

# **Planering och genomförande av fiskarresan**

**Åbolands Fiskarförbund r.f:s medlemsresa till Riga och Tallinn**

Heidi Intonen

Examensarbete för restonomexamen  
Utbildningsprogrammet för turism  
Åbo 2011



## **EXAMENSARBETE**

Författare: Heidi Intonen  
Utbildningsprogram och ort: Utbildningsprogram för turism, Åbo  
Handledare: Anna-Karin Abrahamsson  
Titel: Planering och genomförande av fiskarresan-  
Åbolands Fiskarförbund r.f:s medlemsresa till  
Riga och Tallinn

---

Datum: 28.10.2011

Sidantal: 46

Bilagor: 11

---

### **Sammanfattning:**

Åbolands Fiskarförbund r.f. är stationerat i Pargas och fungerar som en rådgivningsorganisation för yrkesfiskarna i skärgården. Med jämna mellanrum brukar Åbolands Fiskarförbund r.f. ordna fiskarresor för sina medlemmar och andra intresserade. Detta år skulle resan göras till Riga och jag blev tillfrågad om jag ville planera och ordna denna resa samt fungera som reseledare under själva resan.

Syftet med denna resa är att planera, genomföra och utvärdera en resa för Åbolands Fiskarförbund r.f:s medlemmar under vilken de får lära sig mera om fisket i Lettland men även får möjligheten att umgås med varandra. Utvecklingsaspekten har stått i fokus eftersom ett av målen med denna resa var att ge resenärerna någonting nytt och annorlunda.

Arbetet med denna resa var uppdelat i tre olika faser. Den första fasen var planering under vilken hela resan planerades och marknadsfördes. Den andra fasen var genomförande av själva resan. Den tredje och sista fasen var utvärdering av resan och utvärderingen är uppdelad i tre delar. Den teoretiska bakgrunden för examensarbetet omfattar teori om reseplanering och reseledarskap.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: Reseplanering, gruppresor, reseledarskap, Åbolands Fiskarförbund r.f.

---

Examensarbetet finns tillgängligt antingen i webbiblioteket Theseus.fi eller i biblioteket.

## **BACHELOR'S THESIS**

Author: Heidi Intonen  
Degree Programme: Degree Programme in Tourism  
Supervisors: Anna-Karin Abrahamsson  
Title: Planning and implementation-  
Åboland Fiskarförbund r.f.'s member  
travel to Riga and Tallinn

---

Date: 28.10.2011      Number of pages: 46      Appendices: 11

---

### **Summary:**

Åbolands Fiskarförbund r.f. is located in Pargas and it is functioning as an advice centre for professional fishermen in the archipelago. At regular intervals, Åbolands Fiskarförbund r.f. organizes trips for the fishermen and also for other interested. This year the trip will be done to Riga and I was asked if I wanted to plan and organize the trip and also function as a tour leader during the trip.

The point with this trip is for me to plan, perform and evaluate a trip for the members of Åbolands Fiskarförbund r.f. During the trip they will learn more about the fishery in Latvia but also get a chance to spend time with each other. The development aspect has been in focus since one of the aims with this trip is to give the travellers something new and different.

This work has been divided into three different phases. The first of the phases was the planning of the trip. The second one was the implementation of the trip and the last phase was the evaluation and the evaluation phase is divided into three sections. The theoretical background for this work covers theory about travel planning and how to function as a tour leader.

---

Language: Swedish

Key words: Travel planning, conducted tour, tour leader, Åbolands Fiskarförbund r.f.

---

The examination work is available either at the electronic library Theseus.fi or in the library.

## OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Heidi Intonen  
Koulutusohjelma ja paikkakunta: Matkailun koulutusohjelma, Turku  
Ohjaajat: Anna-Karin Abrahamsson  
Nimike: Kalastajamatkan suunnittelu ja toteuttaminen-Åbolands Fiskarförbund r.y:n jäsenmatka Riikaan ja Tallinnaan

---

Päivämäärä: 28.10.2011

Sivumäärä: 46

Liitteet: 11

---

### Tiivistelmä:

Åbolands Fiskarförbund r.y. sijaitsee Paraisilla ja toimii ammattikalastajien neuvontajärjestönä saaristossa. Säännöllisin välein Åbolands Fiskarförbund r.y. järjestää kalastajamatkoja jäsenilleen ja muille kiinnostuneille. Tänä vuonna matka järjestettiin Riikaan ja minulta kysyttiin jos voisin suunnitella ja järjestää tämä matka ja toimia matkanjohtajana matkan aikana.

Matkan tarkoituksena on suunnitella ja järjestää matka Åbolands Fiskarförbund r.y:n jäsenille. Matkan aikana he saavat oppia enemmän Latvian kalastuksesta mutta he saavat myös mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen. Kehitysnäkökohta on ollut etusijalla koska tämän matkan tarkoituksena oli antaa matkustajille jotain uutta ja erilaista.

Tämän matkan työ oli jaettu kolmeen eri osioon. Ensimmäinen osio oli suunnittelu jolloin koko matka suunniteltiin ja markkinoitiin. Toinen osio oli matkan toteuttaminen. Kolmas ja viimeinen osio oli matkan arviointi joka on jaettu kolmeen eri osaan. Opinnäytetyön teoreettinen osa sisältää matkansuunnittelun ja matkanjohtajuuden.

---

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: Matkasuunnittelu, ryhmämatkat, matkanjohtajuus, Åbolands Fiskarförbund r.f.

---

Opinnäytetyö on saatavilla joko ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa Theseus.fi tai kirjastossa.

# INNEHÅLL

1.	INLEDNING .....	1
1.1	Bakgrund till arbetet .....	1
1.2	Syfte .....	2
1.3	Metod .....	2
1.4	Uppdragsgivare .....	3
2.	RESEPLANERING .....	4
2.1	Vad gör en researrangör? .....	4
2.2	Vad är en gruppresa? .....	5
2.3	Vad krävs för att planera och ordna en resa? .....	6
2.4	Vem är målgruppen? .....	9
2.5	Att producera bussresor .....	10
3.	RESELEDARSKAP .....	12
3.1	Vad är en reseledare? .....	12
3.2	Reseledarens arbetsuppgifter .....	13
3.3	Reseledarens ansvar .....	13
3.4	Reseledarens egenskaper och den sociala kompetensen hos en reseledare .....	14
3.5	Reseledarens analysering av målgruppen .....	15
3.6	Att guida och fungera som reseledare på bussresor .....	16
4.	PLANERINGSFAS AV RESAN .....	18
4.1	Möten med Åbolands Fiskarförbunds personal och busschauffören Tom Mollgren	19
4.2	Planering av övernattnig .....	21
4.3	Planering av studiebesök .....	22
4.4	Planering av andra besök .....	23
4.5	Planering av maten .....	24
4.6	Priser och prissättning .....	26
4.7	Annons i Fiskarposten och privata brev .....	26
4.8	Informationspaket .....	27
4.9	Risikanalys .....	28
5.	GENOMFÖRANDE AV RESAN .....	29
5.1	Resedagbok .....	29
6.	UTVÄRDERING AV RESAN .....	33
6.1	Självutvärdering .....	33
6.2	Utvärderingsmetod och kundernas enkätsvar .....	37
6.2.1	Resultat av utvärderingen .....	37
6.3	Uppdragsgivarens utvärdering .....	39
6.4	Artikel i Fiskarposten .....	43
6.5	Sammanfattande utvecklingsförslag .....	44
7.	SAMMANFATTNING .....	46
	KÄLLFÖRTECKNING	

Bilagor:

Exempel på kommunikation (Offertförfrågan till Tallink Silja)	Bilaga 1
Dagsprogram för resan	Bilaga 2
Prislista	Bilaga 3
Inbjudan	Bilaga 4
Annons i Fiskarposten	Bilaga 5
Personligt brev före resan	Bilaga 6
Informationspaket	Bilaga 7
Enkät	Bilaga 8
Resultat av enkäterna	Bilaga 9
Artikel i Fiskarposten	Bilaga 10
Dokumentering av resan (foton)	Bilaga 11

## 1. INLEDNING

Det finns många fördelar med att resa i grupp och en av de mest betydelsefulla är att kostnaderna blir lägre ju fler personer som reser tillsammans. Detta gäller speciellt då man chartrar t.ex. ett flygplan eller en buss. En annan fördel är den sociala delen. Detta faktum beror delvis på att många människor anser det vara trevligare att resa tillsammans med någon annan än ensam och delvis på att även tryggheten för resenärerna ökar när man är en större grupp.

Åbolands Fiskarförbund r.f, som fungerar som en rådgivningsorganisation för yrkesfiskarna i Åbolands skärgård, brukar med jämna mellanrum ordna resor för sina medlemmar. I år ordnades resan till Riga och Tallinn och jag fick i uppdrag att ordna en resa där jag delvis själv fick bestämma hur resan skulle se ut och hur den skulle utföras. Förutom att planera och ordna resan fungerade jag även som reseledare under själva resan.

### 1.1 Bakgrund till arbetet

Åbolands Fiskarförbund r.f. har ett antal gånger tidigare ordnat resor för sina medlemmar. År 2007 gjordes en medlemsresa till Estland och år 2009 gjordes en till Sverige. Dessa medlemsresor ordnas för att fiskarna skall få en chans att se hur fisket går till i andra länder, hur fisken förädlas o.s.v. Dock är den sociala biten minst lika viktig eftersom fiskarna ofta arbetar ensamma och arbetet i sig kan vara ganska ensamt. Dessa resor skall även ge deltagarna en möjlighet att utbyta erfarenheter och åsikter med varandra. Medlemsresorna ordnas alltid i slutet av augusti eller början av september på grund av att fisket ligger nere här hemma och för att det egentligen är en av fiskarnas enda chanser att åka någonstans på grund av att de oftast är egenföretagare och arbetar året om.

## 1.2 Syfte

Syftet med mitt examensarbete är att planera, utföra och utvärdera en medlemsresa till Riga och Tallinn för Åbolands Fiskarförbund rf:s medlemmar. Resan kommer att ske 22.08-25.08.2011. Uppdragsgivaren hade redan resmålet, d.v.s. Lettland och då speciellt Riga, samt vissa krav på besök som skulle göras i Riga klara då jag började med detta examensarbete. Därefter har jag själv fått planera och utveckla resan så som jag har ansett att skulle vara mest utvecklande och givande för resenärerna. Speciellt den utvecklande delen är väldigt viktig, kunderna skall få något som de inte upplevt tidigare. Som en utomstående person kan jag få in nya och fräscha saker i resan. Under själva resan fungerade jag dessutom som reseledare.

Jag inleder mitt examensarbete med att presentera bakgrunden till mitt arbete samt syftet med det. Efter det presenterar jag min uppdragsgivare Åbolands Fiskarförbund r.f. och sedan metoden som jag använt mig av i mitt examensarbete.

Därefter tar jag upp den teori som stöder reseplanering och reseledarskap men även i viss mån ämnet gruppresor eftersom det kan hjälpa mig i syftet att veta och förstå vad en grupp vill ha. Efter att jag har presenterat min teori kommer jag att redogöra för projektets olika faser, allt som har gjorts och på vilket sätt. I slutet av arbetet kommer jag att redogöra för den respons och utvärdering som jag har fått från kunderna.

## 1.3 Metod

Jag uppnår mitt syfte genom att läsa mig in på teori om reseplanering och reseledarskap men även i viss mån om gruppresor för att bättre kunna förstå vad en grupp vill ha. Eftersom liknande medlemsresor har ordnats tidigare kommer jag även att använda mig av information från dem. Detta gör jag i det syfte för att få reda på vad som redan har gjorts så att utvecklingsaspekten och upplevelsen för kunden kommer i fokus, men även för att utreda vad som gått bra och vad som gått mindre bra. Jag kommer att planera, skapa och utföra denna resa enligt den teori om reseplanering och reseledarskap som jag har läst mig in på samt på basen av uppdragsgivarens riktlinjer och medlemmarnas önskemål.



För att få reda på vad kunderna hade för åsikter om resan har jag utformat en utvärderingsblankett som alla resenärer kommer att bli tilldelade under resan. Enkäten är relativt enkelt utformad delvis för att alla skall ha lätt att förstå frågorna och delvis även för att ifall en enkät är för invecklad finns risken att människorna ofta lämnar dem oifyllda. Dessa enkäter kommer jag att samla ihop just innan resans slut.

#### 1.4 Uppdragsgivare

Som min uppdragsgivare fungerar Åbolands Fiskarförbund r.f. vars kontor finns stationerat i Pargas, Väståboland. Åbolands Fiskarförbund r.f. fungerar som en rådgivningsorganisation för yrkesfiskarna i Åbolands skärgård. I dagens läge innefattar förbundets verksamhetsområde Åboland och medlemmarna består av sju fiskeområden, tio fiskargillen och 59 delägarlag. Det totala medlemsantalet uppgår till ca 10 000 medlemmar. Kaj Mattsson, FM, förbundets verksamhetsledare, har fungerat som min handledare under mitt examensarbete.

