?opendocument&ind=w5/mekfi/index.nsf&np=F-30.40)

Seinäjoki Science Park. 2010. Event management guide. Sähköinen opas kansainvälisen tapahtuman järjestäjälle. (Viitattu 17.10.2010 ja 24.10). Saatavissa: <http://www.seinajokisciencepark.fi/kvohje/cms/>

Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry. 2010. Kulttuuritapahtuman tuottaminen. [Viitattu 24.10.2010]. Saatavissa: [www.kansalaisfoorumi.fi/esittely.html](http://www.kansalaisfoorumi.fi/esittely.html)

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2010. Pelastussuunnitelma. [Viitattu 30.10.2010]. Saatavissa: <http://www.spek.fi/Suomeksi/Paloturvallisuus/Pelastussuunnitelma.iw3>

Suomen Urheiluopisto Vierumäki. 2010. Internet sivut. [Viitattu 4.10.2010]. Saatavissa: [www.vierumaki.fi](http://www.vierumaki.fi)

## LIITTEET

LIITE 1 Turvallisuusasiakirja

LIITE 2 Yhteenveto tapahtumatoteuttajalta vaadittavista dokumenteista

LIITE 3 Vierumäen tapahtumapalvelun käsikirja

## TURVALLISUUSASIAKIRJA

### 1. Turvallisuusvastaava ja hänen varahenkilönsä

- nimet ja yhteystiedot
- tehtävien määrittely:
  - o valvominen, suunnittelu ja ohjeistus koskien turvallisuutta
  - o henkilökunnan kouluttaminen ja harjoitukset
  - o vastuu alkusammutus- ja ensiapuvälineistä
  - o raportoidaan ja seurataan onnettomuuksia ja läheltä piti – tilanteita
  - o pelastusreittien kunnosta huolehtiminen

### 2. Työntekijöiden toimenkuvat

- henkilön nimi tai asema ja yhteystiedot
- tarvittaessa ohjaajan ammattitaito, koulutus tai lajiliiton pätevyys
- tehtävien määrittely
- tehtävät onnettomuustilanteissa

### 3. Osallistujat ja osallistujaryhmät

- toteuttajan määrittelemä yhtäaikainen enimmäismäärä suorituspaikoilla
- mahdolliset ikä-, kunto-, taito- ym. vaatimukset ja rajoitukset
- osallistujien varustautuminen (vaatetus, kengät ym.)
- osallistujien opastaminen (esim. hätätilanteissa toimiminen)

### 4. Rakennukset ja rakenteet

- henkilö, joka vastaa tarkastuksesta ja huollosta
- luettelo rakennuksista ja rakenteista
- kartta, josta näkee rakennusten ja rakenteiden sijainnin
- huoltosuunnitelma, jossa kerrotaan milloin tarkastetaan ja huolletaan
- paikka, jossa piirustukset ja lujuuslaskelmat sijaitsevat
- vaihtoehdot poistumiseen ja suojautumiseen
- sammutus- ja pelastustehtävien hoitaminen



## LIITE 1 / 2

- paloturvallisuudesta huolehtiminen kuten esim. palovaroittimet ja sammuttimet sekä niiden sijainnit
- suoritettut palotarkastukset

## 5. Turvallisuusvälineet ja henkilönsuojaimet

- vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- luettelo turvallisuusvälineistä ja henkilönsuojaimista ja niiden säilytyspaikka
  - o milloin tarkastetaan ja huolletaan eli huoltosuunnitelma
- päiväkirja kiipeily- ja laskeutumisvälineiden käytöstä

## 6. Muut välineet ja varusteet (esim. urheiluvälineet, koneet ja laitteet)

- vastuuhenkilön yhteystiedot
- luettelo välineistä ja varusteista ja niiden säilytyspaikka
- huoltosuunnitelma, jossa kerrotaan milloin tarkastetaan ja huolletaan
  - o huoltopäiväkirja

## 7. Riskien arviointi ja turvallisuuden suunnittelu

- fyysiset ja psyykkiset vaarat?
- näiden seuraukset?
- kuinka todennäköistä on että vaara tapahtuu ja sen vakavuus?
- suunnitelmat riskien, tapaturmien ja onnettomuuksien minimoimiseksi ja eliminoinemiseksi (esim. osallistujien opastus)
- kuinka toimitaan tapaturman tai onnettomuuden jälkeen. Miten jälkihoito tehdään? Kuka tiedottaa viranomaisille? Raportointi ja korvausmenettely.

## 8. Kuinka toimitaan onnettomuus- ja hätätilanteissa?

- avun hälyttäminen ja varajärjestelmä
- vastuualueet
- ensiapu sekä luettelo ea-varusteista ja niiden sijainnista
- evakuointi- ja etsintäsuunnitelma

## 9. Toimintaohje tulen käsittelyyn

- tulen käsittely sisätiloissa
  - o lämmittämiseen liittyvät vaarat
  - o kynttilöihin ja muihin valaisinlaitteisiin liittyvät vaarat
  - o öljy- tai nestekaasulaitteiden käsittely
  - o toiminta tulipalon syttyessä
  - o toiminta tunnettaessa kaasun hajua
  - o toiminta häkämyrkytystilanteessa
- tulen käsittely ulkona
  - o nuotion sytyttämiseen liittyvät vaarat ja rajoitukset (esim. metsäpalovaroituksen aikana)
  - o erilaisiin keittämiin liittyvät vaarat (esim. sprii-, bensiini- ja kaasukeittimet)
  - o toiminta tulipalon syttyessä

## 10. Onnettomuuskirjanpito ja onnettomuuden syyn tutkinta

- onnettomuudet ja vakavat läheltä piti – tilanteet
- kuvaus onnettomuuskirjanpidon ja -tutkinnan järjestämisestä
  - o tapausilmoituslomakkeen täyttäminen
  - o lomakkeen palauttaminen vastuuhenkilölle
  - o onnettomuuden analysointi (esim. mitkä tekijät johtivat onnettomuuden syntymiseen?)
  - o ennalta ehkäisevä toiminta ja toimeen paneminen, vastuuhenkilön nimeäminen ja aikataulutus
  - o tapauksesta tiedottaminen (vastuuhenkilö ja tiedottamistapa)
  - o tapauksesta ilmoittaminen (poliisi, vakuutusyhtiö, työsuojelupiiri, kuluttajavirasto)

## LIITE 2 /1

YHTEENVETO TAPAHTUMATOTEUTTAJALTA VAADITTAVISTA  
DOKUMENTEISTA

1. Markkinointaineisto kuten esitteet (vapaaehtoinen)
2. Ennakkotiedot osallistujille (vain jos ohjelma kestää yli 4 tuntia tai vaatii erityistä valmistautumista)
3. Lomake terveydentilasta (vapaaehtoinen)
4. Turvallisuusasiakirja, jonka liitteeksi tulee laatia:
  - riskianalyysi
  - turvallisuussuunnitelma
  - Lista, johon merkitään työntekijän nimikirjoitus ja päivämäärä, jolloin asiakirja on katsottu läpi
5. Huoltosuunnitelmat
  - rakennuksista ja rakenteista
  - turvallisuusvälineistä ja henkilönsuojaimista
  - koneista, laitteusta, välineistä ja varusteista
6. Lomake, johon merkitään turvallisuuskoulutukset ja –harjoitukset (koulutuksen päivämäärä, aihe, osallistujat ja vetäjä)
7. Onnettomuuksista kertova lomake, johon luetteloidaan tapahtuneet tapaturmat ja onnettomuudet sekä läheltä piti-tilanteet
8. Päiväkirja kiipeily- ja laskeutumisvälineiden käytöstä (jos käytetään)
9. Päiväkirja, josta löytyy mm seuraavat tiedot:
  - tarkastukset ja huollot, jotka koskevat rakennuksia, rakenteita, koneita, laitteita, turvallisuusvälineitä, henkilönsuojaimia sekä muita välineitä
  - palotarkastukset
  - muut asiat kuten erityisryhmät



LIITE 3

# VIERUMÄEN TAPAHTUMAPALVELUN KÄSIKIRJA

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>TERVETULOA TAPAHTUMAPALVELUUN</b>	<b>5</b>
1.1	Lyhyt historia	6
1.2	Tapahtumapalvelu esittäytyy	7
1.3	Toiminta-ajatus	8
1.4	Tapahtumayksikön visio	8
1.5	Tapahtuman määrittely	9
1.6	Tapahtumien luokittelu	10
<b>2</b>	<b>TAPAHTUMA PALVELUTUOTTEENA</b>	<b>14</b>
2.1	Laatu tapahtumassa	14
2.2	Peruspalvelupaketti ja laajennettu palveluntarjonta	15
<b>3</b>	<b>TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN ERI VAIHEET</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>TAPAHTUMAN SUUNNITTELU</b>	<b>16</b>
4.1.1	Tapahtuman suunnittelu	16
4.1.2	Sopimuksen tekeminen	17
4.1.3	Tapahtumakäsikirjoitus	18
4.1.4	Tapahtumasta tiedottaminen ja ilmoittautuminen	19
<b>5</b>	<b>TAPAHTUMAN TOTEUTUS</b>	<b>19</b>
5.1.1	Henkilökunta ja vastuu-alueet	19
5.1.2	Tapahtumapaikan palvelut	21
5.1.3	Somistus	24
5.1.4	Jätehuolto, siivous, lisä wc:t	25
5.1.5	Tapahtuman lupa-asiat	26
5.1.6	Tapahtumajärjestäjän vastuu	27

<b>6</b>	<b>TAPAHTUMAPÄIVÄNÄ</b>	28
6.1.1	Oheisjärjestelyt	28
6.1.2	Avajaiset	28
6.1.3	Iltatilaisuus	29
<b>7</b>	<b>TAPAHTUMAN PÄÄTTÄMINEN</b>	30
7.1.1	Tapahtuman purku	30
7.1.2	Tapahtuman jälkimarkkinointivaihe	30
<b>8</b>	<b>TAPAHTUMIEN PITOPAIKAT ESITTELYSSÄ</b>	31
8.1	Vierumäki Areena	31
8.2	Taiga Ballroom	32
8.3	Kokous- ja luentosalit	32
<b>9</b>	<b>MAJOITUS</b>	34
<b>10</b>	<b>RAVINTOLAMAAILMA</b>	37
<b>11</b>	<b>MAHDOLLISUUKSIEN VIERUMÄKI</b>	38
11.1	Liikunta- ja elämyspalvelut	38
11.2	Viihde & kulttuuri	38
11.3	Oheispalvelut	39
11.4	Saunat ja pukuhuoneet	40
<b>12</b>	<b>MUUT PALVELUT</b>	41
12.1	Pesulapalvelut	41
12.2	Tietokone ja internetyhteydet	41
12.3	Maksuvälineet	41
12.4	Lähimmät palvelut	42
12.5	Julkiset liikenneyhteydet	42

<b>13</b>	<b>YHTEISET PELISÄÄNNÖT</b>	43
13.1	Ensiapu ja vakuutukset	43
13.2	Yöaika	43
13.3	Roskaaminen ja avotulen teko	43
<b>14</b>	<b>TURVALLISUUS</b>	44
14.1	Tuoteturvallisuuslaki	44
14.2	Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma	44
14.3	Vierumäen urheiluopiston turvallisuusasiakirja	46
14.4	Vierumäen suurtapahtumien suorituspaikan turvallisuussuunnitelma	46
14.5	Riskien arviointi	48
14.6	Vierumäen tapahtumien riskianalyysi	49
14.7	Pelastuslaki ja -suunnitelma	50
14.8	Vierumäen pelastussuunnitelma	51
14.9	Vierumäen ympäristösuunnitelma	52
<b>15</b>	<b>TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA</b>	54
<b>16</b>	<b>MAKSU- JA PERUUTUSEHDOT</b>	56
<b>17</b>	<b>TAPAHTUMAJÄRJESTÄJÄN MUISTILISTA</b>	57
<b>18</b>	<b>VIERUMÄEN PALVELUHINNASTO</b>	60

## **LIITE**

## 1 TERVETULOA TAPAHTUMAPALVELUUN

Vierumäen tapahtumayksikön tuottamien tapahtumien kirjo on hyvin laaja. Oli kyseessä iso tai pieni tapahtuma, se vaatii aina etukäteissuunnittelua, järjestelyä ja organisointia. Tapahtuman järjestäminen on aina erittäin haasteellinen projekti. Olemmekin koonneet tähän käsikirjaan toiminnallisia ja teknisiä tietoja tehdäksemme työmme mahdollisimman mutkattomaksi suunnitellessamme ja toteuttaessamme tapahtumia Vierumäellä.

Opas antaa tietoa tiloistamme, niiden monipuolisista käyttömahdollisuuksista ja teknisistä perusvalmiuksista. Lisäksi kerromme talomme valmiuksista tarjota tilaisuuksien vaatimia teknisiä ja järjestyksellisiä erityis- ja lisäpalveluja. Tuomme esille, miten talomme henkilökunta tukee ja toimii asiantuntija-apuna suunnitteluvaiheessa sekä siitä henkilökunnasta, joka on paikalla huolehtimassa kaiken sujuvuudesta tilaisuuden aikana.

Tarjousta tehdessämme myyntitiimimme käy asiakkaan kanssa läpi alustavan tapahtumasuunnitelman. Tässä vaiheessa tiedetään jo tilaisuuden ajankohta, arvioitu osanottajamäärä, sekä tärkeimpiä tapahtumaan liittyviä erityispiirteitä.

Tilaisuuden lähestyessä käymme hyvissä ajoin läpi alustavan ohjelman ja suunnitellamme yhdessä laadukkaan, toimivimman ja taloudellisesti oikean toteutuksen. Tässä vaiheessa suunnittelussa ovat mukana myös – tilaisuuden luonteesta riippuen – ravintolamme myyntineuvottelija, tekniikan edustaja sekä tapahtumavastaava.

Vierumäen tapahtumayksikön toteuttamassa tapahtumassa tulee toteutua elämyksellisyys, kokemuksellisuus ja vuorovaikutteisuus. Vierumäellä tapahtuma on projekti, jonka takana on halu luoda ainutkertaisia kokemuksia! Asiakkaan kohtaamista kasvokkain ja asiakkaan onnistunutta yllättämistä ei voita mikään.

Kädessäsi on tapahtumayksikön käsikirja. Käsikirjan tarkoituksena on toimia apuna ja tarkistuslistana, kun järjestämme tapahtumaa.

Tuomo Järvinen  
Tapahtumapalvelujohtaja



## 1.1 Lyhyt historia

Vierumäen tapahtumayksikkö aloitti toimintansa vuonna 2008 EU-hankkeena, jossa olivat mukana Arto Ahola, Tuomo Järvinen ja Johanna Skyttä. Hanke päättyi vuonna 2009, jonka jälkeen Arto Ahola siirtyi toisiin tehtäviin. Tapahtumayksikkö jatkoi tästä eteenpäin ja on kehittänyt toimintaansa.

Tarve palvella asiakasta täyden palvelun talona tapahtumien osalta, on kasvanut kaiken aikaa ja yksikön toimintaa tullaankin lähiaikoina laajentamaan.

Uusien kiinteistöjen myötä toiminta on monipuolistunut entisestään. Vierumäki Areenan valmistuttua vuonna 2008, sai urheiluopisto itselleen monipuoliset puitteet yhdistää kokous- ja liikuntatapahtumat saman katon alle. Scandic hotellin myötä keväällä 2010 alueelle saatiin Taiga Ballroom, joka mahdollistaa 450 henkilön kokouksen korkeassa ja avarassa tilassa.

Vierumäki on siis ihanteellinen paikka pieniin ja suuriin tapahtumiin. Käytä hyväksesi valmiit monipuoliset puitteet yhdistää messu-, kokous- ja liikuntatapahtumat saman katon alle.

## 1.2 Tapahtumapalvelu esittäytyy

**Tapahtumapalveluyksikön vetäjä,  
tuotepäällikkö**

Tuomo Järvinen 03-8424 5508 / 040-733 0315

**Tapahtumakoordinaattori**

Johanna Skyttä 03-8424 1205 / 0400-269 840

**Tapahtumakoordinaattori**

Niina Koivisto 03-8424 1034

**Tuotesuunnittelu**

Elina Siirtola 03-8424 1065

**Tuotesuunnittelu**

Viivi Finni 03-8424 5702

**Viihdepalvelut**

Viihdepäällikkö Vallu Lukka 044-715 7793

**Yhteystiedot:**

Suomen Urheiluopisto Vierumäki  
Urheiluopistontie 373, 19120 Vierumäki  
Postiosoite: Kaskelantie 10, 19120 Vierumäki

Puh. 03-8424 11 / vaihde  
Fax 03-8424 5755

Sähköposti: [myynti@vierumaki.fi](mailto:myynti@vierumaki.fi)

Henkilökohtaiset sähköpostit ovat muotoa [etunimi.sukunimi@vierumaki.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vierumaki.fi)

Kotisivut: [www.vierumaki.fi](http://www.vierumaki.fi)

### 1.3 Toiminta-ajatus

Suomen johtava liikunta-, koulutus- ja vapaa-ajankeskus on monipuolinen kokous- ja juhla järjestäjä. Uusi Scandic Vierumäki -hotelli, Vierumäen ravintola- ja viihde- maailmat sekä ainutlaatuinen Vierumäki Areena -monitoimihalli sopivat hyvin erilaisiin suur tapahtumiin: messuihin, kick-off -tilaisuuksiin, näyttelyihin ja suuriin kokouksiin jopa 4000 hengelle. Toimintaan liittyy olennaisesti asiakkaan järjestämän tilaisuuden ammatillisena avustajana toimiminen.

Tapahtumapalveluyksikön toiminta-ajatus:

- tapahtumien myynti ja markkinointi
- tuotesuunnittelu
- tuotannon suunnittelu ja toteutus
- projektin hallinta

### 1.4 Tapahtumayksikön visio

Tapahtumayksikön visio on olla suomen paras tapahtumantuottaja omalla liiketoiminta alueella.

Vierumäellä tapahtuma on tuotantoprojekti, jonka takana on intohimoinen halu vaikuttaa toisiin ihmisiin ja saada huikeat palautteet hyvistä järjestelyistä ja ainutkertaisista kokemuksista

Tapahtuma on Vierumäellä myös osaamisen ja halun riemuvoitto. Osaaminen mahdollistaa laadukkaan toiminnan hyvissä olosuhteissa, halu luo hengen ja tunnelman!

## 1.5 Tapahtuman määrittely

Tapahtuman voidaan sanoa olevan kerran tai epäsäännöllisesti järjestettävä tilaisuus normaalien aktiviteettien ulkopuolella. Tapahtumat ovat aina ainutlaatuisia, sillä tapahtuman eri elementit, kuten ihmiset, tunnelma ja paikka, tekevät siitä ainutlaatuisen. Tapahtumat kestävät lyhyen aikaa ja ne vaativat pitkän ja huolellisen suunnittelun. Tapahtumiin liittyy suuret riskit, mm. taloudelliset ja turvallisuusriskit. Tämän lisäksi järjestäjällä on aina suuri vastuu. Usein tapahtuman tavoitteena on houkuttaa matkailijoita sekä lisätä tapahtuman myötä alueen kiinnostavuutta. Tapahtumien toivotaan usein myös parantavan alueen imagoa ja profiilia.

Tapahtumia on kaiken kokoisia, on tuhansia ihmisiä kerääviä tapahtumia ja pienemmille ryhmille suunniteltuja tapahtumia. Tapahtumia on hyvin monia ja erilaisia; kilpailutapahtumia, yritysten liikunta- ja virkistyspäiviä, yritysten työtoimintaa, seminaareja, suurkokouksia, messuja, kick-off tilaisuuksia, näyttelyitä, tuotteen lanseeraus tilaisuuksia, juhlia ja gaaloja.

Tapahtumayksikkö ottaa tapahtuman vastuulleen pääsääntöisesti aina jos tapahtumaan liittyy perusvarausten (majoitus-, kokous tai ravintolapalvelut) lisäksi paljon muita erityistoiveita. Tällaisia erityistoiveita voivat olla erikokoisiin kalusteisiin ja/tai rakenteisiin liittyviä asioita (teltat, lavat, matotukset, somistukset, tapahtumailmeen rakentamista tai kilpailutapahtuman vaatimaa rakentamista.) Erityistoiveita voivat olla myös tekniikkaan, äänentoistoon, valaistukseen tai tapahtuman ohjelman suunnitteluun liittyviä kysymyksiä. Myös tapahtumailmoittautuminen ja sen hallinnointi voidaan toteuttaa tapahtumayksikön toimesta erillistä veloitusta vastaan.

## 1.6 Tapahtumien luokittelu

Tapahtumia on hyvin monenlaisia, jonka johdosta niiden luokitteluun ei ole massa yhtä ja oikeaa tapaa. Kaiken aikaa syntyy myös uusia tapahtumia. Tapahtumia on mahdollista luokitella muun muassa koon, muodon ja sisällön mukaan.

Vierumäellä tapahtumat luokitellaan seuraaviin kategorioihin:

1. Kokoustapahtumat
2. Liikuntatapahtumat
3. Kilpailutapahtumat
4. Muut isot tapahtumat
  - a. messut
  - b. kv-tapahtumat
5. Vierumäen omat tapahtumat
  - a. A- kategorian tapahtumat
    - i. Vierumäen Vappu
    - ii. Hyvän olon jazz
    - iii. Suuret pikkujoulut
  - b. B-kategorian tapahtumat
    - i. Winter open – Vierumäen uusi vuosi
    - ii. Vierumäki Extreme run
    - iii.
  - c. C-kategorian tapahtumat
    - i. Ruskarieha
    - ii. Ilveslatu

Tapahtumia voidaan Vierumäellä arvioida seuraavasti

## 1. Tapahtuman perusteet

### a. Tapahtuman talous; panos suhteessa arvioituun hyötyyn

Merkittävä hyöty alueelle	Huomattava hyöty alueelle	Hyvä hyöty alueelle	Kohtalainen hyöty alueelle	Vaatimaton hyöty alueelle
5	4	3	2	1

### b. Tapahtuman toistuvuus alueella

Toistuu vuosittain tai useammin	Toistuu säännöllisesti 2 - 5 vuoden välein	Toistuu 6 - 10 vuoden välein	Kertaluontoinen suurtapahtuma	Kertaluontoinen tapahtuma
5	4	3	2	1

## 2. Tapahtuman budjetti

Budjetti on erinomainen ja kattava	Budjetti on hyvä ja riittävä	Budjetti on kohtalainen	Budjetti on heikko	Budjetti on vaatimaton
5	4	3	2	1

## 3. Tapahtuman osallistujat

### a. Tapahtuman osallistujien lukumäärä tapahtumassa

yli 10 00 hlöä	501-1000 hlöä	101-500 hlöä	51-100 hlöä	1-50 hlöä
5	4	3	2	1

#### 4. Tapahtuman olosuhteet

##### a. Sopivuus Vierumäen fyysisiin puitteisiin ja mahdolliset muutostarpeet

Sopii erinomaisesti, ei vaadi toimenpiteitä	Sopii hyvin, vaatii vain pieniä toimenpiteitä	Sopii kohtalaisesti, vaatii toimenpiteitä ja muutoksia	Vaatii huomattavia muutoksia ja toimenpiteitä	Vaatii merkittäviä muutoksia ja toimenpiteitä
5	4	3	2	1

#### 5. Tapahtuman osaaminen

##### a. Tapahtuman laatu arviointikriteerinä

Tapahtumalla erinomainen toimintasuunnitelma ja osaava henkilöstö	Tapahtumalla hyvä toimintasuunnitelma ja osaava henkilöstö	Tapahtumalla kohtalainen toimintasuunnitelma ja henkilöstö	Tapahtumalla heikko toimintasuunnitelma ja henkilöstö	Tapahtumalla olematon toimintasuunnitelma ja henkilöstö	Tapahtumalla ei ole toimintasuunnitelmaa eikä vastuullista henkilöstöä
5	4	3	2	1	0

#### 6. Tapahtuman imago ja promootio

##### a. Sopivuus Vierumäen imagoon; mahdollisuudet ja riskit alueen imagon näkökulmasta

Sopii erinomaisesti alueen imagoon	Sopii hyvin imagoon, sisältää pienen riskin	Sopii kohtalaisesti imagoon, sisältää kohtalaisen riskin	Sopii heikosti imagoon, tuottaa paljon riskiä	Eroaa imagoista huomattavasti ja sisältää merkittävän riskin
5	4	3	2	1

## 7. Tapahtuman logistiikkajärjestelyt

Erinomaiset suunnitelmat	Hyvät suunnitelmat	Kohtalaiset suunnitelmat	Heikot suunnitelmat	Vaativattomat suunnitelmat
5	4	3	2	1

## 8. Tapahtuman majoitus

### a. Majoituskapasiteetin hyödyntäminen

Alueen majoituskapasiteetti hyödynnetty kokonaan	Alueen majoituskapasiteettia hyödynnetään hyvin	Alueen majoituskapasiteettia hyödynnetään kohtalaisesti	Alueen majoituskapasiteettia hyödynnetään heikosti	Alueen majoituskapasiteettia käytetään vaatimattomasti
5	4	3	2	1

### b. Tapahtumaan liittyvien osallistujien viipymä

2-3 viikkoa	1 viikko	2-5 yötä	1 yö	Ei yöpymistä
5	4	3	2	1

## 9. Tapahtuman turvallisuus

Erinomainen turvallisuus-suunnitelma	Hyvä turvallisuus-suunnitelma	Kohtalainen turvallisuus-suunnitelma	Heikko turvallisuus-suunnitelma	Vaatimaton turvallisuus-suunnitelma
5	4	3	2	1



## 2 TAPAHTUMA PALVELUTUOTTEENA

Tapahtumat ja tilaisuudet ovat palveluita. Ne ovat enemmän tai vähemmän aineettomia. Suurin osa tapahtuman tuotantoprosessista on näkymätöntä ja osallistujalle jää ainoastaan hänen kokemuksensa. Asiakas arvioikin tapahtuman palveluhetken näkyvät toimenpiteet pienintä yksityiskohtaa myöten, esimerkiksi ystävällisyyden. Tämän johdosta jokaisella on tapahtuman onnistumisesta oma erilainen mielipiteensä.

Tapahtuman onnistumista ei voi varmistaa etukäteen, koska palvelun laatua ei voi valvoa kuten tavaroissa. Palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu jossain määrin samanaikaisesti. Asiakas on mukana palvelutilanteessa ja osallistuessaan tapahtumaan hän vaikuttaa sen onnistumiseen. Tapahtumaa ei voi myydä eteenpäin eikä sitä voi varastoida tai täysin havainnollistaa etukäteen.

### 2.1 Laatu tapahtumassa

Viime vuosina palvelujen merkitys on kasvanut voimakkaasti. Tuotteilla on yhä vaikeampi erottua kilpailijoista mutta palvelun puolella voidaan tarjontaa erilaistaa. Siksi palvelun laadusta onkin tullut merkittävä kilpailukeino. Palvelun laatua tulisi katsoa asiakkaiden silmin; eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. Asiakkaiden odotukset tulee muuttaa konkreettiseksi toiminnaksi.

Laatua voidaan määritellä sillä kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia eli kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Tapahtuman laatu muodostuu tapahtuman aikana ja sen tuomarina toimivat osallistujat itse. Laatu on asiakkaan muodostama näkemys palvelun onnistuneisuudesta.

## 2.2 Peruspalvelupaketti ja laajennettu palveluntarjonta

Tapahtuman peruspalvelupaketti koostuu ydinpalvelusta, lisäpalveluista ja tukipalveluista. Onnistuakseen tapahtuman ydin tarvitsee vierelleen muita toimintoja ja palveluita, joiden odotetaan antavan tapahtumalle lisäarvoa. Ilman tukipalveluita tapahtuma ei onnistu.

Ydinpalvelu on markkinoilla olemisen syy. Ydinpalvelu on se konkreettinen hyöty, jota tapahtuma tarjoaa asiakkailleen ja kohderyhmilleen. Niitä voi olla useita. Suunniteltaessa ja tuotettaessa on pohdittava tarkkaan mikä on tapahtuman toiminnan kautta tarjolla oleva hyöty ja lisäarvo.

Lisäpalvelut ovat ydinpalvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen liittyviä välttämättömiä palveluita, jotka tukevat ydinpalvelun tuottamista ja kuluttamista. Näitä ovat esimerkiksi ravitsemus- ja majoituspalvelut. Tukipalvelut ovat palvelukokemuksen miellyttävyyttä ja sen vetovoimaa parantavia palveluja, kuten kuljetus- ja turvallisuuspalvelut ja tekninen tuki.