## 2. RESEPLANERING

En väsentlig del för att ordna en resa är att ha en diger kunskap om reseplanering. Av den orsaken har jag läst in mig på just det ämnet för att på bästa möjliga sätt kunna planera och ordna denna resa. Jag valde att speciellt läsa mig in på vad en researrangör gör och vad som krävs för att ordna en resa. Eftersom resenärerna som kommer att komma med på resan kommer att bestå av en större grupp, ansåg jag det även väsentligt att ha kunskap om vad en gruppresa är samt hur en bussresa skall produceras. Detta gjordes på grund av att jag hade vetskapen om att färdmedlet under resan skulle vara just buss.

### 2.1 Vad gör en researrangör?

En researrangör tillverkar och/eller producerar resor. Speciellt då det gäller arrangerade resor som t.ex. charterresor, skall arrangören sammanställa ett paket till kunden som innehåller alla nödvändiga delar. Som arrangör är det alltid viktigt att tänka på att det är företagets goda namn och rykte som står på spel då resorna tillverkas och produceras. Det är på arrangörens ansvar att resan blir bra och att den blir så som kunden hade förväntat sig och betalar för. En arrangör har ofta en eller flera producenter som står för det praktiska arbetet med att sätta samman olika resepaket. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:18)

Privatresenärer kan antingen resa på egen hand eller på en arrangerad resa. Däremellan finns det något som brukar kallas för halvarrangemang. De privatresenärer som reser på egen hand har inget tvång i sitt resande, utan de kan fritt göra ändringar i sitt resprogram, om det ens finns något sådant. Dessa personer köper varje del av sin resa separat. Dock skall man tänka på att det är lättast och tryggast att vara på egen hand-resenär i sitt eget hemland eller till och med i sitt närområde. Eftersom paketresor oftast är förmånligare än egen hand-alternativen leder detta till att många väljer bort den totala friheten och istället åker på en paketresa. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:15)

Halvarrangemangen har ökat markant de senaste åren. Det förekommer även allt fler variationer och kombinationer av resans ”bo-äta-åka-göra”. Ett exempel på ett halvarrangemang kan vara att resenären åker på en tvåveckors arrangerad resa och bor en vecka på ett och samma hotell och efter den första veckan väljer resenären att hyra en bil

och åka runt på egen hand. I slutet av den andra veckan sammanstrålar resenären med resten av gruppen för att sedan åka hem tillsammans med dem. Halvarrangemang kan anses vara en resform som är anpassat både för de resenärer som vill åka på egen hand och de som vill åka på en arrangerad resa. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:16-17)

Ett arrangemang kan omfatta transport, inkvartering, aktiviteter, måltider och även en reseledares tjänster. Ibland kan dessa arrangemang utgöras av alla föregående delar men allt som oftast är det några av dem i kombination som utgör själva paketet. Ett bra exempel på ett arrangemang är de så kallade charterresorna. I dagens läge är det inte lika trendigt att åka på en charterresa. Av den orsaken har många researrangörer valt att försöka poängtera för sina kunder deras möjlighet till total frihet och till att resa efter eget huvud. Egentligen är reglerna och delarna i paketet desamma som vid vilken charterresa som helst. Detta är egentligen mer av ett försäljningstrick. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:17-18)

## 2.2 Vad är en gruppresa?

Med en färdig resa, en så kallad paketresa, menas en resa i vilken det mesta är ordnat och beställt i förväg och allt detta ingår färdigt i resans pris. I en paketresa skall det i alla fall ingå transport och logi eller transport, logi samt eventuellt ännu någon för helheten relevant turismtjänst. (Laatikainen-Mattsson 2005:17)

I dagens läge är det vanligt att researrangörer erbjuder särskilda gruppresor för större sällskap. Dessa sällskap kan t.ex. vara en skolklass eller en pensionärsförening. Eftersom resans pris blir lägre per person i en större grupp är det oftast förmånligare att åka på en gruppresa än en charter- eller reguljärresa. Det anses att speciellt gruppresor med buss är förmånliga och upplevelserika. (Turist-Resor.se 2011)

Med en gruppresa eller sällskapsresa menas, som namnet redan uttrycker, att man reser tillsammans med andra människor i en grupp. I princip kan vem som helst köpa och delta i en sådan här resa och de som resorna har gemensamt enligt Laatikainen och Mattsson (Laatikainen-Mattsson 2005:17) är att resan skall innehålla ett visst antal och vissa specifika tjänster. På en sällskapsresa kan man inte välja sitt resesällskap men det har länge varit ett av de billigaste sätten att resa på. Dessutom har det varit ett säkert och givande

ressätt. Av just dessa orsaker har nästan alla de som någongång rest under sin livstid, deltagit i en sällskapsresa. (Rouhiainen 1996:117)

Det finns en hel del olika former av sällskapsresor och den stora och egentligen enda skillnaden mellan dessa resor är transportmedlet. Sällskapsresor kan göras med buss, tåg, charterflyg, reguljärflyg, båtresor men även på andra sätt. Det finns inga ”regler” om vilka transportmedel som kan och inte kan användas inom sällskaps- och gruppresor. (Rouhiainen 1996:119)

Att resa i par eller i en grupp medför att man får dela sina upplevelser med någon annan men det kan även av praktiska skäl vara bra att resa med någon annan. Ett exempel är att känslan av säkerhet, både den mentala och den fysiska, ökar om man har någon annan med sig under resan. Dock skall man tänka på att det krävs mer av resenärerna ju fler deltagarna på resan är. Man måste ta i beaktande andras behov, förväntningar och önskemål. Därför kan det vara en bra idé att resa med sådana personer som man passar bra ihop med och sådana som har samma förväntningar som man själv har. (Häyrinen & Kattelus 2003:11-12)

Det finns som sagt positiva saker med att resa i par eller i grupp och förutom den ökade säkerheten bidrar det även till att kostnaderna kan hållas nere. Det är alltid förmånligare att dela på kostnader, som t.ex. hotellrum, än att betala dem ensam. Även den sociala biten ökar om man har någon eller några med sig på resan. Detta kan vara till extra stor nytta och trygghet om man på grund av språksvårigheter har svårt att kommunicera med lokalbefolkningen. (Häyrinen & Kattelus 2003:11-12)

### 2.3 Vad krävs för att planera och ordna en resa?

För att arrangera ett lyckat evenemang, eller i det här fallet en resa, krävs det att man tar både de strategiska och de operativa frågorna i beaktande. Det finns tre strategiska och tre operativa frågor som bör besvaras innan man sätter igång med att planera, organisera och arrangera något. (Vallo & Häyrinen 2008:93)

Den första av de strategiska frågorna är varför, alltså *målet* med själva evenemanget. Den andra är *till/för vem* ordnas evenemanget, målgruppen. Den sista strategiska frågan är *vad* som ordnas, alltså evenemangets karaktär. Det är väldigt viktigt att noggrant tänka igenom *varför* ett visst evenemang skall ordnas och *vad* organisationen som ordnar det vill få fram. Målet skall vara klart från början. (Vallo & Häyrinen 2008:93-94)

Den andra frågan som var *för/till vem något evenemang ordnas* är en grundfråga som även den skall ställas i början av projektet. Det är viktigt att veta vilken eller vilka ens målgrupper är samt hur bra man känner dem, alltså vad är de intresserade av. Det är även viktigt att ta reda på hur man kan nå dessa målgrupper samt hur ett evenemang skall ordnas så att just dessa målgrupper anser det värt att besöka eller delta i det specifika evenemanget. (Vallo & Häyrinen 2008:94)

Den sista strategiska frågan var *vad som skall ordnas*. Denna fråga är en av de viktigaste eftersom det är omöjligt att börja planera och organisera om man inte vet vad som skall ordnas. I den här frågan är det även viktigt att ta i beaktande om man vill använda sig av ett färdigt takarrangemang eller om man måste eller vill ordna allt på egen hand och hur man själv vill. (Vallo & Häyrinen 2008:94)

De tre operativa frågorna är *hur* evenemanget skall ordnas, *hur skall evenemangets program och innehåll se ut* och till sist *vem som fungerar som värd*. När det gäller den första frågan om *hur* evenemanget skall ordnas gäller det att ställa frågorna *hur* evenemanget skall förverkligas och vilka resurser som man har och vilka som behövs. Här gäller det även att få målet med evenemanget att gå ihop med frågan om *hur* det skall ordnas. (Vallo & Häyrinen 2008:95)

Den andra operativa frågan var som sagt *hur evenemangets program och innehåll skall se ut*. Hur programmet skall se ut beror givetvis på vad målet med evenemanget är och för vem det ordnas, alltså målgruppen. Just detta med att ta sin målgrupp i beaktande är A och O när det gäller att planera programmet och innehållet för ett evenemang. (Vallo & Häyrinen 2008:96)

Den sista operativa frågan är *vem eller vilka som fungerar som värd eller värdar* för ett visst evenemang. Den eller de som ordnar ett evenemang har alltid ett mycket stort ansvar på sig. Vårdens roll är ofta avgörande för om ett evenemang blir lyckat eller inte. Att

fungera som värd är den allra viktigaste rollen när det kommer till att ordna evenemang. Att fungera som värd är ett väldigt tungt arbete som kan vara både mentalt och fysiskt tärande. Dock är det viktigt att tänka på att fastän allt annat under ett evenemang inte alls har gått som planerat, kan ett lyckat värdskap rädda hela situationen. (Vallo & Häyrinen 2008:95-96)

Att planera och ordna en sällskaps- eller gruppresa kräver mycket arbete. Dessutom är det ett arbete som kräver mångårig erfarenhet och yrkeskunskap inom området, ett internationellt nätverk men även förstås kännedom om destinationen i fråga. Sällskapsresor har blivit en av researrangörernas, återförsäljarnas, tjänsteproducenternas och transportföretagens viktigaste inkomstkällor. En arrangör av sällskaps- eller gruppresor måste ta många saker i beaktande då hon eller han ordnar en resa för ett sällskap. Det är även upp till henne eller honom att bestämma till vilken eller vilka destinationer sällskapet skall resa. Arrangören måste även bestämma när resan skall göras och hur länge den skall räcka. Utöver detta är det upp till arrangören att bestämma vilket färdmedel som skall användas under resan, var och hur sällskapet skall bo samt ordna andra tjänster som har med resan att göra. (Rouhiainen 1996:117-118)

Planerandet av en resa för ett sällskap eller en grupp är en mycket lång process och det gäller för arrangören att den vet vad den håller på med och har stor kompetens. En stor del av arbetet görs redan innan själva resan ens planeras, marknadsförs och säljes. Till att börja med gäller det för arrangören att hitta sin marknad. I denna fråga måste man ta i beaktande om det finns någon potentiell efterfrågan på just en sådan här tjänst och vad konkurrenterna erbjuder. Det gäller även för arrangören att hänga med i resetrenderna som råder i världen för tillfället. Dessutom skall man, i mån av möjlighet, gå igenom blanketter med feedback från tidigare kunder. Detta görs för att se vad som har gått bra, vad som gått mindre bra samt vad som borde utvecklas. (Rouhiainen 1996:118)

Efter att marknaden har segmenteras gäller det för arrangören att ta reda på vad, i detta fall destinationer, som erbjuds samt vad det kostar (för arrangören) i respektive länder/destinationer att arrangera dessa resor. Det är väldigt viktigt att ta reda på transportpriserna för att kunna erbjuda det bästa till lägsta möjliga pris. Arrangören bör även ta reda på vilka sidotjänster som finns tillgängliga på destinationen i fråga. (Rouhiainen 1996:118)

Förutom att se på vad andra företag kan erbjuda måste även arrangören i fråga ha kontroll på sina egna resurser. Här gäller det för arrangören att ta reda på den egna arbetskraftsresursen, marknadsföringsresurser, företagets budget, de produktiva resurserna samt försäljningsresurserna. Alla dessa faktorer måste stämma för att man skall kunna producera en ny eller annorlunda form av en resa. Till sist måste arrangören kontrollera hur läget ser ut i världen just för tillfället. Arrangören måste veta valutakurserna, hur bränslepriserna kommer att utvecklas, den politiska utvecklingen i världen men även det politiska läget för tillfället på destinationen i fråga samt saker som har med hälsa och hygien att göra. (Rouhiainen 1996:118)

Genom att analysera alla dessa saker har researrangören en mycket större chans att lyckas med sitt mål. Detta gäller både den ekonomiska vinningen för företaget, samt nöjda kunder som förhoppningsvis kommer att använda sig av just den researrangören flera gånger och som kan sprida det goda ryktet vidare. (Rouhiainen 1996:118)