Laajentamalla peruspalvelupakettia saadaan tapahtuma onnistumaan paremmin ja pystytään lisäämään tapahtumaan osallistujien tyytyväisyyttä. Tapahtuman laajennettu palvelutarjonta kertoo miten eri palvelut tarjotaan, kuinka tapahtumaan osallistujaa kohdellaan ja millaisena hän tapahtuman kokee

Vierumäellä tapahtumayksikön ydin on myydä, suunnitella ja toteuttaa korkealaatuisia tapahtumapalveluita. Tapahtumat eivät tietystikään onnistu mitenkään ilman tuki- ja lisäpalveluita. Lisäpalveluiksi luetaan hotelli-, ravintola-, kahvila- ja cateringpalvelut sekä liikunta-, ja elämyspalvelut. Wellness-keskuksen hemmottelupalvelut, keilamaailma ja alueen yhteistyökumppanit; Pro-Shop Koipari, Q-link ja vaellustalli Toreson ovat tukipalveluita, jotka tuovat tapahtumiin lisäarvoa ja viihtyvyyttä.

### 3 TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN ERI VAIHEET

Tapahtumaprosessin kulussa on kolme päävaihetta. Ensimmäinen vaihe on suunnitteluvaihe, seuraavana on itse tapahtuman toteutus ja viimeinen vaihe on tapahtuman jälkimarkkinointi. Ensimmäinen vaihe on suurin ja vaativin ja se on noin 75 % koko prosessista. Tähän vaiheeseen kuuluu projektin aloitus, resursointi, päätösten teko sekä käytännön organisointi. Itse tapahtuman toteutus on noin 10 % ja se on kolmesta vaiheesta kaikkein pienin mutta raskain, sillä siihen kuuluu rakennusvaihe, itse tapahtuma ja sen purkuvaihe. Jälkimarkkinoinnin osuus on noin 15 %.

### 4 TAPAHTUMAN SUUNNITTELU

#### 4.1.1 Tapahtuman suunnittelu

Tapahtuman suunnittelu kannattaa aloittaa ajoissa, sillä tapahtumasta riippuen aikaa voi mennä useammasta kuukaudesta vuosiin. Mitä aikaisemmin suunnittelun aloittaa, sen paremmat mahdollisuudet on saada toivomansa ajankohta ja tilat käyttöön. Suunnittelun alusta asti tulisi mukaan ottaa kaikki ne henkilöt, jotka tulevat olemaan mukana tapahtuman toteutusvaiheessa.

Vierumäellä eletään suurten tapahtumien (200-2000 henkeä) osalla noin 1-3 vuoden aikajänteellä. Majoitus- ja tilavaraukset on hyvä tehdä mahdollisimman nopeasti, jotta tapahtumaan saadaan oikeat elementit.

On tärkeää valita ajoissa yrityksen ydinryhmä, joka työstää tapahtumaa. Vastuun jakaminen on tärkeää. Hyvän tapahtuman hahmottamiseksi on hyvä käydä suunnitteluprosessin alkuvaiheessa tutustumassa Vierumäkeen alueena, majoitustiloihin, liikuntapaikkoihin, saunoihin sekä illanviettopaikkoihin. Näin kokonaisuus hahmotuu asiakkaalle kaikkein parhaimmalla tavalla.

Projektin alkuvaiheessa on tärkeää käydä asiakkaan kanssa läpi, minkä näköiseksi tapahtuma halutaan. Vierumäelle saapuvilla ryhmillä ei tarvitse olla tarkkaa ajatusta järjestettävän tapahtuman sisällöstä. Tapahtuman luonnetta kuvaava nimi antaa parhaan mielikuvan siitä, mitä tapahtumalla halutaan viestittää. Suunnitteluun kannattaa uhrata aikaa.

Tapahtumayksiköllä on hyvä tietotaito siitä, mitkä asiat ovat toimineet aikaisemmissa tapahtumissa koskien tiloja, liikuntapaikkoja, illanviettoa, ruokailuja jne. On kuitenkin olennaisen tärkeää saada tapahtuman tilaajan ideat ja ajatukset esille. Asiakasta kuuntelemalla tehdään toiveiden pohjalta runko, joka hiotaan lopulliseksi sisällöksi. Aikataulun ja tapahtuman sujuvuuden karikot pohditaan ja poistetaan etukäteen.

Meidän tehtävänämmä Vierumäellä ei ole myydä ainoastaan tiloja ja ruokaa, vaan liikuttaa, tuottaa elämyksiä ja kokemuksia sekä mielihyvää. Kun uskalletaan kokeilla jotakin uutta ja erilaista, saavutetaan jotakin ainutlaatuista.

#### 4.1.2 Sopimuksen tekeminen

Suurtapahtumien osalta täytyy sopimukseen kiinnittää erityistä huomiota. Sopimuspaperiin Vierumäen ja asiakkaan välillä tulisi selvittää seuraavat asiat:

- Sopijaosapuolet
- Sopimuksen tarkoitus ja kohde
- Tapahtuman aika
- Henkilömäärä
- Majoitusvaihtoehdot, määrät ja niiden hinnat
- Liikuntatilat ja niiden hinnat
- Liikunnanohjauksen hinta
- Luennot ja hinta
- Ohjelman suunnitteluapu ja hinnat
- Muut oheistilat ja niiden hinnat (esim. VIP-tilat yms.)
- Ravintolapalvelut, illanviettotilat sekä ”piikkikäytäntö”
- Teknisten palveluiden hinnat (äänentoisto, lisävalaistus yms.)
- Muut oheispalvelut
- Muut yleiskulut (ensiapu, kartat, kopiot yms.)
- Maksu – ja peruutusehdot
- Varausaikataulu
- Muut mahdolliset erityisjärjestelyt (lisärakennelmat / teltat yms.)
- Allekirjoitukset niiltä ihmisiltä, joilla on nimenkirjoitus oikeus

Suurista osallistujamääristä ja erikoisjärjestelyistä johtuen Vierumäen tapahtumayksikkö ei noudata suurten tapahtumien osalta normaaleja

yksittäisasiakas- ja ryhmähintoja. Tapahtumapalvelu tekee aina räätälöidyn ja erillisen tarjouksen tapahtuman järjestäjälle.

### 4.1.3 Tapahtumakäsikirjoitus

Tapahtumatuotanto vaatii satojen yksityiskohtien hallintaa. Kun kaikki on mietitty tarkkaan ja toteutettu suunnitelmien mukaan, on tilaisuudella kaikki edellytykset onnistua. Onnistuminen vaatii hyvän käsikirjoituksen. Yksityiskohtien hallinnan mahdollistaa ainoastaan käsikirjoitus, josta kaikki tilaisuuden järjestäjät yhteystyökumppaneita myöten saavat oman kopionsa. Tapahtuman käsikirjoitus muodostaa kronologisen kuvauksen siitä mitä, missä ja milloin tapahtuu sekä kenen tekemänä tapahtumanaikaiset palvelut ja toiminnot tapahtuvat. Tarkka ohjelma laaditaan niin, että koko tilaisuuden kulku merkitään alusta loppuun. Jokaisen osuuden vastuuhenkilöt ja puhelinnumerot merkitään selkeästi. Tapahtumakäsikirjoitus on välttämätön työkalu tapahtumissa työskenteleville.

Aina kun tapahtuma täyttää Vierumäen tapahtumamäärityksen tunnusmerkit laaditaan tapahtumalle tapahtumakäsikirjoitus. Siihen kootaan kaikki tapahtumaan liittyvä informaatio kuten: ennakkovalmistelut, oheispalvelut, somistusasiat, erityistoiveet sekä kaikki muut sovitut asiat. Jokaisen asian perään nimetään vastuuhenkilö, milloin asia hoidetaan / pitää olla kunnossa, paikka, asian hoitoon käytetty kokonaisaika sekä kulut. Täten tapahtuman kokonaiskulku on kaikkien nähtävissä.

Tapahtumakäsikirjoitus käydään läpi tapahtumaa edeltävällä viikolla eri yksiköiden välisessä palaverissa (ressu), jonka jälkeen se lähetetään sähköpostilla kaikkiin vierumaki.fi – osoitteisiin koko henkilökunnalle tiedoksi.

Mallipohja tapahtumakäsikirjoituksesta löytyy liitteestä 1.

#### 4.1.4 Tapahtumasta tiedottaminen ja ilmoittautuminen

Tapahtuman markkinoinnin tavoitteena on rakentaa tapahtumasta positiivista mielikuvaa, luoda haluttua imagoa ja saada aikaan tapahtuman tavoittelemaa toimintaa, oli se sitten lisäkauppaa tai uusia asiakkuuksia.

Tapahtuman onnistumiselle on tärkeää, että yritys tiedottaa henkilöstölleen / kohderyhmälleen tapahtuman luonteen ja ajankohdan mahdollisimman nopeasti. Tapahtuman päivämäärän on tavoitettava ihmiset ajoissa. Puoli vuotta on sopiva aika ensimmäiselle herättämiselle.

#### Ilmoittautuminen ja ilmoittautumiskaavake

Viimeinen sitova ilmoittautumispäivä tapahtumaan on hyvä ilmoittaa kaikille tiedoksi riittävän ajoissa. Ilmoittautumispäivä ja -tapa sovitaan yhteisesti yrityksen ja tapahtuman järjestäjien kesken. Suurtapahtumissa tapahtuman järjestäjä edellyttää aina ryhmävarausta. Erillisellä sopimuksella ja eri veloituksella myös Vierumäki voi tehdä tapahtumaa varten ilmoittautumislomakkeen ja hoitaa ilmoittautumisen avaimet käteen periaatteella.

## 5 TAPAHTUMAN TOTEUTUS

On tärkeää, että tapahtumaa järjestävän yrityksen / yhteisön ydinryhmä tulee Vierumäelle riittävän aikaisin ennen tapahtuman alkua, mielellään päivää aikaisemmin. Asioiden sujuvuus pystytään varmistamaan, kun on aikaa valmistella ja varmistella asioiden kulkua. Infopisteen rakentaminen, banderollien kiinnittäminen, opasteet, ratojen merkkaukset, tilojen muuntelu ja välineiden läpikäynti sekä tutustuminen Vierumäen henkilökuntaan on hyvä tehdä rauhassa. Järjestävän tahon yhteyshenkilöt sekä puhelinnumerot ovat tärkeitä toimittaa Vierumäen henkilökunnalle. Ko. lista on ensiarvoisen tärkeä työkalu tapahtumaa ennen ja myös itse tapahtumassa.

### 5.1.1 Henkilökunta ja vastuu-alueet

Tapahtumayksikkö päättää jokaiselle tapahtumalle tapahtumavastaavan yleisjärjestelyiden sekä ravintolapalveluiden osalta. Lisäksi mikäli tapahtuma pitää sisällään teknisiä toiveita, viihde- ja muita illanviettopalveluita tapahtumavastuuseen otetaan mukaan viihdepäällikkö Vallu Lukka.

Kokonaisvastuu ja koordinointi on tapahtumayksikön vastuuhenkilöllä, joka laatii tapahtumalle tapahtumakäsikirjoituksen, jolloin tapahtuman kokonaiskulku on kaikkien nähtävissä.

Henkilökunnalla on suuri vastuu tapahtumien onnistumisessa. Asiakkaiden tyytyväisyys tapahtumaan rakentuu usein heidän ja henkilökunnan välisestä kanssakäymisestä. Usein itse tapahtumassa saatu henkilökohtainen palvelu jää asiakkaalle paremmin mieleen kuin tapahtumasta saatu konkreettinen kokemus. On siis erittäin tärkeää, että oman yrityksen henkilökunta on tietoinen tärkeästä roolistaan tapahtumaa suunniteltaessa että tapahtuman aikana.

#### **Tapahtumavastaava**

Toimii asiakkaan yhteyshenkilönä tilaisuuden aikana. Vastaa osallistujien ohjauksesta ja tapahtumahenkilökunnasta sekä avustaa tilaisuuden järjestelyissä.

#### **Viihdepalvelu / Vallu Lukka**

Vastaa viihde- ja illanviettopalveluista sekä tekniikasta. Hoitaa ja järjestää esiintyjät ja artistit.

#### **Ravintolamyyntipalvelu**

Hoitaa järjestelyt ravintolapalveluiden osalta.

#### **Kokousavustaja**

Avustaa paikan päällä salissa/kokoustilassa.

#### **Tapahtuma-avustajat**

Osallistuvat tarvittaviin muihin tehtäviin tilaisuuden aikana.

#### **Tekninen valvoja**

Vastaa tilaisuuksien aikana ulkopuolisilta tahoilta tilatusta tekniikasta.

## 5.1.2 Tapahtumapaikan palvelut

### Opasteet

Hyvät opasteet palvelevat tapahtuman osallistujia sekä järjestäjiä.

Oleellisia opasteita urheiluopiston alueella ovat:

- Parkkipaikat (henkilöautot ja bussit)
- Liikuntatilat, ja -paikat
- Ruokailu
- Ensiapu
- Infopiste
- Majoitustilat (tarvittaessa)
- Yleiset pesutilat ja WC:t
- Saunat
- Illanviettopaikka

### Opasteiden kiinnittäminen

Opasteita voi kiinnittää tarvittaviin kohteisiin näkyvälle paikalle. On kuitenkin vältettävä peittämistä opiston kiinteitä opasteita tai mainoksia. Hyviä opasteiden kiinnitystapoja ovat erilliset jalalliset tai narulla kiinnitettävät kyltit.

Niiteillä tai nauloilla opasteiden kiinnittäminen puihin tai seiniin on ehdottomasti kielletty, koska Vierumäellä noudatetaan iso 14001 ympäristösertifikaattia.

### Infopiste

Infopiste kannattaa sijoittaa tapahtuman kannalta keskeiselle paikalle. Vierumäellä infopiste sijaitsee usein urheiluhallin lähistöllä. Sijainti on täten alueen keskellä lähellä paikoitusalueita. Toki tapahtuman luonne ja sisältö ratkaisevat. Hyvä infopisteen paikka on myös esimerkiksi Vierumäki Areenalla.

Avainten luovutus- sekä jaettavien materiaalien jako tapahtuu infopisteellä ja sen lähistölle voidaan laittaa liikuntalajien ilmoittautumistaulut, mikäli niihin tarvitaan ennakkoilmoittautumisia. Infopisteen aukiolo sovitaan erikseen ja siellä oleville henkilöille kannattaa varata käyttöön vähintään yksi puhelin sekä tiedoksi muiden vastuuhenkilöiden puhelin numerot.



### **Ensiapupiste**

Ensiapupiste on suositeltavaa järjestää tapahtuman yhteyteen etenkin silloin, kun kyseessä on liikunnallinen tapahtuma. Liikkuessa usein sattuu ja tapahtuu, joten tällöin nopeasti saatava ensiapu on ensiarvoisen tärkeä. Ensiapupiste voi olla joko Vierumäen oman Liikunta- ja terveystieteiden yksikön henkilökuntaa, SPR:n operoima tai yrityksen oma työterveys-huolto. Pisteiden perustamisesta kustannuksista sovitaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa.

### **Kassisäilytys**

Jos tapahtuma aloitusajankohta on jo aamupäivällä ja huoneet saa vasta klo 14.00, on järkevää miettiä etukäteen paikka, mihin kassit voi jättää päivän ajaksi. Reppunarikka (huom. vartioimaton säilytys) kannattaa sijoittaa tapahtuman kannalta keskeiseen paikkaan Areenaan, urheiluhallille tai Pihkalan kerhotilaan. Arvoesineitä ei suositella reppunarikkaan jätettäväksi.

### **Kopiointi ja tulostus**

Vastaanotossa on värimonitoimilaite. Kopiotilaukset tehdään tilaisuuden aikana tapahtumavastaavalta. Kopioveloitus suoritetaan loppulaskun yhteydessä.

### **Fläppitaulut**

Ylimääräisten fläppitaulujen kuljetuksen mökkeihin ja luentotiloihin hoitaa SOL-palvelut. Muualle toimitettavat fläppitaulut varataan huoltokeskuksen kautta. Ylimääräisistä fläpeistä ja kuljetuksista peritään eri hinta.

### **Tuolit ja pöydät**

Vierumäeltä löytyy ylimääräisiä siirrettäviä tuoleja 300 kappaletta (säilytys Areenassa) ja 70 kappaletta nelikulmion muotoisia pöytiä. Tuoleista ja pöydistä peritään erilliset hinnat. Tilaukset sähköpostiin [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi)

### **Lava**

Opistolla on omia lavaelementtejä (3 x 4m=6kpl ja 1 x 2m elementtejä, 60cm korkea). Yhteydenotto huoltokeskukseen [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi)

## Äänentoisto

Jos tarvitaan ylimääräistä äänentoistoa ulos tai kokoustiloihin kannattaa pyytää tarjous Huvipaja Oy / Petteri Setälä.

## Naulakot

Country Club on hankkinut siirrettävät ylimääräiset naulakot omaan käyttöön (säilytyspaikka huoltokeskus). Jos on tarve ylimääräisille naulakoille, yhteys suoraan: [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi). Naulakoista ei mene ylimääräistä veloitusta.

## Naulakko- / vahtimestaripalvelu

Naulakko- ja vahtimestaripalvelu onnistuu eri veloituksesta. Tilaukset Country Clubin kautta.

## Henkilökuljetukset

Vierumäellä toimii maksullinen kuljetuspalvelu, joka voidaan varata varausjärjestelmästä muiden varausten kanssa. Kuljetuspalvelua järjestetään ainoastaan opiston alueella. Asiakkaan kanssa täytyy sopia tarkasti ne kellonajat milloin kuljetuspalvelua tarvitaan.

Kuljetuksissa käytetään minibussia (Piccolo auto), jolloin kyytiin mahtuu kerralla 8 henkilöä. Minimiveloitus on yhden tunnin hinta ja tunnin jälkeen veloitetaan aina alkavalta ½ tunnilta.

Kuljettajana toimii Jari Holopainen 050-3287500. Jari tarkistaa aina seuraavan viikon varaukset, eli seuraavalle viikolle voi vapaasti varata. Lyhyemmällä varoitusaikalla on soitettava suoraan Jarille ja sovittava asiasta.

## Paikoitusalue

Alueelta löytyy laajat paikoitusmahdollisuudet Vierumäkihallin, urheiluhallin, Areenan sekä Scandicin yhteydestä. Linja-autoille on varattu paikoitustilat Vierumäkihallin päädyssä olevalta parkkipaikalta sekä Areenan alapihalta.

## **Roudaukset**

Jos tapahtumassa on tarvetta tavaroiden kuljetuksille / siirtämisille, voidaan varausjärjestelmästä varata roudari hoitamaan kuljetus eri veloituksella.

### **5.1.3 Somistus**

#### **Banderollit ja seinävaatteet**

Vierumäellä yritys ja yhteistyökumppani saa näkyä. Oman yrityksen, yhteisön tai sidosryhmien esilletuonti tapahtuman yhteydessä on hyvä asia imagon ja tapahtuman näkyvyyden kannalta. On tärkeä miettiä, missä banderollit ja mainokset näkyvät ja missä väki liikkuu. Mainosten kiinnittämisessä on tyylikäsmyykset aina hyvä pitää mielessä.

#### **Liputus**

Lipputankoja löytyy vastaanoton edestä, urheilukentän reunalta ja päärakennus Kaskelan edestä.

Liputustarve ja aikataulu saatetaan hyvissä ajoin tiedoksi huoltokeskukselle, missä liput fyysisesti sijaitsevat. Tilaus ja aikataulu välitetään osoitteeseen:

[huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi)

Suomen lippujen lisäksi Vierumäeltä löytyy useiden maiden maiden lippuja. Ensisijaisesti käytetään Vierumäen omaa lippuvarastoa, mutta jos siellä ei ole jonkin maan lippua, ollaan yhteydessä Heinolan kaupunkiin / Jukka Koskinen ([jukka.koskinen@heinola.fi](mailto:jukka.koskinen@heinola.fi), 03-8493370 / 050-5651390). Jos Heinolasta ei löydy täydennystä, lippuja voi kysyä myös Lahden kaupungilta ja Helsingistä (Helsingin kaupungin rakentamispalvelu 09-31038941).

#### **Kukka-asetelmat, pöytäliinat ja servietit**

Firman logoa ja värejä voidaan tukea myös erilaisin somistuksellisin keinoin. Pöytäliinat, servietit ja kynttilät ovat osa kokonaisuutta ja ne kuuluvat kyseisen ravintolan esimiehen toimialaan, joka tekee suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa tai esityksen hintoineen asiakkaalle saatujen toiveiden mukaan.

Vierumäellä on oma puuntarha-yksikkö, josta löytyy osajia tekemään myös erilaisia kransseja ja kukka-asetelmia. Niistä sovitaan aina erikseen yhdessä asiakkaan kanssa. Vierumäellä päävastuun kukka-asetelmista kantaa pääpuutarhuri.

#### **5.1.4 Jätehuolto, siivous, lisä wc:t**

##### **Jätehuolto**

Tapahtuman suunnittelussa mietitään aina etukäteen, missä tapahtuman väki päivän aikana pääsääntöisesti liikkuu. Suurissa tapahtumissa näihin paikkoihin lisätään roskienkeruu astioita ja niiden tyhjennyskertoja. Tapahtumissa pyritään myös välttämään sellaisten tuotteiden jakamista osallistujille, jota tuottavat paljon roskaa. Ylimääräisistä roskiksista ja niiden tyhjentämisestä Vierumäellä sovitaan Lassila & Tikanoja / Timo Rantalan kanssa.

##### **Siivous**

Siivouksesta Vierumäen alueelle vastaa RTK-palvelut sekä SOL- palvelut. RTK vastaa opiston tilojen siivouksesta ja SOL Areenan siivouksesta. Tapahtuman kulku ja välisiivouksista sopiminen käydään aina vastuuhenkilön kanssa läpi.

##### **Lisä wc:t**

Yli 500 hengen tapahtumissa toimitetaan paikalle tarvittaessa lisäkäymälöitä. Kustannukset sovitaan asiakkaan kanssa erikseen. Tilaukset tehdään Lassila & Tikanojalta / Hannes Penttilä.

### 5.1.5 Tapahtuman lupa-asiat

Vierumäen tapahtumissa suurin sallittu henkilömäärä on 1320 henkeä. Tällöin erillistä lupaa ei tarvitse hakea. Mutta jos henkilömäärä on yli tämän, niin poliisiviranomaiselta on haettava erikoislupa. Maksimi henkilömäärä voi tällöin olla 4000 henkeä.

Tapahtumassa, jossa aiotaan esittää musiikkia julkisesti, tarvitaan tekijöiden lupa. Suomessa on olemassa neljä edunvalvontaorganisaatiota, jotka taiteiden käyttöä ja sen maksua. Nämä neljä organisaatiota ovat: Teosto, Gramex, Kopiosto ja Kuvas-to. Mikäli tapahtumassa halutaan käyttää ilotulituksia, on niitä varten haettava kirjallinen lupa pelastuslaitokselta.

Vierumäki Country Club hakenut on hakenut anniskeluoikeudet alueensa ravintoloihin Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksesta.

#### Anniskelualueet

Vierumäen urheiluopistolle on myönnetty anniskeluoikeudet seuraaviin alueen tiloihin:

Scandic-Vierumäen ravintolamaailma  
Country Club  
Cafe Greeni  
Paviljonki  
Rantasaunat Kaski + Pihka  
Country Clubin kokoustilat  
Savusaunojen ravintolat Kammi ja Karhunpesä  
7 minutes break bar / 9 minutes break bar (golfkentillä)

*Areena-hallille on joka kerta anottava anniskelulupa erikseen.*

Vierumäen aluetta koskee alkoholilaki, joka kieltää alkoholin nauttimisen julkisella paikalla eli alkoholijuomien vienti urheilupaikoille on ehdottomasti kielletty. Osallistuminen liikunta-aktiviteetteihin on myös kielletty alkoholin vaikutuksen alaisena.

## Tupakkalaki

Tupakkalain muutos astui voimaan 1.10.2010 ja sillä pyritään tupakka-tuotteiden käytön vähittäiseen loppumiseen. Lain mukaan tupakointi on kielletty oppilaitosten oppilaille tarkoitetuissa sisätiloissa ja alle 18-vuotiaiden käytössä olevilla ulkoalueilla. Vierumäki haluaa kannustaa kaikkia savuttomuuteen. Savuttomuus kertoo myös siitä, että Vierumäellä seurataan ajan henkeä ja kannetaan vastuuta ympäristön puhtaudesta sekä työntekijöiden terveydestä.

Rakennukset on merkitty ”Savuton alue” – kyltein. Alueelle on järjestetty kahdeksan kyltein merkittyä tupakointipaikkaa. Nämä ovat tarkoitettu pääasiassa tupakoivien asiakkaiden käyttöön. Myös työajan ulkopuolella tapahtuva henkilökunnan tupakointi on sallittu vain merkityillä paikoilla.

### 5.1.6 Tapahtumajärjestäjän vastuu

Tapahtuman tuottajan korvausvastuun syntymisen edellytyksenä on vahingon aiheuttaminen. Puhdas tapaturma tai vahinko ei yksinään riitä synnyttämään korvausvelvollisuutta. Vahingon tulee olla sellainen, että tapahtuman tuottajan voidaan näyttää syyllistyneen toiminnassaan ainakin lievään tuottamukseen eli hän olisi järjestelyissään toiminut huolimattomasti tai laiminlyönyt velvollisuuksiaan.

Tapahtuman järjestäjällä on Suomessa ns. korostunut huolellisuusvelvollisuus, mutta ei ankaraa vastuuta. Ankara vastuu tarkoittaisi sitä, että tapahtuisi mikä vahinko tahansa, järjestäjä vastaisi vahingosta riippumatta siitä, onko järjestäjä ollut huolellinen vai ei. Korostunut huolellisuusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että tapahtuman tuottajan on näytettävä olleensa huolellinen. Jos vahinko on aiheutunut tapahtumasta, jossa huolellisuutta ei ole laiminlyöty, on kyse tapaturmasta eikä vahingosta aiheudu korvausvelvollisuutta.

Korvausvelvollisuuden varalle on otettava vastuuvakuutus. Jos jokin vahinko ilmenee ja tapahtuman tuottajan vahingonkorvausvelvollisuus on todettu, voi vahingonkärtsijä saada korvauksen suoraan vakuutusyhtiöltä eikä hänen tarvitse olla yhteydessä tapahtuman järjestäjään. Vakuutuksen ottajalle on myös se etu, että vakuutusyhtiö ottaa selvittääkseen vakuutusottajan korvausvelvollisuuden, neuvottelee ja selvittää vastapuolen kanssa yksityiskohdat sekä hoitaa mahdolliset oikeudenkäyntikulut. Vastuuvakuutus ei kuitenkaan lievennä tapahtuman järjestäjän vastuuta.

## 6 TAPAHTUMAPÄIVÄNÄ

### 6.1.1 Oheisjärjestelyt

Itse tapahtumapäivänä on hoidettava / infottava seuraavia asioita:

- Tuolit ja pöydät (roudaus ja paikalleen asettaminen)
- Asiakkaan oma jaettava materiaali (ohjelma, osallistujalista, esitteet, tilaisuuden esitykset, asusteet). Mistä löytyy ja missä jaetaan?
- Avainkorttien ja karttojen jako
- Infotaulut (paikat + pystytys)
- Päivystysvuorolistat (kuka Vierumäen puolesta päivystää ja milloin)
- Aukioloajat (varatut tilat ja paikat)

### 6.1.2 Avajaiset

Tapahtuman aloitus pitää olla tarkasti ennalta määrätty sekä sen tulee alkaa aina täsmällisesti. Myöhästyminen on epäkohteliasta osallistujia kohtaan.

Paikka, jossa avajaiset pidetään, kannattaa miettiä logistiikan kannalta. Jos tapahtumaan tulijoille on varattu tulokahvit, niin tervetulo-tilaisuus on järkevää toteuttaa esim. Areenassa. Jos aamuun ei ole varattu ruokailuja, kannattaa kokoontuminen järjestää suoraan esim. urheilukentällä ja suorittaa koko avaustilaisuus siellä.

Avajaisten luonne on syytä miettiä etukäteen ja ainakin seuraavat asiat kannattaa huomioida.

- esiintymislava
- äänentoisto (paikka, henkilömäärä, musiikki, mikrofonit)
- musiikki (fanfaari) + esiintyjät
- lipun nostajat
- puheen pitäjät
- alkujumpan tms. vetäjä

Äänentoiston avajaisiin tai muuhun käyttöön voi tilata Vierumäeltä. Myös erikoisia esiintymislavoja saa paikanpäältä kulloisenkin tarpeen mukaan. Äänentoistolaitteiden ja esiintymislavojen hinnat sovitaan erikseen.

Vierumäen viihdepalvelun kautta on mahdollista tilata ja varata erilaisia esiintyjä, viihdealan ammattilaisia tai vastaavia musiikillisia esityksiä.

### 6.1.3 Iltatilaisuus

Vierumäellä on mahdollisuus valita ryhmälle sopiva illanviettopaikka useista eri vaihtoehdoista, varsinkin jos henkilömäärä on alle 150. Kaikki nämä tilat tarjoavat jokainen ainutlaatuiset ja erilaiset puitteet iltatilaisuuksille. Jokaisessa paikassa on mahdollista suunnitella ilta omalle joukolle sopivaksi.