## 2.4 Vem är målgruppen?

Det är oftast väldigt svårt för researrangören/reseplaneraren att veta vad turisterna vill ha. Som redan Rouhiainen nämnde (Rouhiainen 1996:118) gäller det för researrangören att hitta sin marknad. Det kan anses vara så enkelt som att ledningen frågar vad kunderna vill ha och så får de svaret i sin hand. Tyvärr fungerar inte detta i praktiken eftersom det ofta är så att ledningen är väldigt långt borta från kunderna, både geografiskt men även på andra sätt. Den direkta kontakten som t.ex. en damfrsiör i en småstad kan få med sina kunder, saknas oftast hos researrangörens ledning. Av den här orsaken måste man använda sig av andra metoder för att få reda på vad kunden vill ha. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:148)

En av metoderna för att ta reda på vad kunderna vill ha är att själv göra eller låta någon annan utföra en marknadsundersökning. En annan metod är att ledningen åker till de destinationer vart de säljer sina resor och tar del i arbetet på själva destinationen och resan. Detta hjälper till att komma kunden närmare och ledningen kan bättre analysera sina kunder. Ett annat sätt är att använda sig av sina kontakter inom den egna branschen men

även de kontakter inom andra, relevanta branscher. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:148)

Efter resan är det vanligt att researrangören delar ut enkäter som kunderna gärna får fylla i. I dessa enkäter vill ofta arrangören att kunden med egna ord skall berätta och kommentera hur resan varit och hur allt har fungerat under den. Det är dock ganska vanligt att researrangörens ledning förlitar sig på dessa enkäter då det gäller att utforma och utveckla produkten så som kunderna önskar. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:148-149)

När ledningen har skaffat den information som de anser vara nödvändig för att utveckla sina tjänster och paket, gäller det för ledningen att förstå hur turisten skall få denna upplevelse. I det här fallet är den stora utmaningen den att ledningen skall kunna framställa det kunden vill ha och sedan på något sätt överlämna det till kunden. Det gäller för researrangören och dess ledning att skapa en produkt och sedan leverera den. (Hanefors & Larsson Mossberg 1995:149)

## 2.5 Att producera bussresor

Under denna medlemsresa till Riga och Tallinn var buss det färdmedel som användes. Av den orsaken ansåg jag det väsentligt att i viss mån ta upp vad man skall tänka på då man ordnar bussresor och vad som krävs för att en bussresa skall lyckas.

Eftersom en buss är en dyr investering gäller det att den körs så mycket som möjligt med för att få bästa och mesta möjliga valuta för de investerade pengarna. Av denna orsak är det vanligt att bussresor ofta produceras av en resebyrå som har egna bussar eller ett bussbolag. En tjänsteman som ordnar bussresor använder sig ofta av olika hjälpmedel. Dessa hjälpmedel kan t.ex. vara rederiers tidtabeller, färdiga logipaket och även ofta färdiga paket då det gäller själva ruten. Det här sparar både tid och besvär men det är ändå viktigt att komma ihåg att företaget skall ha sin egen prägel på produkten och att utveckling ofta är A och O. (Rouhiainen 1996:162)

Bussresorna har under årens lopp fått en egen lojal och stabil kundkrets men det har även krävt stora summor pengar för att marknadsföra vissa destinationer som genom åren har



blivit kända och populära. Dock är det viktigt att tänka på att kunderna behöver nya intressanta destinationer och nya aktiviteter under bussresorna, man kan inte förlita sig på det gamla och eventuellt föråldrade. Det gäller att skilja sig från mängden för att behålla sina gamla men även få nya kunder. (Rouhiainen 1996:163)

Att organisera och ordna en bussresa kräver mycket arbetserfarenhet men även allmänbildning. Allmänbildning kan man få t.ex. genom att läsa mycket, både faktaböcker men även skönlitteratur, som handlar om de destinationer som brukar besökas. Ett annat sätt är att begära att få information i form av broschyrer och annat material från turistbyråerna på destinationerna. Det kan även vara givande att fråga om både kollegornas och kundernas erfarenheter och åsikter. Förstås kan det även vara till nytta att läsa dagstidningar och tidsskrifter från de aktuella destinationerna och länderna. (Rouhiainen 1996:163)

När man planerar en bussresa gäller det att inte ha fördomar och vara kreativ. Det kan vara praktiskt att använda sig av vissa källor under själva planeringen av resan. Dessa kan vara t.ex., kartor, kalender, kilometeruträknare (kartor, tabeller), färjornas tidtabeller, hotellbroschyrer samt de lokala agenternas handböcker och försäljningsmaterial. Till sist behövs även olika prislistor. Det är viktigt att alla priser finns med i slutpriset för resan så att det inte kommer några överraskningsutgifter för resenären under själva resan. Av den här orsaken är det relativt vanligt att bussresearrangörer använder sig av så kallade färdiga beräkningsblanketter så att alla priser faktiskt finns med då resan prissätts. Dessutom behövs det information om trafikbestämmelser, var det finns bränsle att tillgå, trafikregler och försäkringar som gäller för den aktuella destinationen eller landet. (Rouhiainen 1996:163)

Från Finland görs det många bussresor ut i Europa och resorna har ofta samma mål. Det är vanligt att man tar färjan över till Sverige eller Danmark eller att man tar färjan från Helsingfors rakt till Tyskland eller Polen. I Europa är bussresor ofta rundresor med ett digert program och ofta besöker man flera olika länder. Östeuropa sägs vara ett intressant område att besöka vart det rekommenderas att det skulle göras fler resor. (Rouhiainen 1996:161)

### 3. RESELEDARSKAP

För att på bästa möjliga sätt kunna fungera som reseledare på den kommande resan, ansåg jag det väsentligt att ha kunskap inom ämnet reseledarskap. Detta för att kunna ge kunderna så bra service och hjälp som möjligt. Jag ansåg det speciellt viktigt att veta vad en reseledare har för arbetsuppgifter och vilka egenskaper en reseledare bör besitta. För mig var det även viktigt att klargöra skillnaden mellan en reseledare och en guide eftersom jag enbart kommer att fungera som reseledare under resan.

#### 3.1 Vad är en reseledare?

Inom turismbranschen finns det ett väldigt stort antal olika arbetsuppgifter, allt från arbeten inom hotell till att fungera som guide eller reseledare på olika intressanta resmål. Det är viktigt att komma ihåg att personalen är det absolut viktigaste resursen inom ett serviceföretag. (Tengling m.fl 2007:184)

Skillnaden mellan en reseledare och en guide är att reseledaren är en person som under t.ex. en gruppresa skall ta hand om sina gäster och finnas där för dem dygnet runt. De skall dessutom finnas till hands under mindre trevliga omständigheter, t.ex. om någon drabbas av en olycka under resans gång eller om någon mister en anhörig under vistelsen på resmålet. En guide i sin tur ”är en person som yrkesmässigt visar vägen till och berättar om intressanta platser och dylikt, ofta för turister”. (Tengling m.fl 2007:186, 189)

Tyvärr är en guides eller reseledares lön inte speciellt hög, vilket även gäller många andra yrken inom servicebranschen. När det kommer till att arbeta som reseledare är det arbetet i sig som lockar. De stora positiva delarna inom yrket är att man har friheten att ta egna initiativ, att man själv får lösa problem på det sätt man tycker att är bäst men det viktigaste av allt är det faktum att man får vara till hjälp för många olika människor på många olika sätt. Det sägs ibland att vara reseledare är mer som en livsstil än som ett yrke. (Tengling m.fl. 2007:186)

En reseledare har ofta sådana arbetsuppgifter (resor) som inkluderar övernattnig. Reseledaren skall under resans gång vara den person som är ansvarig för resans

tidtabell(er), bokningar och ser till att researrangörens alla tjänster fungerar som de skall och att gästerna mår bra. (Suomen opasliitto ry. 1999:20)

### 3.2 Reseledarens arbetsuppgifter

Som reseledare har man många olika arbetsuppgifter men det finns egentligen främst två typer av tjänster. Man kan antingen vara stationerad på en semesterort eller så kan man vara den som leder gruppresor, ofta i form av rundresor. (Erlandsson 2005:35)

Om man fungerar som en reseledare som är stationerad på ett visst resmål, bor man oftast under en tid på själva destinationen. Som en reseledare som är stationerad på destinationen arbetar man ofta enligt ett arbetsschema med olika arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna kan t.ex. vara att ordna transfer till och från flygfältet, leda olika former av aktiviteter, hålla informationsmöten, arrangera utflykter och administrativt arbete. (Erlandsson 2005:35)

Om man arbetar som en reseledare som arbetar med rundresor lever man oftast tätt in på sina gäster. I princip spenderar man hela dygnet med dem och skall hela tiden finnas till hands för dem. Resan är ofta väldigt intensiv och oftast har man som reseledare ytterst lite eller ingen fritid alls under själva resan. (Erlandsson 2005:35)

### 3.3 Reseledarens ansvar

Även fast guide och reseledare anses vara drömyrken för många är det ändå viktigt att ha en realistisk bild av yrkena. Tyvärr är den realistiska bilden inte alltid lika drömlig. Som guide eller reseledare har man många olika roller. Bl.a. skall man kunna fungera som informatör, guide, medlare, underhållare, beslutsfattare, gästens representant samt researrangörens representant och kurator. Detta medför att det ställs oändligt många krav på en guide eller reseledare. (Erlandsson 2005:13)

Fastän man är en väldigt erfaren och professionell reseledare kommer man förr eller senare att stöta på problem och konfliktsituationer kommer att uppstå. Som reseledare gäller det i

sådana fall att hålla humöret uppe och nerverna i styr. Dock finns det även många positiva stunder som reseledare, gästernas visade uppskattning är den bästa belöningen man kan få. (Erlandsson 2005:18)

### 3.4 Reseledarens egenskaper och den sociala kompetensen hos en reseledare

Eftersom man som guide eller reseledare i stor utsträckning arbetar med människor, ställs det många krav på honom eller henne. Du skall ha mycket kunskap, ha rätt attityd och veta hur du skall bete dig bland andra människor och i ditt yrke. En av de viktigaste förmågorna som du bör ha är flexibilitet, mycket på grund av att alla människor är olika och alla ställer olika krav på dig som reseledare eller guide. Dessutom är det viktigt att alltid komma ihåg att du representerar ett turistföretag och din främsta uppgift är att ta hand om gästerna och ge dem en oförglömlig upplevelse. (Tengling m.fl 2007:184)

Som jag redan nämnde tidigare är kraven på en reseledare ganska höga och det finns vissa egenskaper som man gärna skall besitta. Dessa egenskaper är t.ex. ödmjukhet, lyhördhet, samarbetsförmåga, stresstålighet, tålmod, trygg, trevlig, kommunikativ. En av de allra viktigaste egenskaperna är humor eftersom det i många situationer kan vara bra att ta till humor om ingenting annat skulle fungera och allting blir lite lättare med humor. Även en god fysisk och psykisk kondition är bra att ha, att fungera som reseledare kan vara ganska tärande både mentalt och fysiskt. (Tengling m.fl. 2007:187)

Att arbeta som reseledare innehåller förstås både för- och nackdelar. Dessa finns inom alla yrken men inom yrket reseledare kan de se lite annorlunda ut. Hur man ser på dessa för- och nackdelar är olika från person till person. En yngre människa kan se en fördel i det som en äldre människa anser som en nackdel, t.ex. att vara borta hemifrån under en längre tid. Av den här orsaken är det svårt att peka ut vad som är en fördel och vad som är en nackdel, alla måste få bilda sig sin egen uppfattning. Dock skall man som sagt alltid ha i åtanke, enligt Tengling m.fl. (Tengling m.fl. 2007:187), att arbetet som reseledare inte alltid är en dans på rosor. (Erlandsson 2005:55)

I dagens läge finns det ett stort antal researrangörer på marknaden vilket i sin tur betyder att konkurrensen är hård. Eftersom människor idag har mer resvana och stor kunskap i mångt och mycket, ökar kraven på researrangörerna ännu mer. Egentligen är det i sista hand endast personalen och det personliga bemötandet som skiljer de olika researrangörerna åt. (Erlandsson 2005:13)

Social kompetens betyder och innefattar egentligen två saker. Den ena är att bli medveten om sig själv. Det är viktigt att veta vem man är, vad man kan och vad man vill. Man skall kunna tydliggöra sina egna behov och vad man tycker och tänkar och detta skall kunna göras inför andra människor. Man skall inte alltid anpassa sig efter omgivningen. Den andra saken är att man även skall ha förmågan att sätta sig in i hur andra människor fungerar, deras situationer samt avläsa deras behov. Det är det sistnämnda som utgör vår så kallade empatiska förmåga. (Mannberg 2001:6)

I dagens läge existerar olika serviceyrken i en stor omfattning. I och med utvecklingen ökar även deras mängd konstant. Även variationen på serviceyrken är väldigt bred. I denna sektor ingår t.ex. turism, restaurang, sjukvård och hemservice. Dock kan den här listan i princip göras hur lång som helst och som redan tidigare nämndes så växer listan hela tiden. För att kunna arbeta inom dessa yrken krävs det att man som person ”kan bemöta människor på ett kvalitativt sätt och fånga upp deras behov”. (Mannberg 2001:8)