- Rantasaunat Kaski ja Pihka
- Country Club- ravintola
- Wanha Sali
- Paviljonki ja
- Cafe Greeni

Kun väkimäärä kasvaa ja puhutaan yli 150 hengen ryhmistä, on paras ja monipuolisin illanviettopaikka Scandic-Vierumäen alakerrassa toimiva viihderavintola Teatro keilaratoineen. Teatroyta löytyy joka illalle talon puolesta ohjelmaa ja sinne on helppo siirtyä päivällisen / illallisen jälkeen. Teatron yhteydessä on myös keilarata.

Suuremmissa tapahtumissa tapahtumakeskukseksi voidaan varata Vierumäki Arena, joka sopii kokouksien ja kongressien juhlahetkiin, illanviettoihin ja promootioihin 100–1500 hengelle muuntuen aina tarpeen mukaan. Pöytä- ja tilaratkaisut tehdään tapahtumakohtaisesti tilaisuuden tarpeita vastaaviksi.

Jokaisessa tilassa ja paikassa tapahtumat suunnitellaan räätälintyönä ohjelmaa, tarjoilua ja tilan somistus myöten.

Muistettavia asioita iltatilaisuudessa ovat:

- pääsylippujen tarkistus
- drinkkiliput / muu juomakäytäntö
- esiintyjistä huolehtiminen
- juontajan brieffaus
- päivällinen / illallinen
- ohjelma / palkintojen jaot
- anniskelualue / turvallisuus



- WC opastus
- valomerkki

## 7 TAPAHTUMAN PÄÄTTÄMINEN

### 7.1.1 Tapahtuman purku

Hyvin suunniteltuun tapahtumaan kuuluu aina myös suunnitelma siitä, kuka purkaa tapahtuman ja milloin. Tämä suunnitelma tehdään myös etukäteen tapahtumaan suunnitellussa ja se merkitään tapahtumakäsikirjaan.

Purkamiseen pitää varata oma aikansa, yleensä yhdestä illasta – yhteen vuorokautteen. Purkaminen on otettava huomioon kustannuksissa.

### 7.1.2 Tapahtuman jälkimarkkinointivaihe

Tapahtuman toteuttamiseksi organisoitu projekti pitää myös päättää ja arvioida.

Jälkimarkkinointiin kuulu kaikkien osapuolten kiittäminen. Yksinkertaisimmillaan se voi olla kiitoskortin tai giveaway lahjan toimittaminen tai lähettäminen tapahtumapalvelun tilaajalle. Kiitostilaisuus on toinen vaihtoehto ja se tulisi järjestää pienen hengähdystauon jälkeen tapahtuman ostaneen yritykselle, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille. Kiitostilaisuudessa kerrataan tapahtuman tulokset, kerätään palaute ja mielipiteet tapahtuman onnistumisesta.

Jälkimarkkinointiin kuuluu aina myös palautteen kerääminen sekä osallistujilta, että omalta organisaatiolta. Tällöin pystytään arvioimaan tapahtuman onnistuminen ja kokoamaan yhteenveto. Suurtapahtumissa on vielä hyvä pitää erillinen palautepalaveri, jossa käydään läpi saatu osallistuja- ja yhteistyökumppaneiden palaute. Palaaveri on hyvä pitää silloin, kun kaikki on vielä hyvässä muistissa. Palaverin esityslistalla voisi olla seuraavat asiat: Yleiset tunnelmat tapahtumasta. Missä onnistuttiin? Päästiinkö tavoitteisiin? Mikä meni pieleen ja miten se voidaan välttää jatkossa? Opit ja oivallukset.

Seuraavan tapahtuman suunnittelu on hyvä aloittaa edellisen tapahtuman opeista ja oivalluksista; tiedetään mikä toimii ja mitä kannattaa kenties välttää. Näin tapahtumaprosessi on jatkuva oppimisprosessi tapahtumantuottajalle ja siitä kehittyä valtaisi osaamispääoma.

## 8 TAPAHTUMIEN PITOPAIKAT ESITTELYSSÄ

### 8.1 Vierumäki Arena

Vierumäki Arena tarjoaa monipuoliset puitteet yhdistää kokous- ja liikuntatapahtumat saman katon alle. Areenan muuntautumiskykyiset tilat mahdollistavat vaativatkin suur tapahtumat kuten esimerkiksi messut, suurkokoukset, liikunta- ja kilpailutapahtumat. Areenaan mahtuu tarvittaessa jopa 3000–4000 henkeä. Nykyaikaiset liikuntatilat täydentävät hallin moninaisia käyttömahdollisuuksia. Arena on monipuolinen tapahtumakeskus, joka on ainutlaatuinen koko Suomessa.

Areenan suurelle parkkipaikalle pääsee opiston kiertoliittymän kautta. Areenan pääsisäänkäynti on jäähallin ja vastaanoton puoleisessa kulmassa. Suur tapahtumien yhteydessä sisäänkäynti on mahdollista järjestää myös parkkialueen puolelta, alaovesta. Laajat pysäköintialueet helpottavat järjestelyitä.

Suurin sallittu henkilömäärä 1320, erikoisluvilla jopa 4000.

Arena lukuina

- Hallin mitat 96,2 x 60,5 m
- Bruttoala noin 7500 m<sup>2</sup>
- Bruttotilavuus noin 77 000 m<sup>3</sup>
- Suurin sallittu henkilömäärä 1320 (suuremmissa tapahtumissa lupa anottava erikseen)

### Liikuntalajit ja -tilat

- 60 ampumapaikkaa ilma-aseille ja 15 ruutiaseille
  - matkat 10, 25, 50 m – aseet max. 22-kaliberisia
- Ilma-asehuone – 10 rataa – matka 10 m
- Jousiammunta tila
- Salibandy-kenttä
- 6 sulkapallokenttää
- Golfin sisäharjoittelupaikka
- Koripallokenttä (ei parkettia)
- Tanssi-/peilisali, parkettilattia

### Muut tilat

- Luentotilat noin 25 ja 18 hlölle
- Ryhmätyötiloja
- Toimistotiloja
- Kahvio – avoinna tapahtumien ajan
- Suuret parkkialueet

## 8.2 Taiga Ballroom

Taiga Ballroom on 400 hengen suurikokoinen tila kokousten ja juhlatilaisuuksien järjestämiseen. Taiga muuntuu helposti kokoustilasta juhlavaan illalliskäyttöön, esimerkiksi yritysten vuosijuhliin.

Tila on jaettavissa neljään osaan, joka mahdollistaa usean tilaisuuden järjestämisen samanaikaisesti. Jokainen osa on varusteltu samanlaisilla, tilaisuuden tarpeet täyttävillä teknisillä ja audiovisuaalisilla välineillä. Kun tila on jakamaton, sen etuosaan saa nostettua esiintymiskorokkeen.

## 8.3 Kokous- ja luentosalit

Vierumäeltä löytyy aina tilaisuuteen sopivat ja viihtyisät tilat. Kokoustiloja löytyy runsaasti erilaisiin tarkoituksiin ja erikokoisille ryhmille kymmenen hengen ryhmätilasta aina 150 hengen auditorioon. Pienen tehoksisikön koulutus onnistuu myös luksus-mökeissä.

Alueella olevat luentotilat ovat viihtyisiä, toimivuudeltaan ja varustukseltaan nykyaikaisia sekä tekniikaltaan moderneja. Kaikki tilat sijaitsevat vain muutaman askeleen päässä ravintola- ja majoituspalveluista.

#### Country Club

- 6 luentosalia (15-50 henkilöä)
- 11 ryhmätyötilaa

#### Luentokaari

- 5 luentosalia (40-55 henkilöä)
- Kaksi salia yhdistämällä saadaan luentosali 110 henkilölle

#### Juurtola

- 5 luentosalia (18-28 henkilöä)
- 4 ryhmätyötilaa

#### Ilkka

- 7 luentosalia (20-26 henkilöä)

#### Vierumäkihalli

- 1 luentosali (25–30 henkilöä)

#### Urheiluhalli

- 1 auditorio (150 henkilöä)  
Normaalin kokousvarustuksen lisäksi videotykki, mahdollisuus simulaanitulkkaukseen ja videoneuvotteluun
- 2 luentosalia (25 henkilöä)

#### Scandic Vierumäki

- 11 muunneltavaa kokoustilaa (varattavissa vain Scandicin myyntipalvelun kautta).

## 9 MAJOITUS

Vierumäki tarjoaa mukavaa asumista hotellihuoneissa, rivitaloissa tai hirsihuviloissa. Vaihtoehtoja löytyy vaativampaankin makuun. Alueella on yhteensä noin 2500 majoituspaikkaa.

### Opistotaso

*Jytinä A*, majoitus 4-5hh huoneistossa, 2 makuuhuonetta, suihku ja WC, TV, mikroaaltouuni, jää- ja kuivauskaappi.

*Pihkala*, majoitus 2-4hh, suihku ja WC huoneessa, TV, kuivauskaappi.

*Rantamökkit*, majoitus 5-7hh, takkatupa, TV, kuivauskaappi, suihku ja wc.

### Huoneistomajoitus

Huoneistomajoitusta löytyy rivitaloista: Humiseva, Juurtola, Jukola ja uudesta Ilkka rakennuksesta. Huoneistoissa majoitus on 2-6hh huoneistossa.

*Juurtola, Jukola ja Humiseva, Ilkka* majoitus 2-6hh huoneistossa, 1-2- makuuhuonetta, suihku, WC, TV, mikroaaltouuni, jää- ja kuivauskaappi. Huoneistot on varustettu keittonurkkauksella, jossa on jääkaappi, keittolevy, mikroaaltouuni ja tiskiallas.

### Hotellitaso

*Country Clubilla* majoitutaan hotellitason huoneissa; kahden hengen huoneita on 28 kappaletta ja yhden hengen huoneita 18 kappaletta. Ravintolapalvelut ovat samassa rakennuksessa. Huoneissa on suihku ja WC, TV, ADSL- yhteys, kuivauskaappi. Rakennuksessa on ravintola.

*Valkjärven rivitaloissa*, jotka sijaitsevat Country Clubin takana, on lisäksi 12 kahden hengen huonetta. Majoitus 1-3hh, suihku ja WC huoneessa, TV, kuivauskaappi.

## Mökkimajoitus

Vierumäen alueella sijaitsee yli 170 mökkiä. Mökkityyppejä on neljää eri kokoa: a, b, c ja loma-aika

*Kuntokylä / Kuntorinne*, mökkityyppi: A

Tilat: 1 x 1hh, 1 x 2hh ja parvella 3 vuodetta, vuoteita yhteensä 6 kpl. Olohuone, keittiö, wc, sauna ja pukuhuone.

*Kuntokylä / Kuntorinne*, mökkityyppi: B

Tilat: 1 x 2hh, 2 x 1hh, vuoteita yhteensä 7 kpl, olohuone, keittiö, pukuhuone, pesuhuone ja sauna.

*Kuntokylä / Kuntorinne*, mökkityyppi: C

Tilat: 3 x hh, 1 x 2hh ja parvella 3 vuodetta, vuoteita yhteensä 8 kpl. Olohuone, keittiö, pukuhuone, pesuhuone ja sauna.

*Loma-aika*, mökkityyppi: A

Tilat: 2 x 2hh, vuoteita yhteensä 6 kpl, Olohuone, keittiö, pesuhuone ja sauna. Parvella 2 vuodetta. ”Loma-ajat ovat paritalotyyppisiä huviloita”

## Huvilamajoitus

*Golf Village-huvilat tarjoavat luksusluokan hirsihuvilamajoitusta. Huvilat hemmottelevat yksilöllistä makua ja tyyliä. Tarpeen ja seuran mukaan huviloita voi varata 4 – 8 hengelle. Makuuhuoneet: alakerrassa 2 kahden hengen huonetta ja yläkerrassa 4 vuodetta.*

## Lomaosakkeet/huoneistot

*Golf Resort huoneistot sekä Vierumäki Chalet huoneistot tarjoavat laadukasta ja huoletonta loma-asumista. Huoneistot myydään loma-aikaosuuksina ja niistä voi valita itselleen mieluisan vuosittaisen lomaviikon tai jopa 52 viikon mittaisen osuuden. Huoneistoja voi myös vuokrata vuorokausiperusteisesti Vierumäen myyntipalvelusta.*

Urheiluopistoille ei ole olemassa omaa laatuluokitusjärjestelmää eikä Vierumäen urheiluopisto kuulu mihinkään valtakunnalliseen ketjuun.

## **Scandic Vierumäki**

Scandic Vierumäki hotellissa on 190 modernia ja hyvinvarusteltua huonetta, joista esteettömiä 14. Jokaisessa huoneessa olevat lisävuoteet mukaan lukien, majoituskapasiteettia on 556:lle.

### **Majoittuminen tapahtumissa**

Tapahtuman osallistujista tulisi kerätä ja saada ennakkotiedot hyvissä ajoin ennen tapahtuman alkua. Oleellisia tietoja ovat mm. ryhmien koot (esim. alueittain majoittuvat), naisten ja miesten määrä sekä pariskunnat, jotka haluavat majoittua yhdessä. Tiedot ovat tärkeitä, sillä ne auttavat Vierumäen henkilökuntaa majoittamisen sujuvuudessa. Jokaiseen suureen tapahtumaan otetaan Vierumäen puolesta vastuuhenkilö, joka vastaa nimenomaisen tapahtuman sijoittelusta alusta loppuun. Tapahtuman alkua helpottaa suuresti hyvin tehty sijoittelu.

Majoittumaan pääsee tulopäivänä klo 14.00. Tapahtumaan saapuvat henkilöt tai ryhmien vastuuvetäjät voivat käydä hakemassa vastaanotosta tai tapahtuman info-pisteestä valmiiksi nimetyt avainkortit. Majoittuminen voidaan sopia myös niin, että Vierumäen vastaanotosta saapuu henkilö hoitamaan majoituksen yhteisesti sovitettuun paikkaan. Jouheva ja vaivaton majoittaminen antaa hyvän ensivaikutelman mukanaolijoille.

Huoneiden puhelinten ja minibaarin käyttö on maksullista, kuten hotelleissa yleensä. Jokaisen on huolehdittava näiden palvelujen maksusta vastaanottoon ennen lähtöä.

Huoneet luovutetaan asiakkaiden käyttöön tulopäivänä klo 14.00 mennessä. Lähtöpäivänä huoneiden luovutus on 12.00.