### 3.5 Reseledarens analysering av målgruppen

Det första mötet med en ny grupp resenärer är allt som oftast nervöst för reseledaren. Denna nervositet kan komma även fast reseledaren har många års arbetserfarenhet. Det som oftast gör reseledaren nervös är det faktum att hon eller han inte ”känner” gruppen eller har ett grepp om den. Dock är det viktigt att komma ihåg att nervositet inte enbart är ett negativt fenomen, oftast leder det till att man som reseledare skärper till sig och utför ett bättre jobb. (Erlandsson 2005:76)

Som med vilka nya människor som helst är det första mötet det viktigaste och det mest avgörande. Människor är väldigt snabba på att bilda sig en uppfattning, det sägs att det tar endast 30 sekunder för en människa att bilda sig en uppfattning om någon. Det är därför

som det är viktigt att allt går rätt från början men man skall även komma ihåg att allt går lättare med positivt tänkande och detta vill ofta även smitta av sig på gästerna vilket i slutändan hjälper dig som reseledare. (Erlandsson 2005:76)

Som reseledare kommer man att hamna i olika situationer med olika sorters människor och människogrupper. Därför kan det för en reseledare underlätta om hon eller han vet hurdan den aktuella målgruppen är, t.ex. ålder, intressen och så vidare. Med hjälp av den informationen kan en reseledare analysera sin målgrupp. Tyvärr är oftast en grupp resenärer heterogen och det betyder i sin tur att det gör det svårare för reseledaren att kunna analysera den. Detta medför även att en reseledare oftast först vid första mötet med sin grupp kan börja analysera vad var och en av resenärerna vill få ut av en resa eller en guidning. För en reseledare är kunskap A och O. Som reseledare skall man inte ta saker förgivna eller försöka sig på att göra gissningar. Därför är det viktigt för en reseledare att ta reda på så mycket som möjligt i förväg. (Suomen opasliitto ry. 1999:22)

### 3.6 Att guida och fungera som reseledare på bussresor

Förutom att planera denna resa fungerade jag även som reseledare under själva resan. Av den orsaken ansåg jag att det var en viktig del att ta i beaktande hur man skall guida på bussresor och i det här fallet speciellt hur man skall fungera som reseledare på just en sådan resa.

Att guida på en bussresa är ett väldigt krävande arbete. Orsakerna till detta är att man som reseledare på en bussresa spenderar mycket tid med gruppen och man måste veta hur mycket man skall berätta för gruppen, det skall vara tillräckligt men ändå i måttliga doser så att resenärerna orkar följa med och anser guidningen vara intressant. (Rouhiainen 1996:162)

Det lönar sig inte för guiden att be gruppen att titta från höger till vänster och berätta om en kyrkas byggnadsår eller liknande, utan guiden borde vara väl förberedd och kunna berätta spännande och en aning mer ”dramatiska” saker. Redan en enkel liten sak som att istället för att berätta om byggnadsåret för en byggnad kan man istället jämföra byggnadens ålder med t.ex. åldern på en känd finsk byggnad. (Rouhiainen 1996:162)

En guide på en bussresa borde kunna historia, intressanta personer, byggnader, natur, landskapets särdrag, underhållning, mode, kunligheter, mat och dryck och annat som har med det aktuella landet att göra. Om det gäller t.ex. en bussresa i Europa som görs genom många länder, gäller det för guiden att ha mycket kunskap lagrat eftersom länderna som besöks kan vara många. (Rouhiainen 1996:162)

## 4. PLANERINGSFAS AV RESAN

I det här kapitlet kommer jag att svara på de, för mig relevanta, strategiska och operativa frågor som jag skrev om i teorin i underkapitlet *1.3 Vad krävs för att planera och ordna en resa* [Vallo & Häyrinen 2008:95]. De strategiska frågorna var *varför*, alltså själva målet med evenemanget. Den andra frågan var *för* eller till vem något skall ordnas och den tredje var *vad* som skall ordnas. De operativa frågorna var *hur* evenemanget skall ordnas, *hur evenemangets program skall se ut* samt *vem som fungerar som värd*.

Under mitt första möte tillsammans med personalen vid Åbolands Fiskarförbund (se följande underkapitel) gick vi igenom, för mig men även för alla inblandade, viktiga grundläggande frågor. Med hjälp av Åbolands Fiskarförbunds kanslissekreterare Mary-Anne Intonen, kunde dessa frågor besvaras.

Vad som egentligen skulle ordnas under detta projekt hade jag redan tidigare fått veta av Åbolands Fiskarförbunds personal i samband med att jag blev tillfrågad om jag skulle vilja ansvara för detta projekt. Målet med projektet skulle vara att planera och genomföra en fiskarresa till Riga under vilken deltagarna skall få lära sig mera om fisket i Lettland och att resan skulle ordnas för Åbolands Fiskarförbunds medlemmar men även för andra intresserade.

Tillsammans med Mary-Anne Intonen gick vi igenom hur resan skall ordnas, vad vi skall göra under resan samt vem som egentligen ordnar resan och fungerar som värd och arrangör. Vi kom fram till att resan skall förverkligas genom att allt planeras ordentligt från början till slut och genom att hela tiden ha målet med resan i bakhuvudet. Resan skall även planeras så att den passar deltagarna och motsvarar deras förväntningar.

När det gäller hur resans program och innehåll skall se ut så gällde det för mig som ansvarig för resan att se till att det blir så bra och givande som möjligt. Det gällde att ordna och organisera olika studiebesök för att resenärerna skulle få lära sig olika saker men även få uppleva sådant som egentligen endast är för nöjes skull. Även fast jag fungerade som reseledare var det ändå Åbolands Fiskarförbund som fungerade som värd för hela projektet och resan. Åbolands Fiskarförbund arrangerade resan men jag fungerade som ansvarig planerare.



## 4.1 Möten med Åbolands Fiskarförbunds personal och busschauffören Tom Mollgren

Den 27 april 2011 hade jag ett möte tillsammans med Åbolands Fiskarförbunds kanslissekreterare Mary-Anne Intonen. Anledningen till varför mötet hölls med Mary-Anne Intonen och inte tillsammans med min handledare Kaj Mattsson, var att Intonen är den som har ordnat de tidigare medlemsresorna. Detta betyder i sig att hon har bra kunskap om vad som har fungerat och vad som inte fungerat, vad som redan gjorts och inte gjorts o.s.v. Hon är även den som vet vad dessa kunder vill ha och ungefär hur mycket de är beredda att satsa ekonomiskt på denna resa.

Under mötet diskuterade vi i stora drag hur resan skall se ut och ungefär när den skall ske. Dessutom pratade vi om tidtabeller, vad som skall besökas och huruvida vi skulle äta gemensamma måltider. Jag passade även på att fråga om vad dessa kunder vill ha, hurdan standard de vill ha på hotellen, vad de är intresserade av och hur mycket pengar de är villiga att satsa på en sådan här resa.

Under tidigare resor har Åbolands Fiskarförbund använt sig av företaget Partours då det kommer till hyrning av buss. Ägaren av Pargasföretaget Partours är Tom Mollgren och han har stor erfarenhet av Baltikum eftersom han ofta ordnar sina resor dit. Dessa två komponenter gjorde att bussbolaget av vilket bussen hyrdes, blev Partours.

Under mötet den 27 april kontaktade jag Tom Mollgren för att ta reda på om han hade möjlighet att komma och köra bussen mellan den 22 augusti och 25 augusti och det hade han. Under samtalet kom vi även överens om att ha ett möte med Mollgren, Intonen, Kaj Mattsson och Olav Granström den 9 maj för att spinna vidare på hur resan skall organiseras samt få tips och råd av Mollgren gällande Riga och Tallinn.

Den nionde maj hölls ett möte tillsammans med Tom Mollgren som skulle fungera som vår busschaufför under resan, Mary-Anne Intonen, Olav Granström, Kaj Mattsson samt mig. Under mötet kom vi fram till ett dagsprogram i stora drag. Dessutom diskuterades vilka hotell, restauranger och andra besöksmål Mollgren, som har stor erfarenhet av både Lettland och Estland, skulle rekommendera.

Mollgren använder sig i dagens läge av en kontakt i Tallinn som även hon har stor kunskap om Riga och kontakter där. Agenten Virve Toom äger en resebyrå i Tallinn. Mollgren gav hennes telefonnummer så att jag kunde ringa henne för att diskutera hotellpriser och liknande.

Den 25 maj hölls ett andra möte med Olav Granström och Mary-Anne Intonen. Min handledare och Åbolands Fiskarförbunds verksamhetsledare Kaj Mattsson kunde tyvärr inte delta den här gången. Olav Granström fungerade som tillfällig verksamhetsledare och tillsammans med Intonen fungerade de som mina tillfälliga handledare. Målet med dagens palaver var att komma fram till ett, i princip, slugiltigt program för resan.

Mötet började med att vi gick igenom vad som var klart och vad som var oklart inför resan och diskuterade hur arbetet skulle framskrida. Vi gick även igenom ett ungefärligt pris för resan med hjälp av de priser som fanns tillhands. I helhetspriset skulle ingå hyra för bussen, båtresorna samt frukost på ditvägen, hotellövernattningarna inklusive frukostar, studiebesöken, guidningen i Riga, alla middagar samt en lunch i Halinga, Estland (se bilaga 3). I kapitel 2.2. *Vad är en gruppresan?* [Laatikainen & Mattsson 2005:17] står det att i alla fall transport eller transport och logi skall ingå i resans pris men även eventuellt någon för helheten relevant turismtjänst. Med det som våra kunder fick för sina pengar, tyckte jag att detta mål uppnås till fullo.

I den totala slutsumman skulle resans pris för fem personer, busschauffören Tom Mollgrens, Kaj Mattssons, Olav Granströms, Mary-Anne Intonens samt min, skall inkluderas. Utöver detta skulle även Åbolands Fiskarförbund få en liten vinst för att det är de som ordnar resan (se bilaga 3) samt för att täcka de utgifter som Åbolands Fiskarförbund måste stå för.. För att resan skall ordnas bestämde vi att minimiantalet resenärer skall vara 20 personer.

Vi kom överens om att till fredagen den 27 maj skulle ett någorlunda slutgiltigt dagsprogram med tider och allt annat som kunderna kan tänkas vilja veta vara gjort. Dessutom skulle biljetterna till färjorna bokas samma vecka för att vi med säkerhet skulle få alla biljetter vi behövde.

Onsdagen den 6 juni 2011 hade vi ett andra mötet tillsammans med Tom Mollgren och Mary-Anne Intonen. Under mötet gick vi igenom dagsprogrammet för att se att allt var i

sin ordning och ordnade sådana saker som var oklara samt diskuterade hur vi skulle gå vidare.

Förutom att boka bussen behövdes även båtbiljetter bokas från Helsingfors till Tallinn och från Tallinn till Helsingfors. En offertförfrågan skickades till Tallink Silja och i den begärdes det att få prisuppgifter på hur mycket det skulle komma att kosta tur och retur från Helsingfors till Tallinn (se bilaga 1).

Dagen efter skickade Tallink Silja en offert som bra motsvarade min offertförfrågan. Efter att offerten kommit vände jag mig till Åbolands Fiskarförbunds personal för att fråga om det var i sin ordning att jag bokade det som jag hade fått offert på. De gav klartecken och därmed bokades biljetter för båtresorna samt sjöfrukost på båten (se bilaga 1).

Den 16 augusti 2011 hade jag ett sista möte tillsammans med Mary-Anne Intonen under vilket vi gick igenom att allt var i sin ordning och att allt var bokad. Under mötet fick jag erfara att fastän allt verkar vara gjort och i sin ordning, finns det ändå saker som är oklara inför en sådan här resa. Ett exempel på detta är att guiden som skulle ha en rundtur för oss i Riga under onsdagen hade missuppfattat dagen. Dock var detta relativt enkelt åtgärdat genom ett telefonsamtal eftersom jag ringde henne just för att kontrollera att allt var i sin ordning men utan telefonsamtalet skulle utgången varit en annan.

Projektet var så stort och hade så många delkomponenter att det är svårt att få allt att klaffa exakt så som man ville. Enligt Rouhiainen i kapitel 2.3 *Vad krävs för att planera och ordna en resa?* [Rouhiainen 1996:18] är planerandet av en resa en mycket lång process och speciellt i sluskedet märktes det att arbetet aldrig ville ta slut. Efter mötet kändes det dock som om att allt var så långt och ordentligt gjort som det i princip är möjligt.

## 4.2 Planering av övernattning

Jag inledde planeringen av övernattningarna genom att leta upp olika hotell i Riga på internetsidorna booking.com och hotels.com. Efter en stunds utredning, kunde det konstateras att detta inte skulle bli någon enkel uppgift eftersom de flesta hotell endast hade några få rum obokade just under den tiden vi skulle besöka Riga. Gruppen var i

behov av ungefär 20 dubbelrum och tre enkelrum och så många rum fanns endast lediga på sådana hotell som hade en aning lägre standard än vad jag var ute efter. I det här fallet var det viktigt att ha kundernas krav på standard i tankarna.