## 10 RAVINTOLAMAAILMA

Vierumäki on kuuluisa monipuolisista ravintolapalveluistaan. Tarjolla on herkullista ja monipuolista lähiruokaa, oman talon leipomotuotteita sekä gourmet-erikoisuuksia.

Tilaisuuden ja tapahtuman luonteen ja koon mukaan tulee asiakkaalle ehdottaa parhaiten toimivaa ratkaisua. Ravintolamyyntipalvelu on aina voimakkaasti mukana suunnittelussa sekä ideoinnissa.

Vierumäen ravintolat:

- Country Club
- Rampsä ala-carte
- Greeni Cafe
- Wanha Sali
- Golf Paviljonki
- Resort & Kitchen aamiaisravintola
- Resort & Kitchen Cafe Bakery
- Resort & Kitchen Campania
- Resort & Kitchen Grill
- Resort Teatro
- Erämaakota
- Savusaunat Kammi ja Karhunpesä
- Ravintola Lyhty
- Catering palvelu

Päivänä konsepti ruokailujen osalta koostuu yleisesti:

- tulokahvi / suolainen
- lounas
- muu tarjoilu päivän aikana
- päivällinen / illallinen
- juomatarjoilu



## 11 MAHDOLLISUUKSIEN VIERUMÄKI

### 11.1 Liikunta- ja elämispalvelut

Liikunnallisen tapahtuman toteuttamisessa Vierumäellä on lähes rajattomat mahdollisuudet. Monipuoliset liikuntatilat ja ohjauspalvelut palvelevat aamusta iltaan. Vierumäellä toimii vakituisesti yli 10 ammattitaitoista liikunnanohjaajaa sekä tapahtumakohtaisesti useita tunti-ohjaajia. Liikuntaohjelma rakennetaan vuodenaikojen ja olosuhteiden mukaan siten, että se antaa mahdollisuuden kokeilla uusia ja mukavia liikuntavaihtoehtoja. Tutustuminen ennakkoon ja riittävä suunnittelu takaavat hyvän lopputuloksen.

Liikuntamenusta löytyy yli 50 ohjattavaa toimintoa ja aktiviteettia. Ammattitaitoiset liikunnanohjaajat takaavat sen, että ryhmälle löytyy sopivaa ja mielenkiintoista ohjelmaa. Tarjolla on mm. jumppaa ja lihaskuntoa, kuntoilua ulkona, palloilua, rentoa yhdessäoloa ja talviliikuntaa.

Elämismenu tarjoaa unohtumattomia elämyksiä ja hauskanpitoa ryhmille. Elämys-tuotteet testaavat osallistujien nokkeluutta, yhteistyökykyä, taitoja ja kuntoa. Tuotteina löytyvät mm. Vierumäki Amazing race, Eränkävijän kierros, Geokätköily, Kajakkipoolo, Kolmen harjun patikkaretki, Tahkon turnajaiset ja toimintarata.

Opiston alueelle voi myös liikkua omatoimisesti esim. kuntosalilla tai uimahallissa.

### 11.2 Viihde & kulttuuri

Illanvietto ja sen suomat mahdollisuudet ovat jokaisessa tapahtumassa tärkeässä roolissa. Vierumäen Viihde ja kulttuuri menu tarjoaa monipuolista ohjelmaa viihteen ja musiikin saralla. Promoottorina ja koordinoijana toimii alan ammattilainen Vallu Lukka.

Viihde ja kulttuuri menussa tarjontaa on laidasta laitaan. Interaktiiviset ohjelmanumerot, kuten Musavisa Live – soiva musiikkikilpailu, Live Band- karaoke ja Firma-kuoro tarjoavat itse yleisölle osallistumismahdollisuuden. Musiikkia ja tunnelmaa saadaan luotua mm. Frank Sinatra Show & Dinner tai Piano dinner ohjelmien avulla.

nelmaa saadaan luotua mm. Frank Sinatra Show & Dinner tai Piano dinner ohjelmien avulla.

Vierumäki toimii yhteistyössä Suomen parhaiden bilebändien kanssa, joten sopivien esiintyjien löytäminen järjestyy kauttamme. Mahdollisuus teemoittaa ilta esim. 70-luvun bileiksi.

Vierumäen juontajapalvelusta saa myös tapahtumaan kokeneen ja ammattitaitoisen juontajan, joka pitää langat käsissään ja toimii tilaisuuden seremoniamestarina ja ohjelmakoordinaattorina.

### 11.3 Oheispalvelut

Vierumäellä on mahdollista nautiskella monella eri tavalla.

**Pro Shop Koipparin** myymälä palvelee Vierumäkihallilla (Vierumäki reception) viikon jokaisena päivänä ympäri vuoden. Koipparista löytyy monipuolinen valikoima asusteita ja tekstiilejä kaikkeen liikuntaan ja urheiluun. Koipparilta saa myös vuokrattua suksia, luistimia ja golf välineitä. Puhelinnumero 03-8424 5534.

**Opiskelijahierojat** tarjoavat sekä perinteistä että urheiluhierontaa Vierumäkihallilla. Ajanvaraukset numerosta 03-8424 5540.

Scandic Vierumäen yhteydessä toimii kehon ja mielen hyvinvoinnin Wellness-keskus. **Vierumäki Resort & Spa** tarjoaa hemmottelevia hoitoja ja hierontaa. Spa maailmassa on myös saunaosasto sekä upea lounge-alue. Yksittäiset ajanvaraukset tulee varata suoraan numerosta 03-84165. Ryhmävaraukset Spa manager Anu Peltonen 040-1526769.

Vierumäen uusi 10-ratainen keilarata yhdistää viihdekeilauksen, ravintolapalvelut sekä rennon yhdessäolon. **GR8 Bowl Vierumäki** sijaitsee Scandic Vierumäen alakerrassa.

Vierumäen alueella toimii myös kaksi itsenäistä yhteistyöyrittäjä.

**Q-link** järjestää vauhdikasta outdoor-ohjelmaa alueen maastossa, mm. mönkijä- ja moottorikelkkasafareita, jääkartingia sekä kalastus-palveluja (kalastuskeidas Vuolenkoskella, noin 10 km:n päässä Vierumäestä). Q-link: 03-8424 5555.

**Vaellustalli Toreson** (03-8424 5666) tarjoaa ympäri vuoden elämysretkiä aidoilla islanninhevosilla. Issikka on lempeä ja soveltuu hyvin vaellusratsastuksia ilman aiempaa ratsastustaitoa. Safarin kesto 1-4 h ja kerrallaan ratsailla voi olla 10–13 henkeä.

Ilkka rakennuksen ala-aulassa palvelee loma-aikoina 2-5-vuotiaille lapsille tarkoitettu **Muksula**. Lapsen voi jättää Muksulaan hoitoon sovituksia ajaksi korvausta vastaan.

#### 11.4 Saunat ja pukuhuoneet

Usein suur tapahtumissa on käytössä rantasaunat Pihka ja Kaski. Saunatiloihin mahtuu kerralla noin 100 henkilöä. Niiden yhteydessä olevassa ravintola Lyhdysä voi joko viettää iltaa tai ruokailla.

Suur tapahtumissa edellytetään, että asiakas ottaa mukaan majoitustiloissa olevat pyyhkeet sekä omat pesuaineet. Mutta voidaan myös sopia, että Vierumäki toimittaa pyyhkeet eri veloitusta vastaan. Mökkimajoituksessa olevat voivat saunoa omissa mökeissään.

Tämän lisäksi pelkiksi pukuhuonetiloiksi voidaan varata urheiluhallin, jäähallin ja Vierumäki Areenan pukuhuoneet sekä uimahalli saunoineen, jos on tarvetta.

Jäähallin Leijonanpesässä olevista uusista ja laadukkaista pukuhuone- ja saunatiloista peritään erillishinta.

## 12 MUUT PALVELUT

### 12.1 Pesulapalvelut

Kaskelan pohjakerroksessa sijaitsee pesula, jossa voi pesettää pyykkiä. Klo 15.00 mennessä jätetyt pyykkiä ovat noudettavissa seuraavana arkipäivänä klo 12.00 mennessä. Pyydä tilauslomake ja lisäohjeet vastaanotosta tai Country Clubilta.

Vierumäellä toimii kaksi itsepalvelupesulaa. Itsepalvelupesulat sijaitsevat Ilkkarakennuksen kellarissa sekä Pihkalassa Sportti-kahvilan takana. Pesukoneet toimivat kolikoilla. Pesuainetta voi ostaa Sportti-kahvilasta. Pesuloissa on varausvihko ajanvarausta varten.

### 12.2 Tietokone ja internetyhteydet

Alueellamme toimii kaikkien operaattoreiden GSM-verkot. Kaskelassa on Soneran, Elisan ja DNA:n tukiasemat, joissa on 2G- ja 3G-lähetimet. Scandic Vierumäen yhteydessä on samojen operaattoreiden 3G-lähetimet. Kuuluvuuskartat löytyvät operaattoreiden sivustoilta.

Country Clubin ja Vierumäkihallin aulasta löytyy yleistietokone, jota voi tarvittaessa käyttää. Wlan- verkko on käytössä Country Clubilla, Vierumäkihallilla, Ilkkarakennuksessa, Areenassa, jäähallilla ja Luentokaareissa.

### 12.3 Maksuvälineet

Alueellamme ei ole pankkiautomaattia. Lähes jokaisessa paikassa maksuvälineenä käy pankki- ja luottokortit (lukuun ottamatta jäähallia). Liikuntapaikoilla maksuvälineenä käy myös Smartumin liikuntasetelit.

## 12.4 Lähimmät palvelut

Ruokakauppa Sale, Vierumäen kylä, n. 5 km  
Citymarket, Heinola, n. 10 km (myös Alko + kylmäasema)  
Apteekki, Heinola keskusta, n. 13 km  
Huoltoasema, Heinola, n. 12 km

## 12.5 Julkiset liikenneyhteydet

Vierumäeltä kulkee päivittäin linja-autoja Lahteen ja Heinolaan.

Saapuminen tapahtuu helpoiten etelän suunnasta matkustamalla bussilla Lahteen ja pohjoisesta bussilla Heinolaan. Molempien kaupunkien linja-autoasemilta lähtee vakiovuoroja, jotka ajavat Suomen Urheiluopiston kautta. Helsingistä tulee myös pikavuoroja, jotka ajavat suoraan urheiluopistolla. Linja-autopysäkki on aivan Vierumäen vastaanoton edessä.

Junalla pääsee myös kätevästi perille. Junalla saavutaan ensin Lahteen, josta loppumatka tullaan joko taksilla tai paikallisliikenteen vuorolla.

Tarkemmat aikataulut osoitteista: [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi) ja [www.vr.fi](http://www.vr.fi)

## 13 YHTEISET PELISÄÄNNÖT

### 13.1 Ensiapu ja vakuutukset

Ensiavun järjestäminen ja hoitaminen sovitaan aina tapauskohtaisesti. Vierumäellä liikunta- ja terveystieteiden keskus voidaan ostaa sairaanhoitajan palveluita, kunhan asiaa sovitaan riittävän ajoissa etukäteen. Tapahtumassa ensiapu voidaan hoitaa myös yrityksen oman työterveyshenkilöstön avulla tai se voi olla SPR:n operoima. Vierumäki vuokraa tällöin urheiluhallilla olevat terveystieteiden keskuksen tilat käyttöön.

Heinolan terveystieteiden keskus on lähin päivystävä asema klo 8.00 – 22.00 välisenä aikana. Torikatu 13, 18100 Heinola, puh. 03-715 2205. Matkaa noin 13 km.

Päijät-Hämeen keskussairaala Hollolassa päivystää klo 22.00 – 08.00. Keskussairaalankatu 7, Lahti, puh.03-81911 PHKS/ päivystys klo 22–08 puh. 03-8192385. Matkaa keskussairaalaan on n. 45 km.

Osallistujia ei ole vakuutettu Vierumäen toimesta eli jokainen henkilö on oman yrityksen tai henkilökohtaisen vakuutuksen varassa.

### 13.2 Yöaika

Urheiluopistolla majoittuu aina paljon erilaisia ryhmiä, joukkueita ja lomailijoita. Klo 23.00–07.00 välisenä aikana opistolla on hiljaisuus-aika, jolloin toivotaan asiakkaille mahdollisuutta lepoon.

### 13.3 Roskaaminen ja avotulen teko

Vierumäellä pätevät yleiset lakiin perustuvat järjestyssäännöt:

- Roskaaminen KIELLETTY
- Avotulen teko KIELLETTY

Metsäpalovaroituksen aikana tulen saa tehdä vain pelastusviranomaisten luvalla.

## 14 TURVALLISUUS

### 14.1 Tuoteturvallisuuslaki

Kuluttajavirasto on antanut ohjeen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohje perustuu tuoteturvallisuuslakiin (914/1986). Ohjeiden tarkoituksena on tuoteturvallisuuslain perusteella määrittää ohjelmapalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä ohjelmapalveluiden turvallisuutta ja tehostaa tuoteturvallisuuslain mukaista valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia.

Tuoteturvallisuuslaki koskee elinkeinonharjoittajan kuluttajille elinkeinotoimintansa yhteydessä tarjoamia palveluita. Tuoteturvallisuuslain 3 §:n mukaisesti toiminnanharjoittaja vastaa ohjelmapalvelun turvallisuudesta koko sen suoritusketjun ajan.

### 14.2 Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma

Toiminnanharjoittajan tulee laatia kirjallinen turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan sisällön ja laajuuden on oltava tarkoituksenmukaisessa suhteessa ohjelmapalvelun laajuuteen ja toimintaan. Turvallisuusasiakirja kattaa ohjelmapalvelutoiminnan kokonaisuudessaan.

Ohjelmapalvelun koostuessa useammasta toiminnasta ja/tai suorituspaikasta, tulee turvallisuusasiakirjan liitteeksi laatia kirjalliset ohjeet (ns. turvallisuussuunnitelma) yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta.