Detta samma problem fanns även då det gällde att hitta ett lämpligt hotell i Tallinn. När jag tog reda på hur många rum det fanns lediga på olika hotell, visade det sig tyvärr att samma sak gällde i Tallinn som i Riga, de flesta av de bättre hotellen med bra läge hade endast ett fåtal rum kvar.

Då bokningarna av hotellen inte framskred som de borde, beslöt jag mig för att diskutera saken med Tom Mollgren under vårt kommande möte. Under mötet nämnde Mollgren än en gång sin agent i Tallinn, Virve Toom, och han menade att hon eventuellt skulle kunna hjälpa till. Toom kollade upp saken och sa att det fanns rum kvar på Radisson Blu Hotel Latvija i Riga samt St Barbara Hotel i Tallinn. Vi ringde Toom och bad henne boka 20 dubbelrum och tre enkelrum på hotellet i Riga samt samma mängd rum på hotellet i Tallinn.

#### 4.3 Planering av studiebesök

Eftersom denna fiskarresa även skulle vara utbildande och utvecklande för resenärerna var det viktigt att ha med olika studiebesök i programmet. Ett av de i princip givna studiebesöken under vistelsen i Riga var den enorma saluhallen som är välkänd för både sin storlek och sitt stora utbud av produkter. Besöket till saluhallen gjordes främst för att resenärerna skulle få möjligheten att få se hur fiskförsäljningen går till i en saluhall i Lettland men även för att saluhallen i sig lär vara värt ett besök.

Från början var det planerat att ta med resenärerna till en fiskehamn i Riga. Detta skulle ha gjorts eftersom de på alla sina tidigare resor besökt de lokala fiskehamnarna så det hör på sätt och vis till. Den närmaste fiskehamnen skulle enligt uppgifter vara belägen ca 100 kilometer från Riga. På grund av vårt digra resprogram skulle denna hamn vara i princip omöjlig att besöka.

Av den orsaken var det väsentligt att i alla fall ett studiebesök till skulle ordnas. I Jurmala finns ett friluftsmuseum var det finns autentiska byggnader från gamla fiskebyar. I samråd med personalen vid Åbolands Fiskarförbund bestämdes det att ett besök till muséet skulle göras på tisdagen den 23 augusti.

Ett sista besök, som i sig inte var något studiebesök, skulle ordnas till en affär som säljer fiskeredskap och –verktyg. Detta är någonting som görs på alla dessa fiskarresor. Eftersom prisnivån är högre i Lettland än i Estland besökte vi en fiskeredskapsaffär i Tallinn.

#### 4.4 Planering av andra besök

Enligt Hanefors och Larsson Mossberg [Hanefors & Larsson Mossberg 1995:148] i kapitel 2.4 *För vem ordnas resan?* är det ofta svårt för researrangören att veta vad kunderna vill ha. I detta fall var det ganska enkelt, vilket jag är väldigt tacksam för, eftersom dessa fiskarresor ordnats tidigare och resenärerna är ofta de samma. Tack vare detta kunde jag enkelt få fram ungefär vad dessa kunder är intresserade av, vad de vill göra, se och uppleva under resan samt vad de är villiga att satsa sina pengar på.

Efter att ha tagit reda på vad som är sevärt i Lettland (Viking Line 2011) kom jag fram till att ett kortare besök till semesterorten Jurmala skulle vara ett bra inslag i resprogrammet. Som redan tidigare nämndes besökte vi ett friluftsmuseum i Jurmala och tillika passade vi på att ha en sightseeing där. Vi avslutade besöket i staden med en timmes fritid under vilken det var meningen att resenärerna skulle få möjligheten att äta lunch.

Att alla skulle få möjligheten att på egen hand vandra omkring i Riga var en väsentlig sak och därför fanns det på tisdagen insatt ca 3½ h fritid i vårt resprogram för just det ändamålet. Meningen med denna fritid på stan var även att resenärerna skulle få möjlighet att göra just de saker som de ville göra.

Förutom att alla skulle få chansen att upptäcka Riga på egen hand ansåg jag även att vi borde ha någon form av guidning så att alla fick chansen att även lära sig något konkret om staden. I samband med att guidningen diskuterades nämnde Mollgren att han kunde ge ett telefonnummer till en kvinna i Riga som fungerar som guide och hon kunde hålla

guidningar på svenska. Mollgren gav hennes telefonnummer så att en timmes guidning i Riga kunde bokas till onsdagen den 24 augusti.

Eftersom resan från Riga tillbaka till Tallinn räckte ungefär fem timmar, skulle en längre paus behövas. Efter lite efterforskning kom jag fram till att Pärnu, som i dagens läge är mest känt som en kur- och badort i Estland, skulle vara ett trevligt ställe att besöka. I resprogrammet fanns därför insatt en paus på en timme i Pärnu då alla själva fick välja vad de ville göra.

Efter att ha diskuterat med personalen vid Åbolands Fiskarförbund om vad resenärerna var intresserade av fick jag svaret att shopping ligger högt uppe på deras lista. Med hjälp av lite efterforskning kunde det konstateras att det är mycket förmånligare att shoppa i Estland än i Riga. Därför fick resenärerna under sista dagen, alltså torsdagen den 24 augusti före båten avgår, möjligheten att besöka ett shoppingcenter i Tallinn.

Ett givet inslag på resan var att göra ett eller två besök till någon butik som säljer alkoholhaltiga drycker. Dessa besök skulle göras i Estland eftersom det är förmånligare att handla alkohol i Estland än i Lettland. Ett besök skulle göras efter ankomsten till Tallinn på måndag eftermiddag och ett andra på onsdag då vi kommer från Riga. Enligt vår busschaufför Tom Mollgren skulle SuPerAlko vara ett bra alternativ för detta ändamål.

#### 4.5 Planering av maten

Efter att ha rådfrågat personalen på Åbolands Fiskarförbund gällande maten under resan fick jag svaret att det är bra att så många måltider som möjligt ingår i priset för resan. Dock menade de att det gällde att strategiskt kunna välja ut några måltider som inte ingick i priset utan som kunderna själva fick betala på plats och ställe. Med dessa fakta som grund bestämdes att alla middagar skulle ingå. Luncherna i sin tur fick alla äta var de kände för. Tid fanns reserverat så att alla skulle ha tid att äta något. I dagsprogrammet fanns inte "lunch" inskrivit utan endast "fritid".

Jag ville att resenärerna under båtresan till Tallinn skulle få något att äta som ingick i resans pris och av den orsaken frågade jag i min offertförfrågan till Tallink Silja vad t.ex.

frukost eller lunch skulle kosta på båten. Svaret blev att en så kallad Sjöfrukost skulle kosta 9,50€ per person.

Efter att vi hade anlänt till Tallinn skulle det vara lämpligast att vi så fort som möjligt skulle kunna starta mot Riga och istället äta någonstans mellan Tallinn och Riga. Tom Mollgren hade berättat att han ofta tar med sina resenärer till en restaurang i Halinga. Mollgren kontaktade kvinnan som äger restaurangen och bokade lunch på vägen mellan Tallinn och Riga.

Radisson Blu Hotel Latvija ligger relativt nära Gamla stan i Riga och därför föll det sig naturligt att äta måndagens middag i Gamla stan. Eftersom restaurangerna i Riga hade väldigt bristfälliga hemsidor om de över huvudtaget hade några, tog jag kontakt med busschauffören Mollgren. Han nämnde då att hotellet vi skulle bo på hade en bra a'la carte- och buffetrestaurang. Efter att ha diskuterat med Mollgren ringde jag till hotellet för att boka buffen för alla resenärer.

Under palavern den 9 maj tillsammans med Åbolands Fiskarförbunds personal samt Tom Mollgren, diskuterades om Mollgren kunde rekommendera en bra restaurang i Riga. Han berättade om Lido som är en väldigt stor stockbyggnad var det finns en massa restauranger, pubar, underhållningsställen och så vidare. Både han och min handledare Kaj Mattsson rekommenderade Lido. Efter palavern bestämdes det att den andra och sista middagen i Riga skulle ätas på Lido och menyn beställdes via e-post.

Eftersom vi reste på måndag morgon och var tillbaka i Finland på torsdag kväll åt vi middag tillsammans tre gånger. Jag hade redan i ett tidigare skede bestämt mig för att vi i Tallinn skulle äta middag på onsdag kväll på Restaurang Peppersack. Detta hade jag bestämt eftersom jag själv endast har positiva erfarenheter av den restaurangen. På Restaurang Peppersacks hemsida gick det enkelt att beställa när, för hur många och vad som skulle ätas.. Efter att ha sett igenom deras lista bestämde vi oss för att boka samma huvudrätt samt efterrätt åt allihopa.

Frukosten på tisdag, onsdag samt torsdag morgon skulle inte bli något problem eftersom de hotell vi bodde på hade frukosten inkluderad i rumspriset. Luncherna inkluderas inte i dagsprogrammet, förutom lunchen i Halinga, utan dit skrevs endast t.ex. "fritid på stan".

## 4.6 Priser och prissättning

Under det första mötet med personalen på Åbolands Fiskarförbund beslöts det att priset för resan inte gärna skulle överstiga ca 550 €. Det här berodde delvis på att många som kom med på resan var par och då skulle det gemensamma priset bli så högt och delvis berodde det på att om priset var för högt var risken stor att många skulle välja att inte komma med. Förutom att alla kostnader skulle täckas med de pengar som resenärerna betalade för resan så skulle även Åbolands Fiskarförbund göra en liten vinst. Vinsten som gjordes skulle täcka alla utgifter som Åbolands Fiskarförbund skulle stå för, löner och så vidare.

Efter att ha skickat prislistan och de uträknade priserna (se bilaga 3) till Åbolands Fiskarförbunds personal slog vi gemensamt fast att det slutgiltiga priset för resan skulle bli 495 €. Det här priset skulle gälla oberoende hur många vi skulle bli på resan och dessutom inbringa en liten vinst till Åbolands Fiskarförbund som täckte deras utgifter som hade med resan att göra.

Efter mer noggranna uträkningar, med hjälp av olika specifikationer, närmare resan kunde det konstateras att resans pris skulle bli 490 € per person och för enkelrum debiterades ytterligare 104 €. Med räkningen för resan bifogades ett uppdaterat och i princip slutgiltigt dagsprogram samt ett brev var det stod väsentlig information som behövdes före resan (se bilaga 2 och 6). Detta pris var mycket förmånligare än om alla skulle ha rest på egen hand. Enligt Häyrinen och Kattelus i kapitel 2.2. *Vad är en gruppresa?* [Häyrinen & Kattelus 2003:11-12] är det förmånliga priset samt säkerheten två av de mest betydelsefulla faktorerna till att man åker på en gruppresa.

## 4.7 Annons i Fiskarposten och privata brev

För att marknadsföra denna resa var det en självklarhet att det skulle sättas in en annons i Fiskarposten (se bilaga 5) som är en svenskspråkig tidning för yrkesfiskare och vattenägare. Annonsen finns bifogad som bilaga. Det var en självklarhet dels på grund av att Fiskarposten är en tidning som går ut till Åbolands Fiskarförbunds alla medlemmar och dels på grund av att alla tidigare medlemsresor som har gjorts har marknadsförts via Fiskarposten.



I samband med att annonsen (se bilaga 5) skulle komma med i Fiskarposten hade vi kommit överens om att även ett mer personligt brev (se bilaga 4) skulle skickas ut. I annonsen framkom det information om resan i stora drag, till vem man skulle anmäla sitt deltagande etc. medan det i det personliga brevet även fanns ett dagsprogram bifogat (se bilaga 2).

Det personliga brevet (se bilaga 4) var skrivet av mig men som undertecknad stod Mary-Anne Intonen. Detta var ett gemensamt beslut mellan mig, Intonen och Kaj Mattsson och orsaken var att kunderna inte skulle bli konfunderade över vem som egentligen skulle ordna resan. Just före resan, i samband med att räkningarna skickades ut, bifogades ett nästan slutgiltigt dagsprogram (se bilaga 2) samt ett personligt brev (se bilaga 6) till där det stod viktig information. Gällande skrivandet och undertecknandet av detta gällde samma sak som för det första personliga brevet.

#### 4.8 Informationspaket

För att resenärerna skall få tillgång till fakta om Lettland och Riga och vad man bör tänka på under sin vistelse där, gjorde jag ett så kallat informationspaket (se bilaga 7). I informationspaketet fanns bl.a. en karta över Lettland och en karta över Estland. Dessutom innehöll paketet allmän information om Lettland och Riga. Även dagsprogrammet (se bilaga 2) inkluderades i paketet så att alla resenärer skulle kunna bära det med sig hela tiden. Kaj Mattsson hade sammanställt ett informationsblad om fisket i Lettland och även det bifogades till paketet.

Förutom informationspaketet, dagsprogrammet (se bilaga 7 och 2) samt Mattssons informationsblad bifogades även en utvärderingsblankett (se bilaga 8) som jag hade utformat. Enkäten gjordes för att alla resenärer skulle ha möjlighet att sätta betyg på vad de tyckte om resan vilket sedan skulle hjälpa mig med tanke på utvärdering- och utvecklingsaspekten. Enkäten skulle samlas in i slutet av resan.

## 4.9 Riskanalys

För att minimera risken för att några missöden skulle ske under resan gällande hotellbokningar, restaurangbokningar etc. valde jag att dubbelkolla alla bokningar. Jag skickade e-post till Tallink Silja, de båda hotellen, de fyra restaurangerna samt ringde till guiden i Riga för att se till att allt var i sin ordning. Naturligtvis kunde ändå något gå fel fastän allt var dubbelkollat och om det skulle ha hänt ett missöde fanns en så kallad plan B.

Plan B gick egentligen ut på att försöka vara så kreativ som möjligt om något inte skulle gå enligt planerna. Om det skulle ha kännits att uppgiften skulle ha blivit för övermäktig för mig, skulle jag inte ha tvekat att begära hjälp av antingen Åbolands Fiskarförbunds personal eller av busschauffören Tom Mollgren. Dock skulle gärna kunderna in i det längsta fått förbli omedvetna om att något inte hade fungerat som det borde. Om problemet skulle ha blivit för uppenbart ansåg jag att det skulle ha varit min skyldighet som reseledare att berätta vad eller att något gått fel.

## 5. GENOMFÖRANDE AV RESAN

I kapitlet om genomförandet av resan finns min resedagbok från resan, i vilken jag har dokumenterat hur resan gick i allmänhet och tankar som väckts. I detta kapitel finns inga hänvisningar till teorin även fast jag under själva resan hela tiden hade teorin i bakhuvudet. Teorin finns istället hänvisad i nästa kapitel, d.v.s. utvärderingen av resan. Dagsprogrammet och bilder från resan finns bifogade som bilagor (se bilaga 2 och 11).

### 5.1 Resedagbok

Under vistelsen i Lettland och Estland förde jag resedagbok. Detta gjordes inte för att i detalj berätta vad vi gjort under resan, utan dagboken skrevs för att analysera vad som gått bra och mindre bra, hur vissa saker kändes och hurdana tankar som väcktes. För att göra det klarare är ändå dagboken skriven i dag för dag form. Dock finns även vissa av aktiviteterna och händelserna under resan nämnda.

Vi startade måndag morgon 22 augusti 2011 och vi kom iväg då vi skulle. Den stora besvikelsen var dock att bussen som var beställd inte var den rätta utan den bussen vi fick var en buss från 1970-talet med smala och hårda bänkar och ingen lufkonditionering. Bussen var i allmänhet ganska sliten och smutsigt. Efter att ha sett bussen kunde jag konstatera att detta skulle bli ett problem eftersom relativt många timmar under resans gång skulle spenderas i bussen.

Problemet med bussen var svårt att lösa på plats och ställe, d.v.s. halv sju på måndag morgon. I det fallet var det att ta det som erbjöds för att det skulle bli någon resa över huvudtaget. Eftersom busschauffören Mollgren hade uppgett den andra bussens registreringsnummer då jag behövde det för att boka biljetter till Tallink Silja, tog jag förgivet och hoppades att detta var bussen som skulle användas under resan. En av möjligheterna till att detta inte skulle ske flera gånger, skulle vara att skriva ett kontrakt var det fanns villkor gällande bussen. Dock tror jag tyvärr inte att möjligheterna för att verkligen se till att man får det som man beställt är speciellt många fler när det kommer till små lokala företag. Detta är ett problem som kan undvikas om man använder sig av ett större bussbolag.

Under resans gång blev det klart att kunderna verkligen var missnöjda med bussen. Det här problemet kändes extra tungt eftersom jag personligen inte kunde göra något åt problemet men det var ändå jag som ordnat resan som skulle ta emot klagomålen. I det här fallet gavs kunderna det ärliga svaret att detta inte var den beställda bussen.

Genast då jag träffade resenärerna försökte jag analysera dem person för person. Detta var ett väldigt krävande arbete och mycket svårare än förväntat. Dock hade jag även i åtanke att inte bilda mig en uppfattning om var och en endast på basen av vad som setts under några få sekunder. Det som gjorde arbetet svårare var att komma ihåg allas namn och ansikten och ännu under middagen den första kvällen var en del namn och ansikten okända för mig.

Då denna process med reseplaneringen drog igång var jag väl medveten om att det skulle krävas att prata i mikrofon under bussresan och detta var något som stressade mig. Då vi startat från Kimito busstation och alla skulle hälsas välkomna var det nervöst men efterhand kändes det lättare och bekvämare och till sist var det inte något man tänkte på. Detta är en erfarenhet som jag är väldigt tacksam över att ha fått, eftersom det är något som behövs i många yrken, vanan att prata inför en större grupp.

Efter den första dagen på resan kunde jag säga att jag var nöjd med mig själv och väldigt nöjd med den grupp kunder som var med på resan. De verkade uppskatta det mesta och vara nöjda med det som erbjöds och som personer var de väldigt trevliga, öppna och lättsamma.

Under följande dag, tisdagen den 23 augusti, fanns många aktiviteter inbokade. De flesta resenärerna verkade vara nöjda med det men även fritiden de fick verkade uppskattas. Detta fick mig att inse att det skall finnas en bra balans mellan ordnade aktiviteter och fritid, då verkar kunderna uppskatta produkten som mest.

Eftersom tisdagen innehöll många aktiviteter kunde det ganska fort konstateras att letterna i princip inte kunde någon engelska över huvudtaget. Dessutom verkar de ligga väldigt långt efter vad gäller service och kundbetjäning. På många stället var de rent ut sagt otrevliga och emellanåt nästan en aning elaka. Dessa upplevelser fick i alla fall mig att

känna mig ovälkommen och tanken på att besöka Lettland en gång till fanns inte i detta skede.

Under planeringen av resan kunde det konstateras att breven är väldigt dåliga på att svara på e-post och om man ringde dit kunde luren slängas på utan att man fått svar på sina frågor. Under tisdagen var det meningen att vi skulle träffa en man som en av våra resenärer kände och mannen skulle berätta om sin verksamhet i Riga samt bjuda oss på kaffe. Tyvärr på grund av bristen på kommunikation blev detta aldrig av eftersom han inte svarade på e-post och han hade inte skickat sitt telefonnummer. Efter vår hemkomst hade ett e-post kommit att allt var i sin ordning. Problemet var att e-posten kommit under vår vistelse i Riga och därmed fick vi inte möjligheten att träffa den här mannen. Detta var ett tydligt exempel på att allt skulle gå smidigare om kommunikationen skulle fungera som den borde.

Under onsdagen den 24 augusti skulle vi åka tillbaka till Tallinn från Riga. Under denna resa kom det verkligen fram i hur dåligt skick bussen var och det märktes att många tyckte att resan var tung. Detta var även den varmaste dagen under hela resan vilket bidrog till att det blev ännu mer outhärdligt. Pausen vi hade i Pärnu hjälpte en aning men vi råkade komma till Tallinn i rusningstrafiken och detta gjorde att resan blev ännu längre än vad den borde ha blivit.

På onsdag kväll åt vi middag på Peppersack och många av resenärerna verkade vara väldigt nöjda med middagen. Även personligen måste jag säga att jag var väldigt nöjd och detta var en av höjdpunkterna under resan. Efter middagen kom många fram och tackade för en trevlig kväll och detta är något som höjer ens självförtroende och det väger mer än de eventuella klagomål som man som reseledare fått under resan. Tack vare detta kändes det som att resan i det stora hela var lyckad och att man fick belöning för det arbete man gjort och de timmar man lagt ner på planeringen.

På torsdag den 25 augusti var det dags att lämna Tallinn och åka hem tillbaka. Jag hade tudelade känslor gentemot att åka hem och insikten om att resan var över. Tillika kändes det skönt att komma hem eftersom resan var ganska tung och arbetsam och man hade hela tiden en inre stress. Tillika kändes det tungt att veta att det som man arbetat för under flera månader nu var förbi. För mig kändes det även tungt att skiljas från resenärerna. Efter att ha spenderat fyra dagar i deras sällskap hade jag kommit fram till att detta var en grupp

med härliga människor, men även ärliga med tanke på deras åsikter om och under resan, som jag är tacksam över att få ha träffat.

För att läsaren skall få en bättre bild av hur vår resa var och vilka platser vi besökte, finns en CD-ROM bifogad som bilaga (se bilaga 11). CD-ROM:en innehåller bilder från resan och bilderna finns under olika kategorier som berättar var vi har varit eller vad vi har gjort.

## 6. UTVÄRDERING AV RESAN

För att få en bättre helhetsbild på hur detta projekt har gått under alla stadier, har jag gjort en utvärdering på dessa. Till först presenteras en självutvärdering och därefter utvärderingsmetoden och kundernas utvärdering av resan. I detta kapitel kommer även resultaten från den enkät som delades ut på resan att presenteras. Den sista utvärderingen är uppdragsgivarens utvärdering av mig. Till sist finns ett stycke om förändringsförslag i vilket det kommer upp sådana saker som jag skulle ha valt att göra annorlunda, både gällande planeringen samt utförandet av resan. Utvärderingen har gjorts för att på basen av mina egna, resenärernas samt uppdragsgivarens åsikter och kommentarer kunna utveckla och förbättra.

Min uppdragsgivare, i det här fallet Åbolands Fiskarförbunds verksamhetsledare Kaj Mattsson, har gett sina kommentarer och åsikter om hur projektet har gått och hur jag har skött mig och klarat av uppgiften. Förutom Mattssons kommentarer kommer även Mary-Anne Intonens kommentarer att presenteras eftersom hon har varit med och hjälp och handlett mig med detta projekt från början till slut.

### 6.1 Självutvärdering

När jag ser tillbaka på hur planeringen av resan gick, är jag på det stora hela nöjd. Dock var arbetet väldigt tungt och krävande men även otroligt givande. Jag var väldigt tacksam över att möjligheten att alltid kunna höra av sig till personalen vid Åbolands Fiskarförbund fanns. Om något var oklart kunde jag när som helst fara till kontoret för att diskutera saken och de hade alltid tid för att diskutera resan. Mary-Anne Intonen har även på sin fritid hjälp till i mångt och mycket och mycket av resan har planerats utanför hennes arbetstid. Även de mer officiella mötena, både med personalen vid Åbolands Fiskarförbund och busschauffören Tom Mollgren, var till stor hjälp.

Planeringen av transportmedlen gick väldigt problemfritt eftersom buss redan var det bestämda transportmedlet och fastän möjligheten fanns att använda ett annat bussbolag än Partours, kändes ändå Partours som ett bra alternativ. Efter lite forskning gällande rederiernas tidtabeller kunde det konstateras att Tallink Silja passade bäst och betjäningen

därifrån fungerade väldigt bra och kontaktpersonen var mycket trevlig och tillmötesgående.

Även fast planeringen av övernattningen såg en aning hopplös ut i början, löste det sig på ett bra sätt. Dock hade jag ingen personlig erfarenhet av de hotellen vi skulle bo på men eftersom hotellet i Riga var ett Radisson Blu-hotell, kunde man nästan lita på att standarden skulle vara hög. Hotellet i Estland, St Barbara Hotel, hade jag endast hört talas om tidigare. Dock fick vi ta vad som fanns kvar och hotellet vi bodde på var helt beboeligt men rummen var ganska slitna och frukostutbudet var relativt litet. Efter att ha läst igenom svaren på kundernas enkäter kunde det konstateras att resenärerna ändå varit relativt nöjda med boendet.

De studiebesök som gjordes under resan, alltså de besök som var fiskerelaterade, var saluhallen i Riga, friluftsmuséet i Jurmala som var en gammal fiskeby samt besöket till en affären Kalastuskeskus i Tallinn. Nu i efterhand anser jag att studiebesöken var för få och att jag inte fick med alla de jag ville ha med, alltså ett besök till en fiskehamn och t.ex. en föreläsning om fisket i Lettland. Det stora problemet med att ordna dessa besök var som sagt att kommunikationen inte fungerade över huvudtaget. Dock var jag medveten om att studiebesökens antal var ganska få men på grund av tidsbristen i slutet fanns det tyvärr inte mycket att göra åt saken. Före resan hade åtskilliga timmar lagts ner på att försöka hitta platser som var värda att besöka för en grupp med yrkesfiskare.

De andra besöken och aktiviteterna under resan hade en bred variation så att det skulle finnas något för var och en. Vissa besök och aktiviteter verkade väldigt uppskattade som t.ex. guidningen i Riga och de besöken som gjordes till SuPerAlko. Personligen var jag speciellt nöjd med guidningen i Riga eftersom Riga är en väldigt intressant stad historiskt sett. Antalet och kvaliteten på de andra besöken utöver studiebesöken var jag nöjd med och de flesta av resenärerna verkade även de vara av samma åsikt.