Turvallisuussuunnitelmassa tulee esittää jokaisen toiminnan/suorituspaikan osalta (kyseiseen ohjelmapalveluun soveltuvilta osin):

1. Toiminnan/suorituspaikan kuvaus
2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä sekä heidän yhteystietonsa
3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen (myös pelastus- ja sairaankuljetusyksikköjen kulkureitit)

4. Jos kyseessä on reitti: reittiselostus, lähtöpaikka, paluupaikka, päivämäärät, yöpymis- ja taukopaikat, toimintapaikat. Liitteenä kartta, johon on merkitty selkeästi edellä mainitut kohdat.
5. Toimintaan/suorituspaikkaan liittyvät riskit
6. Riskien hallinta:
  - Osallistujien enimmäismäärä suorituspaikalla
  - Toimintaan liittyvät rajoitukset (säätö, muut olosuhteet, päihteet)
  - Ohjaajien pätevyysvaatimukset
  - Ohjaajien toiminta ennen ohjelman alkua (esim. suorituspaikan turvallisuuden ja varusteiden, mm. ensiapuvälineiden, hälytysyhteyden, varmistaminen)
  - Osallistujien perehdyttäminen ja opastaminen toimintaan
  - Käytettävät varusteet: henkilönsuojaimet, turvallisuusvälineet
  - Koneet ja laitteet (esim. turvallisuusvaatimusten täyttäminen)
  - Erityisvarusteet
  - Elintarvikkeiden ja veden kuljetus ja säilytys
  - Paloturvallisuus (esim. palovaroittimet, tulen käsittely, materiaalien paloturvallisuus)
7. Toiminta fyysisen vamman sattuessa asiakkaalle tai työntekijälle
8. Toiminta muissa onnettomuus- ja vahinkotilanteissa (esim. tulipalo, häikämyrkytys)
9. Yleisiä toimintaohjeita (esim. tulen käsittely, metsäpalovaroitukset)
10. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen:
  - Raportointi (esim. onnettomuuskirjapito)
  - Tapahtumasta tiedottaminen (esim. tiedotuksesta vastaava henkilö ja toimintatapa)
  - Viranomaisille ilmoittaminen (Kuluttajavirasto, työsuojelupiiri, poliisi)
  - Jälkihoito (esim. loukkaantuneen kuljetus, mahdollinen kriisiapu)
11. Muut huomioitavat asiat.



### 14.3 Vierumäen urheiluopiston turvallisuusasiakirja

Vierumäelle on laadittu oma turvallisuusasiakirja. Vierumäellä turvallisuudesta vastaavat yrityksen toimitusjohtaja ja rehtori. Turvallisuusasioiden päivittäisestä hoitamisesta huolehtii turvallisuusryhmä, jossa on neljä jäsentä ja puheenjohtajana on isännöitsijä (turvallisuuspäällikkö). Turvallisuusryhmän tehtävänä on ylläpitää alueen pelastussuunnitelmaa, sekä huolehtia läheltä piti -tilanteiden dokumentoinnista ja seurannasta. Vierumäen turvallisuustyön pohjana on pelastussuunnitelma, joka on rakennettu jokaiselle suuremmalle kiinteistölle erikseen. Pelastussuunnitelmissa on kiinteistöjen perustiedot ja vastuuhenkilöiden nimet.

Vierumäen turvallisuusasiakirja on rajattu siten, että turvallisuusasiakirjassa käsitellään kaikki Vierumäellä asiakkaille tuotettavat liikunta ja ohjelmapalvelut. Kiinteistöturvallisuuteen liittyvät asiat rajataan tämän asiakirjan ulkopuolelle, koska ne on käsitelty tarkemmin pelastussuunnitelmassa. Alueella toimivilla ohjelmapalveluyrityksillä on erilliset turvallisuusasiakirjat.

### 14.4 Vierumäen suur tapahtumien suorituspaikan turvallisuussuunnitelma

**Tapahtumapaikka:**

Suomen urheiluopisto Vierumäki

**Osoite ja ajo-ohje:**

Urheiluopistontie 373  
19120 Vierumäki

Etelän suunnasta opasteet ohjaavat moottoritieltä (E75) rampin jälkeen vasemmalle. Tätä Vuolenkosken tietä ajetaan noin 3 km, josta tienviitta ohjaa vasemmalle Suomen Urheiluopistolle.

Pohjoisesta tultaessa moottorien opasteet ohjaavat noin 12 km Heinolan jälkeen Vierumäen rampille. Vuolenkosken tietä ajetaan noin 3 km, josta tienviitta ohjaa vasemmalle Suomen Urheiluopistolle.

**Henkilömäärä:**

Osallistujien määrä 150–2000 henkilöä

**Turvallisuusvastaavat:**

Yleinen turvallisuus; Tuomo Järvinen 040-733 0315

Vartijat: klo 16.00 jälkeen 03-8424 1087

**Tärkeitä puhelinnumeroita:**

Reception 03-8424 5500 tai sisäpuhelimesta 5500

**Riskikartoitus:**

Katso erillinen riskianalyysi

**Ensiapuvalmius:**

- Infopisteen / ensiapupisteen paikka ja puhelin numero kaikilla tiedossa.
- Jos paikalla ei ole SPR:ää tai jos yrityksen oma työterveys-huolto ei pidä yllä ensiapupistettä, niin lähin kunnallinen päivystys on Heinolan terveyskeskuksessa puh. 03-715 2205 (klo 20.00:een)
- Päijät-Hämeen keskussairaala, päivystys 03-819 2385
- Liikuntapaikoilla ohjaajilla on EA-laukut
- Ohjaajilla vähintään EA1-tason koulutus tai vastaavat tiedot
- Urheiluhallilla sekä jäähallilla on EA-kaapit.
- Urheiluhallin palvelutiskin jälkeisen kulman takaa oikealta ylhäältä oven päältä löytyy parit.
- Alkusammutusvälineet löytyvät sisällä olevista liikuntatiloista

**Onnettomuuden sattuessa:**

- Ensiarvio tilanteesta ja lisävahinkojen estäminen
- Arvioi ambulanssin tai muiden viranomaisten hälytystarve
- Soita 112
  - Kerro nimesi, puhelinnumero ja mitä on tapahtunut
  - Kerro onko kyseessä tulipalo, tapaturma, sairauskohtaus
  - Montako potilasta
  - Kerro osoite (päärakennus Kaskela, Kaskelantie 10)
  - Kerro opastuksesta jos se voidaan järjestää (Ambulanssia ollaan vastassa liikenneympyrän jälkeen Vierumäkihallin (receptionin) edessä
  - soita sen jälkeen huoltokeskukselle / vartijalle (03-84241087), jonka vastuulla on olla ambulanssia vastassa ja opastaa se perille.
  - Älä sulje puhelinta ennen kuin saat siihen luvan

**Toiminta onnettomuuden jälkeen:**

- Tapahtuneen raportointi ensi tilassa tapahtumayksikön vastuuhenkilölle

**Tiedot vahingoittuneesta:**

- Vahinkoon liittyvät tiedot
- Tiedot vahingon sattumisen syistä
- Tapahtuman jälkeiset parannus- / korjaustoimenpiteet

**14.5 Riskien arviointi**

Toiminnanharjoittajan tulee joko itse tai ulkopuolista asiantuntijaa käyttäen arvioida kyseiseen ohjelmalveluun liittyvät riskit (mitä vaaroja liittyy toimipaikkaan saapumiseen, suorituspaikalta toiselle siirtymiseen, avun hälyttämiseen ym.). Riskien arviointi tulee laatia kirjallisesti osana turvallisuusasiakirjaa. Riskien arvioinnin avulla voidaan suunnitelmallisesti ennaltaehkäistä mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien syntyminen.

Riskien arvioinnissa:

1. Tunnistetaan, mitä vaaroja toimintaan liittyy, missä tilanteissa ja millaisia tapaturmia tai onnettomuuksia toiminnassa voi sattua (esim. kaatuminen, putoaminen, liukastuminen).
2. Arvioidaan vaaran esiintymisen todennäköisyys ja seuraus:
  - kuinka todennäköistä on, että tapahtuma tapahtuu (epätodennäköinen, mahdollinen vai todennäköinen)
  - onko siitä syntyvä seuraus vähäinen, haitallinen vai vakava (esim. mustelma, luun murtuminen, kuolema/pysyvä vamma).
3. Toimenpiteet vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi tai tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi.

## 14.6 Vierumäen tapahtumien riskianalyysi

Vaaraa aiheuttava tilanne	Todennäköisyys	Seuraukset	Vakavuus	Toimenpide ehdotukset
Eksyminen	1	Turvattomuuden tunne, mielipaha	2	Kartta, ohjeistus, yhteystiedot
Tapaturma	2	Lievä loukkaantuminen	2	Ensiapuvalmius
Välineiden rikkoutuminen	2	Lievä loukkaantuminen	1	Välineiden huolto ja tarkistus
Osallistuminen juopuneena	1	Tapaturma	2	Nollatoleranssi
Sairaskohtaus	1	Erilaiset tapaturmat, kuolema	4	Ensiapuvalmius
Parkkeeraus, siirtymiset kilpailupaikalle	2	Liikenneonnettomuus	2	ohjeistus, opasteet, liikenteenohjaus, vapaat pelastustiet
Sääolot (myrsky, ukkonen)	1	Teltat kaatuvat	2-3	päivittäiset säätiedotukset

Todennäköisyys: 1 epätodennäköinen, 2 mahdollinen, 3 todennäköinen

Vakavuus: 1 vähäinen, 2 haitallinen, 3 vakava, 4 erittäin vakava

## 14.7 Pelastuslaki ja –suunnitelma

### **Pelastuslaki (468/2003) ja – asetus (787/2003).**

*Pelastusasetuksessa* määriteltyjen tiettyjen kohteiden omistajaa ja haltijaa velvoitetaan varautumaan vaaratilanteisiin laatimalla kohteen pelastussuunnitelma.

*Pelastuslaissa* määrätään rakennuksen omistaja ja haltija sekä liiketoiminnanharjoittaja velvolliseksi ehkäisemään asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.

Pelastussuunnitelman tarkoituksena on ennaltaehkäistä onnettomuuksia, tapaturmia ja vahinkoja. Suunnitelmassa huomioidaan toimenpiteet vahingon tapahtuessa. Jokaisen tulee valmistaa suunnitelma omien tarpeiden pohjalta. Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja sen yhteenveto on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle tämän antamien ohjeiden mukaisesti. Suunnitelma on päivitettävä vähintään viiden vuoden välein. Suunnitelman voi tehdä vapaamuotoisesti.

Pelastuslain 9 §:n 3 momentissa tarkoitettu pelastussuunnitelma on laadittava mm:

- hotelleihin, asuntoloihin, lomakyliin, leirintäalueille ja muihin vastaaviin majoitustiloihin, joissa on yli 10 majoituspaikkaa;
- kokoontumis- ja liiketiloihin, joissa on runsaasti yleisöä tai asiakkaita, kuten yli 50 asiakaspaikan ravintoloihin, yli 25 hoitopaikan päiväkotihuoneistoihin ja yli 500 neliömetrin kokoisiin myymälöihin, kouluihin, urheilu- ja näyttelyhalleihin, teattereihin, kirkkoihin, kirjastoihin ja liikenneasemille.

Pelastussuunnitelma on kirjallinen kuvaus siitä, miten tapahtuman tuottaja on järjestänyt omatoimisen varautumisen. Tarkoitus on esittää selkeästi ja ytimekkäästi:

- tapahtuman perustiedot (tapahtuman luonne, ajankohta, osallistujia määrä sekä tapahtuman organisaatio yhteystietoineen)
- tapahtumaan sisältyvät riskit ja siitä aiheutuvat riskit sekä niiden hallitsemiseksi käytettävät keinot
- tapahtuma-alue ja tapahtumaan liittyvät rakennelmat (esiintymislavat, anniskelupisteet)

- tapahtuma-alueen kartta (kulkureitit, aidat, pelastustiet, ensiapupisteet, tilapäisrakennelmat)
- pelastus- ja ensiapuvalmius (miten tapahtumassa on varauduttu yksittäisiin ja mahdollisiin suuronnettomuuksiin, tapaturmiin sekä sairaskohtauksiin sekä paikalla olevien pelastus- ja ensiapuhenkilöstön määrä ja valmiudet)
- toiminta onnettomuustilanteissa tai sen uhatessa (keskinäinen viestintä, toiminta hätätilanteissa ja ohje lisäävun hälyttämisestä)
- lista henkilöistä, joiden tulee tutustua pelastussuunnitelmaan.

#### 14.8 Vierumäen pelastussuunnitelma

Vierumäellä on tehty oma pelastussuunnitelma kohteittain. Näitä kohteita on yhteensä 13 kappaletta.

Kohteet ovat:

Country Club  
Ilkka  
Juurtola  
Kaskela  
Pihkala / uimahalli  
Chalet 3  
Vierumäki yhtiöt  
Scandic Vierumäki  
Vierumäkihalli  
Vierumäki Areena  
Urheiluhalli  
Jäähalli  
Huoltokeskus

## 14.9 Vierumäen ympäristösuunnitelma

Suomen Urheiluopistolle myönnettiin ensimmäisenä urheiluopistona Suomessa ISO 14001 ympäristösertifikaatti joulukuussa 2001. Ympäristösertifikaatti on merkittävä laatuosoitus Suomen Urheiluopistolle, jota voidaan pitää edelläkävijänä alansa ympäristötoiminnassa.

Ympäristöjärjestelmä näkyy käytännön toimissamme mm. seuraavasti:

- Vierumäen alueen ravintolat toteuttavat lähiruokaprojektia, jossa ruoka hankitaan Vierumäen alueen viljelijöiltä.
- Alueella toteutetaan jätteiden lajittelu kaikissa toimipisteissä sekä toteutetaan biojätteen erilliskeräys.
- Kiinteistöjen lämpövoiman osalta urheiluopisto siirtyi öljystä kotimaisen puupolttoaineen, hakkeen, käyttöön.
- Liikenteen osalta alueella on käytössä sähköauto ja polkupyöriä.
- Vierumäen luonnosta on tehty luontokartoitus, jonka pohjalta tehdään liikuntareittien suunnittelu

Tapahtumalle on hyvä laatia ympäristösuunnitelma, joka voisi sisältää seuraavat kohdat: jätteiden synnyn ehkäisy, jätteiden kerääminen, lajittelu ja kierrätys, yleisökäymälät, liikene järjestelyt.