Efter resan kunde jag konstatera att Lettland inte bjöd på några direkta kulinariska läckerheter även om middagen på hotellet under första kvällen verkligen var bra. Enligt de kommentarer resenärerna gav verkade även de vara nöjda. Klassen på maten i Lettland och Estland skiljer sig verkligen åt men kanske även letterna inom några år kan erbjuda högklassigare mat. I sin helhet var jag nöjd med den mat som vi hade ordnat under resan och det som bjöds.



Det positiva med resenärerna var att de verkade någorlunda nöjda med maten och klagade väldigt sällan även om maten inte alla gånger höll världsklass. Den sista middagen, d.v.s. den på onsdag kväll i Tallinn på Restaurang Peppersack, var i särklass den med högst standard och alla verkade vara nöjda. Nu i efterhand kan jag tro att detta var något som "räddade" mycket av de som gått mindre bra under resan. En bra avslutning är alltid guld värd.

Då det gäller priset på resan, var jag väldigt nöjd att vi fick med så mycket för en överkomlig summa. Dock blev ändå priset för ett par, vilket de flesta som var med på resan var, närmare 1000 €. Efter att ha gjort efterforskningar om vad andra bolags paketresor kostar, kunde det konstateras att priset för vår resa, ändå var någorlunda rimligt och det ingick en hel del i priset. Prismässigt fanns det i efterhand inte något som jag skulle vilja ändra på utan jag var nöjd med vad kunderna fick för sina pengar.

Jag var väldigt nöjd med att annonsen som var med i Fiskarposten (se bilaga 5) som marknadsföring och att möjligheten gavs att skicka ut mer privata brev (se bilaga 4) åt de personer som tidigare deltagit i dessa resor samt andra som kunde vara intresserade. I efterhand har det kommit fram att de personer som fått brevet och sedan kom med på resan var väldigt nöjda över brevet. De nämnde att de kände sig lite speciella eftersom brevet var riktat till just dem. Även det brev som skickades till resenärerna just före resan verkade vara uppskattat.

Efter resan kunde det konstateras att alla telefonsamtal och e-post som skickades för att dubbelkolla att allt var i sin ordning i slutändan var värda det. Under resans gång var det väldigt bra att allt var i sin ordning och att ingenting gick fel för att vissa saker inte skulle ha bokats eller bekräftats. Tack vare att i princip allt var som det skulle, behövde inte kunderna få veta om några missöden. Det är sådant som drar ner betyget på helhetsupplevelsen för kunden.

Efter att resan gjorts kunde jag konstatera att de kunskaper jag hade fått inom reseledarskap genom att läsa in mig på ämnet under min teoriskrivning verkligen behövdes. Det kändes bra att ha en någorlunda mall att följa, alltså vad man skall tänka på och hur en reseledare bör uppträda inför kunderna. Speciellt i kapitel 3.2 *Vad är en reseledare?* framkommer det att en reseledare skall finnas till hands för sina kunder i

princip dygnet runt. [Tengling m.fl. 2007:186, 189] Detta var något jag definitivt höll med om och det kändes som om man var i tjänst 24 timmar om dygnet.

Som redan fanns nämnt i resedagboken hade jag svårigheter att analysera min målgrupp i början av resan. Fördelen var att jag hade fått veta relativt mycket om gruppen i sin helhet redan före resan men alla individer är olika. Första mötet med gruppen var nervöst men som det nämns i kapitel 3.7. *Reseledarens analysering av målgruppen* [Erlandsson 2005:76] kan även en erfaren reseledare känna denna nervositet så detta var i slutändan något som jag inte tog så allvarligt. Första mötet gick dock ändå bättre än förväntat. Dock var det först mot slutet av resan som jag lärde mig en aning om hur alla resenärerna var som personer.

I teoridelen om reseledarskap, kapitel 3.4 *Reseledarens ansvar?* [Erlandsson 2005:13] finns beskrivet att en reseledare har mycket ansvar och att det kanske inte alla gånger är ett drömyrke. Efter att fått vara med på den här resan är min personliga åsikt den att detta yrke är väldigt tungt och det kräver massor av en som person. Kraven som ställs på en reseledare är många och tyvärr tror jag att detta inte är något som kunderna gör medvetet alla gånger. Dock blir det väldigt tungt för den som fungerar som reseledare. Det positiva var att detta inte alla gånger kändes tungt och arbetsamt. Känslan av att få och kunna hjälpa andra och dessutom få ett tack för det var väldigt givande.

I teoridelen om reseledarskap finns skillnaden mellan en reseledare och en guide förklarad. [Kapitel 3.2 *Vad är en reseledare?* Tengling m.fl. 2007:186, 189] Under resan till Riga och Tallinn var min uppgift att enbart fungera som reseledare. Dock kan det vara att detta inte poängterades tillräckligt. Möjligheten att kunderna trodde att de skulle ha en guide med sig på sin resa fanns och i fall att kunderna trodde att jag skulle fungera som guide måste de vara en aning besvikna. Under resans gång berättade jag inte någonting som hade med guidning att göra utan jag informerade endast gruppen om när och var vi skulle samlas, vad vi skulle göra och andra viktiga saker.

Under hela resan försökte jag ha i tankarna att jag skulle uppträda professionellt och tänka på att vara Åbolands Fiskarförbunds representant. Enligt kapitel 3.5 *Reseledarens egenskaper* [Tengling m.fl. 2007:184], är kraven på en reseledare väldigt många men ärligt talat hade jag inte räknat med att kraven och de personliga egenskaperna skulle vara så många som de var. Detta var allt som oftast inga problem men i och med ett relativt

personligt påhopp från en av resenärerna hade jag svårt att låtsas som om ingenting hade hänt. Nu efteråt kan jag ångra hur jag reagerade men just vid det tillfället var det svårt att låtsas om ingenting. Orsaken kan vara att allt detta var nytt för mig och hela examensarbete är en lärandeprocess. Efter resan kan jag säga att yrket som reseledare var i viss mån nästan omänskligt eftersom det ställs så många krav på en reseledare. Även de personliga egenskaper som borde besittas är så många att det inte finns sådana människor.

## 6.2 Utvärderingsmetod och kundernas enkätsvar

För att få reda på vad kunderna tyckte om resan samt hur de upplevde den, utformade jag en enkät (se bilaga 8) som alla resenärerna fick möjligheten att svara på. Enkäten bestod av frågor gällande helheten av resan, t.ex. standarden på boendet och maten och vad de tyckte om aktiviteterna som ordnades under resan. Enkäten var inte vetenskapligt utformad eftersom utvärderingen inte är det mest väsentliga i detta arbete, utan mer fokus har lagts på planeringen samt genomförande. Eftersom frågorna i enkäten var relativt få till antalet, allt som allt åtta stycken varav en var resenärernas ålder och den andra kön, kommer alla frågor att redovisas. Nedan redovisas resultaten av enkäten och cirklediagram på dessa finns bifogade som bilaga (se bilaga 9).

### 6.2.1 Resultat av utvärderingen

Antalet enkäter som delades ut under resan var allt som allt 32 stycken, d.v.s. alla resenärer fick varsin. Den enda som inte tilldelades en enkät var busschauffören Tom Mollgren eftersom han egentligen inte deltog i resan på annat sätt än som busschaufför. Av naturliga orsaker svarade jag inte heller själv på enkäten. Jag fick in sammanlagt 22 enkäter vid resans slut och fastän svarsprocenten inte blev 100 var jag ändå nöjd att jag fick in 22 stycken. Svarsprocenten blev 68,75 %. Cirklediagram över enkätsvaren finns bifogade som bilaga men för att få en bättre överblick över vad kunderna verkligen tyckte om resan finns varje svar även redovisat här nedan. Svartalternativen för frågorna tre till åtta var 1, 2, 3 och 4. Ett stod för inte alls nöjd och fyra för mycket nöjd.

Den första enkätfrågan var **resenärernas ålder**. Denna fråga har egentligen ingen desto större relevant betydelse för själva utvärderingen men det är ett bra sätt att börja en enkät och jag ville även visa för läsaren i ungefär vilken ålder resenärerna var. Detta är speciellt viktigt då man planerar själva resan, en 65-åring vill nödvändigtvis inte ha samma aktiviteter under resan som en 20-åring.

Den andra frågan var **resenärernas kön** och även denna fråga var inte speciellt relevant för själva utvärderingen eftersom jag inte valde att jämföra kvinnornas och männens svar med varandra. För mig var de alla resenärer oberoende vilket kön de var av. Dock var även denna fråga en bra fråga att ha med i början av en enkät som en så så kallad inledningsfråga och även i det här fallet tyckte jag att läsarna skulle få möjligheten av få veta könsfördelningen under resan.

Den tredje frågan var **vad resenärerna tyckte om valet av färdmedel för en sådan här resa**. Efter att ha sett bussen på måndag morgon visste jag att denna fråga skulle missuppfattas av resenärerna, antingen i misstag eller för att de ville få en chans att berätta att de var missnöjda med bussen. Dock kunde jag med hjälp av enkätresultaten konstatera att ändå relativt många tyckte att buss var ett bra färdmedel för en sådan här resa, över 72% valde att sätta en trea eller fyra på frågan om färdmedlet var bra för en sådan här resa.

Den fjärde frågan på enkäten var hur **nöjda resenärerna var med valet av boendestandard under resan**. Efter resan gissade jag att resenärerna skulle vara nöjda med valet av hotell i Riga men att hotellet i Tallinn skulle få en aning sämre omdöme. Detta visade sig stämma. Dock fanns det inte skilda svarsalternativ för de olika hotellen men på basis av resenärernas egna kommentarer kunde det konstateras att så var fallet. Resultatet för denna fråga var ändå positivt, ingen hade gett en etta medan 81,2 % hade gett en fyra.

Enkätens femte fråga var **hur nöjda resenärerna var med aktiviteterna som ordnades under resan**. Eftersom antalet studiebesök under resan var relativt få, var jag nervös att resenärerna skulle vara en aning missnöjda med aktiviteterna. Dock gav även denna fråga positiva svar. Hela 45,4 % av resenärerna gav en fyra och 50 % gav en trea. Endast 4,55 % gav en två och på alternativet en etta var svarsprocenten noll.

Den sjätte frågan var **om resenärerna ansåg att de fick ut det av resan som de ville få.** Som i de tidigare frågorna, förutom den tredje om valet av färdmedel för resan, var svaren i princip endast positiva. Procenterna för denna fråga var de samma som för fråga fem. Över 95 % gav en trea eller fyra för aktiviteterna. Skulle studiebesöken varit fler tror jag resenärerna skulle ha kunnat vara ännu nöjdare.

Den sjunde frågan på enkäten var **hur bra resan motsvarade resenärernas förväntningar.** Detta var en fråga som jag var väldigt nervös för att få veta svarsprocenten på. Orsaken till detta var att det var en av de viktigaste sakerna under resan. Som reseplanerare och reseledare var det väldigt viktigt för mig att resenärerna kände att resan motsvarade deras förväntningar, eftersom de allra flesta har ganska många förväntningar på en resa. Efter att ha fått tillbaka enkäterna kunde jag konstatera att resenärerna kände att resan motsvarade deras förväntningar. Hälften av resenärerna som svarat på enkät gav en trea och den andra hälften gav en fyra.

Även den åttonde och sista frågan var en fråga som jag var väldigt nervös att få se svarsprocenten på. Frågan var **hur nöjda resenärerna var med resan i helhet.** Även i det här fallet var jag nervös att kunderna inte skulle ha varit nöjda med resan. Då jag redovisat svaren för denna fråga kunde jag även här konstatera att resenärerna verkade relativt nöjda. Hälften hade gett en trea och 45,45 % hade gett en fyra. Endast 4,55 % hade gett en tvåa och för en etta var svarsprocenten noll.

Efter att ha gått igenom enkäterna och redovisat svaren måste jag säga att jag är väldigt nöjd med vad resenärerna tyckte om resan. Detta främst för att det kändes bra att kunderna var nöjda med att de fått valuta för pengarna men även för att det kändes som om jag hade lyckats ordna något som kunderna var nöjda med.

### 6.3 Uppdragsgivarens utvärdering

På Åbolands Fiskarförbund r.f. arbetar tre personer, verksamhetsledare Kaj Mattsson, områdeskonsulent Olav Granström samt kanslisekreterare Mary-Anne Intonen. De har alla på sätt eller annat varit delaktiga i planeringen av resan och deltog alla i själva resan. Intonen är den som har följt med mitt arbete från början till slut och av den orsaken bad jag

att få hennes synpunkter på hur jag har arbetat med planeringen av resan samt hur det gick under själva resan. Eftersom jag vill att hennes kommentarer skall vara så som de var då jag fick dem, har jag valt att inte ändra på någonting i dem utan de är rakt kopierade från det dokument jag har fått. Kaj Mattsson fungerade som min handledare under projektet och av den orsaken finns även hans kommentarer bifogade. Samma sak gäller för hans kommentarer, de är direkt kopierade från det dokument han gav mig.