Esimerkki ympäristösuunnitelmasta:

## **YMPÄRISTÖSUUNNITELMA**

### TAPAHTUMAN TAUSTATIEDOT

- Aika
- Tapahtuman osallistujamäärä

### LIIKENNE

- Saapuminen alueelle (yhteiskuljetus / oma auto)

### VASTUUHENKIÖ

- Liikenteenohjaus
- Parkkipaikat (henkilöautot / linja-autot)
- Opasteet, kyltitykset
- Kuljetukset alueella

### YMPÄRISTÖ

- Tapahtumapaikka, -paikat
- Alueella tapahtuvat muutostyöt (lisärakennelmat)
- Reittien merkitseminen ja purkaminen
- Jälkityöt alueella: (kuka hoitaa, aikataulutus)

### JÄTEHUOLTO

- Omavalvonnan suunnittelu (esim. teltalla olevat ruuat)
- Syntyvä jäte
- Jätteiden lajittelu
- Keräyspisteet

### MELUHAITAT

- Melun mittaaminen

### INFORMAATIO

- Ennakkoon jaettava materiaali
- Paikan päällä yleisesti (kerrotaan esim. avauksessa)
- Infotaulu



## 15 TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

### Suur tapahtumat (yleisvastuu tapahtumista)

Tuomo Järvinen, tuotepäällikkö	040-733 0315
Johanna Skyttä, tapahtumakoordinaattori	0400-269 840
Niina Koivisto, tapahtumakoordinaattori	03- 8424 1034

### Ravintolapalvelut, illanvietot

Ravintolamyyntipalvelu	040-169 4892
Päivi Bäckström	<a href="mailto:ravintolat@vierumaki.fi">ravintolat@vierumaki.fi</a>

Ravintolatoimenjohtaja Country Club Oy	03-8424 171
Jouko Pekkola, keittiöpäällikkö Country Club Oy	03-8424 1078

Marko Viljamaa, keittiömestari Resort & Kitchen	03-8424 5529
Nina Korva, ravintolapäällikkö Resort & Kitchen	050-5939762

Vallu Lukka, viihdepäällikkö	044-715 7793
Teatro	03-8424 8866

### Majoittaminen

Vastaanotosta sovitaan erikseen henkilö hoitamaan tapahtuman majoitusta.	
Tarja Rantanen, hotellipäällikkö	040- 745 4731 (805504)
Atte Nieminen, asiakaspalvelupäällikkö	040-759 5194 (801030)

### Muita tärkeitä puhelinnumeroita:

Vastaanotto	03-8424 5500
Urheiluhalli	03-8424 1036
Vierumäki Areena	03-8424 1570
Country Club	03-8424 1070
Huolto / vartija (ympäri vuorokauden)	03-8424 1087
Piccolo kuljettaja Jari Holopainen	050-3287500

**Alueella olevat yhteistyökumppanit:**

- Scandic-Vierumäki
  - Lisätiedot ja yksittäisvaraukset 0800 06969
  - Scandic Vierumäki vastaanotto 03-74 190
  - Ryhmä- ja kokousvaraukset 03- 7419 2122 / 2125  
tai [meeting.vierumaki@scandichotels.com](mailto:meeting.vierumaki@scandichotels.com)
- Q-link Oy, Johanna Laine 03-8424 5555  
040- 5524 853
- Vaellustalli Toreson, Olavi Savutie 03-8424 5666

**Muut yhteistyökumppanit:**

- Huvipaja Oy / Petteri Setälä 0500-904 402  
[petteri.setala@huvipaja.fi](mailto:petteri.setala@huvipaja.fi) 05-544 4437  
Rohtokalliontie 2, 45160 Kouvola Fax 05-544 4445  
[info@huvipaja.fi](mailto:info@huvipaja.fi), [www.huvipaja.fi](http://www.huvipaja.fi)
- Varalla: Tom Hyppänen 050-5905377  
Toimistossa Kikka
- Lassila & Tikanoja / Jätehuolto 010 636 3003  
Timo Rantala / Hannes Penttilä 010 636 111  
Vaihde

## 16 MAKSU- JA PERUUTUSEHDOT

### Maksuehdot

1. Kirjallinen vahvistus viimeistään 90 päivää ennen tapahtuman alkua, jonka jälkeen lähetämme ennakkolaskun 50% varatuista majoituspalveluista.
2. Viimeinen majoitusten vahvistuspäivä (nimilistat osallistujista) on 30 päivää ennen tapahtuman alkua.  
- Nimilistan mukainen osallistujamäärä voi pienentyä 5 % ilman kustannuksia.

Laskun maksuehto on 14 pv netto, viivästyskorko lain mukaan.

### Peruutusehdot

Vahvistetun tilaisuuden perumisesta veloitetaan seuraavasti:

<u>Aika peruutuspäivästä tilaisuuspäivään</u>	<u>Veloitusprosentti</u>
Vahvistuksesta 31 päivää tai enemmän	50 % varatuista palveluista
30 päivää tai vähemmän	100 % varatuista palveluista

### Lisämaksut

Tiedot tilaisuuksien laitteista ja kalusteista on toimitettava viimeistään 14 vrk ennen tilaisuuden alkua. Myöhästyneisiin tilauksiin pidätämme oikeuden 50 % hinnankorotukseen.

Ulkopuolelta vuokrattavien laitteiden ja kalusteiden hintoihin lisäämme 20 % käsittelymaksun.

SUOMEN URHEILUOPISTO JA COUNTRY CLUB PIDÄTTÄÄ OIKEUDEN HINNANMUUTOKSIIN.

## 17 TAPAHTUMAJÄRJESTÄJÄN MUISTILISTA

### SUUNNITTELUVAIHE

#### TAPAHTUMAPAIKAN VALINTA

- Kokouspaikkakunta
- Kokouspaikka
- Kulkuyhteydet
- Hotellien sijainti
- Ympäristön palvelut
- Turvajärjestelyt

#### TAPAHTUMAN TILATARVE

- Kokous-, konsertti-, näyttely-, juhla- /
- ravintola- ja oheistilojen kapasiteetin tarve
- Paikoitusalue

#### JÄRJESTELYISTÄ VASTAAVA HENKILÖ TAI ORGANISAATIO

- Työnjako, vastuut

#### TALOUSARVIO

#### NEUVOTTELUT JA SOPIMUKSET

- Tarjouspyynnöt, varaukset
- Peruutusajat ja -ehdot
- Vakuutukset

#### OHJELMAN KOKONAISUUNNITTELU JA AIKATAULUT

#### PAINOTUOTTEET, OPASTEET, TIEDOTTAMINEN, POSTITUKSET

## **TOTEUTUSVAIHE**

### **TILAT**

- Suurimman tarvittavan tilan kapasiteetti
- Muut kokoushuoneet
- Ryhmätyötilat
- Lehdistöhuone
- Rekisteröinti- ja informaatiotilat
- Ensiapu- ja lepohuone
- Henkilökunnan tilat
- Näyttelytilat
- Naulakkotilat
- Ravintolatilat
- Kahvi- ja virvoketarjoilutilat

### **HENKILÖKUNTA**

- Tapahtumavastaava
- Eteispalvelut
- Lavajärjestäjä
- Backstage manager
- Tapahtuma-avustajat
- Tekninen henkilökunta

### **MUUT PALVELUT**

- Tekniikka
- Äänentoisto
- Valaistus
- Mikrofonit
- Valkokankaat
- Piirtoheittimet
- Diaprojektorit
- Dataprojektorit
- Videolaitteet
- TV-monitorit
- Tulkkauslaitteet
- Puhelimet
- Faksit
- Kuulutukset

## **KALUSTUS**

- Kokoustiloissa
- Toimistotiloissa
- Rekisteröintitiloissa
- Auloissa
- Ravintolassa

## **OPASTEET JA ILMOITUSTAULUT**

- Koristelu
- Liputus
- Paikoitus
- Tavarantoimitus ja vastaanotto ja
- varastointi
- Monisteet

## **RAVINTOLA**

- Lounaat
- Iltatilaisuudet
- Vastaanotot
- Banketit
- Ruokalistaista sopiminen
- Juomat
- Erityisruokavaliot
- Kahvi- ja virvoketarjoilut
- Kokousvedet
- Pöytämuodot
- Ateriakupongit

## 18 VIERUMÄEN PALVELUHINNASTO

Hinnat voimassa vuonna 2010.

### TUOLIT / PÖYDÄT

Ylimääräisiä siirrettäviä tuoleja on Vierumäellä 300 kappaletta (säilytys areena) sekä 70 kappaletta nelikulmion muotoista pöytää. Hinta 100 tuolin siirtämiseen opisto alueella maksaa 300,- eur, 200 tuolia 600,- eur jne. 70 pöydän siirto maksaa 300,- eur. Tilaukset sähköpostiin [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi)

### LAVA

Opistolla on omia lavaelementtejä (3x4m=6kpl 1x2m elementtejä, 60cm korkea). Tarvittaessa yhteydenotto huoltokeskukseen [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi)  
Hinta 240,- eur / pystytyskerta.

### ÄÄNENTOISTO

Jos tarvitaan ylimääräistä äänentoistoa ulos tai kokoustiloihin kannattaa pyytää tarjous Huvipaja Oy:stä [petteri.setala@huvipaja.fi](mailto:petteri.setala@huvipaja.fi) puh. 0500 -904 402 tai 05-544 4437

### NAULAKOT

VCC on hankkinut siirrettävät ylimääräiset naulakot omaan käyttöön (säilytyspaikka huoltokeskus). Jos on tarve ylimääräisille naulakoille, yhteys suoraan: [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi). Naulakoista ei mene ylimääräistä veloitusta.

### NAULAKKO- / VAHTIMESTARIPALVELU

Naulakko- ja vahtimestaripalvelu maksaa n. 35,- eur euroa /h + alv (0,22).  
Tilaukset Country Clubin kautta (Strongpoint).

### KULJETUSPALVELU (=MAKSULLINEN PICCOLOPALVELU) OPISTON ALUEELLA

Asiakkaalle voidaan tarjota kuljetuspalvelua opiston alueella. Piccoloauton kaikki varaukset on hoidettava lobbyn kautta: V VÄ AUTO. Selite-riville:  
KULJETTAJA.

Kuljettajana toimii Jari Holopainen 050-3287500. Jari tarkistaa aina seuraavan viikon varaukset, eli vapaasti voi varata seuraavalle viikolle. Lyhyemmällä varoitusaajalla on soitettava Jarille ja sovittava asiasta.

Asiakkaan kanssa täytyy sopia tarkasti ne kellonajat milloin kuljetuspalvelua tarvitaan. Kuljetuksissa käytetään Piccolo autoa eli kyytiin mahtuu kerralla 8 henkilöä.

Hinta on 60,- euroa / tunti. Minimiveloitus on yhden tunnin hinta ja tunnin jälkeen veloitetaan aina alkavalta ½ tunnilta. Eli jos varataan 1 ½ tuntia, hinta on 90,- euroa.

Lisäksi on mahdollisuus kysyä Q-linkilta (12 hlön bussia) kuljetuksiin. Q-link veloittaa bussista, hinta 70,- euroa / kuljetuskerta.

#### **LISÄKÄYMÄLÄT (Bajamaja)**

Tilaukset tehdään Lassila & Tikanojalta / Hannes Penttilä.

#### **FLÄPPITÄULUT**

Mökkeihin ja luentotiloihin ylimääräisten fläppien kuljetuksen hoitaa SOL ja muualle mihin tahansa paikkaan vierumäelle fläpit toimittaa huoltokeskus.

Fläpit (6 kpl) tilataan [huoltokeskus@vierumaki.fi](mailto:huoltokeskus@vierumaki.fi).

Fläppien hinta 60,- eur ja kuljetusveloitus 40,- eur/h.

#### **SAUNA- JA PUKUHUONEET**

Jäähallin Leijonanpesässä olevista uusista ja laadukkaista pukuhuone- ja saunatiloista peritään erillishinta.

Pääsääntöisesti 8:00–16:00 aikavälillä

Vancouver 6 tuntia 150€ ja 3 tuntia 100€

Calgary/Torino 6 tuntia 250€ ja 3 tuntia 175€

Sisältää tilan ja saunan käyttöoikeuden. Tarjoilut tilataan ja maksetaan erikseen



## LIITE 1

## TAPAHTUMAKÄSIKIRJA

TEHTÄVÄ	AIKA	PAIKKA	VASTUU- HENKIÖ	YRITYS X / VCC	HUOM
<b>TAPAHTUMAN SUUNNITTELU</b>					
Alustavat varaukset					
Sopimuksen tekeminen					
Peruutusehdot					
Tapaaminen ja suunnittelu					
Ohjelman suunnittelu ja aikataulu					
<b>ENNAKKOMATERIAALI</b>					
Markkinointimateriaali					
Ilmoittautuminen					
<b>JÄRJESTELY ORGANISAATIO</b>					
Työnjako					
Vastuut					
<b>TILAT</b>					
Kokoustila					
Ravintolapalvelut					
Oheistilat					
Paikoitus					
<b>VALMISTELUT TAPAHTUMAPÄIVÄNÄ</b>					
Opastus ja opasteet					
Infopiste					
Ensiapupiste					
Infotaulu					
Kassisäilytys					
Tuolit ja pöydät					
Jaettava materiaali					

Nimikyltit					
Aukioloajat					
<b>HENKILÖKUNTA TAPAHTUMASSA</b>					
Tapahtumavastaava					
Muu henkilökunta					
Päivystysvuorolista					
<b>MUUT PALVELUT</b>					
Tekniikka, äänentoisto, lisävalaistus					
Kopiointi ja tulostus					
Fläppitaulut					
Lava					
Naulakko, naulakkopalvelu					
Henkilökuljetukset					
Roudaukset					
<b>SOMISTEET</b>					
Koristelu					
Kukka-asetelmat, pöytäliinat, servietit					
Liputus ja banderollit					
<b>JÄTEHUOLTO</b>					
<b>SIIVOUS</b>					
<b>LISÄ WC:T</b>					
<b>RUOKAILUT</b>					
Allergia lista					
Menut					
Tulokahvi / suolainen					
Lounas					
Päivällinen / illallinen					
Muu tarjoilu päivän aikana					
Juomatarjoilu					
<b>AVAJAISET</b>					
Paikka					

Ohjelma					
Musiikki					
Tarjoilut					
Lipun nostot					
Äänentoisto					
Puheen pitäjä					
Esiintyjä					
<b>OHEISPALVELUT</b>					
Liikunta- ja elämispalvelut					
Viihde ja kulttuuri					
Saunat ja pukuhuoneet					
Muut palvelut					
<b>ILTATILAISUUS</b>					
Paikka					
Ohjelma					
Esiintyjät					
Juontaja					
Musiikki					
Äänentoisto					
Päivällinen / Illallinen					
Muut tarjoilut					
Anniskelualue					
Drinkkiliput					
Pääsyliput					
<b>TURVALLISUUS</b>					
Lupa-asiat					
<b>TAPAHTUMAN PURKU</b>					
Aikataulu					
Vastuhenkilö					
<b>TAPAHTUMAN YHTEYSHENKILÖT</b>					
Tapahtumavastaava					
Majoituspalvelu					
Ravintolapalvelu					
Viihdevastaava					
Tekninen palvelu					