Mary-Anne Intonens kommentarer till Åbolands Fiskarförbunds Riga- och Tallinnresa 22-25.08.2011.

Resan gjordes som en medlemsresa för Åbolands Fiskarförbunds medlemmar, familjer och andra intresserade. Medlemmarna hade färdigt vissa önskemål som vi försökte fullfölja. Planen var att vi skulle få lära oss lite om det lettiska fisket, träffa folk inom fiskeribranschen i Riga samt besöka Saluhallen i Riga. Dessutom skulle resan också vara en rekreationsresa för fiskarna där de skulle få träffa andra fiskare, äta och dricka gott, shoppa fiskeredskap, kläder, alkohol o.s.v. i Tallinn.

Det visade sig vara mycket svårare att få kontakt med letterna, än vad vi hade trott från början, trots en mängd brev, telefonsamtal o.s.v. Alltså blev programmet inte så digert som vi hade önskat oss men vi var trots allt ganska nöjda med det. Matställena och middagsbeställningarna var vi mycket nöjda med.

Heidi gjorde ett mycket gott jobb och dubbelcheckade att allt det som hon beställt faktiskt stämde innan vi reste. Vi satte in enligt gammal vana en ”annons” som Heidi skrev i fiskarnas egen branschtidning Fiskarposten men därutöver skickade hon ett personligt brev till de som varit förut på våra resor och till andra som vi tänkte kunde vara intresserade. Det visade sig vara ett lyckat drag, eftersom folk ringde och sade att de kände sig speciellt utvalda när de fick ett personligt brev. ”Reklamen” hade tydligen varit bra eftersom vi skulle ha fått mera resenärer än vi hade hotellrum och båtplatser för.

Resan gjordes med en riktigt trevlig samling av fiskare med familjer och andra intresserade. Det mesta på resan löpte riktigt bra, tiderna hölls någorlunda bra och alla rese mål som utlovats på programmet besöktes. Folk var mycket nöjda med resan.

Heidi skötte sig bra som reseledare, talade tydligt och klart i mikrofonen i bussen och berättade vart vi var på väg, räknade antalet människor varje gång vi startade. Hon hade dessutom god kontakt med vår chaufför Tom Mollgren och granskade alla detaljer i förväg. Dessutom var hon före vi gick in till varje resmål och checkade att allt var i sin ordning. Hon hjälpte till vid incheckningen i hotellet, vilket kan vara nog så jobbigt med mest äldre människor som inte kan språket. Däremellan hjälpte hon till vid språkproblem, svårigheter att hitta hotellrummet, restaurangen, dryckesbeställningar, shoppingen o.s.v. Allt gjorde hon utan att klaga, fastän det många gånger var stressigt och jobbigt.

Enda negativa med resan var att den bussen som vi beställt inte var den som vi åkte iväg med på måndag morgonen. Den vi åkte i var gammal, luktade illa, och hade ingen luftkonditionering vilket skulle ha behövts eftersom vi satt ganska mycket i bussen och det var tidvis riktigt hett. Mest harmade det att busschauffören har en liten firma som vi har anlitat tidigare så vi kände inte att vi var i den positionen att vi skulle ha kunnat begära någon kompensation för det heller.

Jag har förstått att resenärerna var mycket nöjda med resan överlag men att bussen var den som mera eller mindre alla klagade på och det var ju helt berättigat.

Kaj Mattssons utlåtande över Heidi Intonens examensarbete

Restonomstuderande Heidi Intonen har från maj 2011 utfört sitt examensarbete på Åbolands fiskarförbund r.f., där uppgiften bestod i att från början till slut arrangera en charterresa för Förbundets medlemmar. Åbolands fiskarförbund är en förening och dess högsta beslutande organ är årsmötet med styrelsen som verkställande organ. Den 25 mars 2011 beslöt årsmötet att en sk. "Fiskarresa" skulle ordnas till Lettland och Riga under verksamhetsåret 2011. Undertecknad är verksamhetsledare på Åbolands fiskarförbund och har fungerat som Heidis handledare där också Mary-Anne Intonen och Olav Granström aktivt deltagit i handledningsprocessen.

I sitt arbete har Heidi visat prov på stor förmåga till egen aktivitet och initiativförmåga. Under planeringsskedets många frågor och "bollar i luften" utkristalliserades till slut en produkt som genomfördes den 22 – 25 augusti 2011. Arbetet har delats in i tydliga faser och som sig bör har arbetet inte alltid varit lätt och gått som på räls utan oanade problem, som tillgång på lediga hotellrum, har dykt upp. Problemen med hotellrummen löste sig till sist, dels genom behövliga kontakter inom branschen, men också genom Heidis trägna och

professionella arbete. Det kanske största problemet gällande planeringen av programmet och de "turistiska" aktiviteterna var brist på kontakter inom fiskerinäringen i Lettland samt att de kontakter som rekommenderades inte svarade varken på e-post eller telefon. Här torde antagligen språk, men också kulturskillnader ha påverkat processen och därmed också utformningen av programmet i slutändan. Konstaterades också att Riga inte hade någon fiskehamn, så detta besöksmål föll bort p.g.a. de långa avstånden till de närmaste fiskehamnarna från Riga.

Sett ur uppdragsgivarens synvinkel skedde planeringen bra och i god tid före själva resan. Före avfärden checkades och kontrollerades ännu bokningar och tidtabeller. Marknadsföringen skedde via tidningen Fiskarposten men också via personligt brev. Speciellt det personliga brevet har fått god feedback.

Genomförandet av den planerade resan gick enligt planerna och de uppkomna problemen löstes efter hand som de uppstod. Luftkonditioneringen i bussen med igen imningen av fönsterrutor vid regn var ett dilemma som inte berodde på Heidi utan på det valda bussbolaget. Tom Mollgren fö. var en tillgång då han kan både Riga och Tallinn och därmed tryggt lotsade bussen till de olika destinationerna. Också vid planeringsskedet var Mollgrens kunskap och kontakter till stor nytta.

Programmet var fyllt av aktiviteter med ganska lite utrymme för egna aktiviteter. Detta är kännetecknande för charter bussresor där kunden köper s.a.s. hela paketet. En linje som skärgårdsbor och medlemmar av Fiskarförbundet vill ha är att så många måltider som möjligt ingår. Denna linje hölls fast vid även vid denna resa. Totalpriset skulle bli mycket lägre ifall mat och dryck lämnas bort men sedan är det mycket smidigare då hela gruppen äter samma mat och har beställt färdigt på förhand. Många har inte ens ett intresse att själv göra beslut om mat och drycker utan vill. En sak som jag själv upplevde att jag skulle ha ändrat på i själva programmet var den guideade rundturen i Riga som kunde ha varit redan på tisdagen. Detta för att man sedan då man på egen hand rör sig i Riga har nytta av den kunskap man får vid en guidead rundtur. Men betongen i denna utformning av programmet var ju uttryckligen fiskerinäringen, därför blev Riga stadsguidningen till sist. Guiden var mycket bra och kompetent och talade en perfekt svenska.



Heidis utförande präglades av ett lugn och professionellt intryck och hon tog sig den rollen som förväntades av henne. Som medresenär kan jag inte erinra mig om någonting som inte gick enligt resplanen eller som snabbt fixades på ort och ställe.

Ekonomiskt gick resan enligt den uträknade budgeten. Åbolands fiskarförbund är en allmännyttig förening som inte eftersträvar vinst, men med ”vinst” i detta hänseende menas en ersättning för de anställda tjänstemännens arbetsinsatser. Denna resa var också riktad till en sluten samling människor (medlemmar samt deras familjemedlemmar) och denna realitet inskränker även på handlingsutrymmet t.ex. med tanke på behov av marknadsföring et.c. Produkten är en kompromiss mellan kvalitet och pris och innehåller bl.a. besök med buss i två baltiska länder, hotell av hög standard, fina gemensamma middagar och sevärda fiskerinärings mål i Lettland och Estland, allt in paketerat till en produkt.

Som helhet anser jag att Heidi Intonen lyckat med att kombinera teorikunskapen från resebranschen med planering samt det praktiska utförandet. I sitt slutarbete utvärderar hon också kritiskt sig själv och genomförandet vilket genomsyrar en mognadsprocess ett dylikt slutarbete är ämnat för. I utvärderingsdelen hänvisar hon också till befintlig teoretisk kunskap inom området och återspeglar därmed sina egna erfarenheter på ett övergripande sätt. Slutarbetet ger en balanserad och beskrivande bild av det utförda examensarbetet.

#### 6.4 Artikel i Fiskarposten

Efter varje medlemsresa har en artikel om den skrivits i Fiskarposten, samma tidning som det sattes in en annons i som marknadsföring för resan. I artikeln berättas det om vart resan ordnats och för vem samt vad som gjorts och hur resan har varit. Denna gång var det Åbolands Fiskarförbunds verksamhetsledare Kaj Mattsson som skrev artikeln (se bilaga 10) och artikeln publicerades i septemberupplagan av Fiskarposten. I artikeln hade Mattsson tagit upp om vad vi gjort och vad vi besökt under resan men även lite information och historia om Lettland och Riga samt om fisket i landet.

## 6.5 Sammanfattande utvecklingsförslag

Då jag i efterhand ser tillbaka hur resan till sist och slutligen gick, är jag nöjd med hela paketet. Dock finns det vissa saker som skulle kunna förbättras eller som man skulle ha kunnat göra annorlunda. För att få en klarare struktur kommer jag först att gå igenom vad som hade kunnat göras annorlunda gällande planeringen av resan och därefter det som skulle ha kunnat göras annorlunda under själva resan.

Om möjligheten någon gång i framtiden erbjöds att planera och ordna en resa, skulle jag den gången välja att göra i princip det mesta själv. Detta är inte för att grupp- och samarbete inte skulle vara för mig, utan för att samarbetet med busschauffören inte gick lika smidigt som jag hade hoppats på. Av den orsaken är jag väldigt tacksam att Mary-Anne Intonen har ställt upp och hjälpt mig i den mån hon gjort och vi har under hela projektets gång fungerat bra tillsammans.

En av de stora förändringarna som skulle kunna göras med tanke på resan är valet av hotell i Tallinn. Hotellet i Riga var väldigt fint medan hotellet i Tallinn, Hotel St. Barbara var gammalt och slitet. Så här med facit i hand skulle jag hellre ha valt ett annat hotell i Tallinn, t.ex. Sokos Hotel Viru, var standarden skulle ha varit högre än på St Barbara Hotel. En annan förändring skulle vara lunchstället på vägen mellan Tallinn och Riga. Restaurangen i sig var det inget direkt fel på men maten höll inte speciellt hög klass. Dock är detta ett problem, man kan aldrig veta vad man får på restaurang utan att man tidigare ätit maten där.

Som redan tidigare nämndes var studiebesökens antal lite för få. Om en liknande resa skulle ordnas, borde definitivt studiebesökens antal vara fler. Nästa gång skulle jag direkt satsa på studiebesöken, d.v.s. först ta reda på vilka möjligheter det aktuella området erbjuder och börja kontakta olika ställen så fort som möjligt. Av erfarenhet kan jag dock säga att detta inte hjälper alla gånger. Ett av de studiebesöken vi borde ha gjort i Riga försökte jag boka redan under maj månad och fortsatte ända fram till början av augusti men tyvärr utan resultat. Dock måste jag säga att de studiebesök som gjordes är jag nöjd med. Tyvärr regnade det då friluftsmuséet besöktes men naturens lagar råar ingen på.

Gällande förändringsförslag när det kommer till genomförandet av resan, är de egentligen ganska få. Detta beror mycket på att resan, enligt mig själv, var väldigt välplanerad och allt

var bokad i förväg samt att allt hade dubbelkollats. Jag är nöjd med hur resan gick och det enda som jag egentligen ångrar är att jag efter ett ganska personligt påhopp från en av resenärerna, visade för de andra resenärerna att jag kände mig kränkt. Detta är något som eventuellt skulle ha kunnat skötas på ett annat sätt. Jag blev även förvånad över mig själv eftersom jag inte brukar reagera på det sättet, oftast tar jag inte åt mig men under resan var man under konstant stress och detta kan ha varit en av orsakerna.

Eftersom mycket tid och arbete gällande en resa, läggs ner redan under planeringsstadiet är det ofta så att de förändringsförslag som finns ofta gäller planeringen av resan istället för genomförandet av den. Under själva resan följer man det som planerats under planeringsstadiet och därför kan det vara en aning problematiskt att börja ändra på stora saker under själva resan. Mindre ändringar går att göra, det gäller bara att vara kreativ och kunna göra det på ett snyggt sätt och även helst så att kunderna inte behöver få veta något.

## 7. SAMMANFATTNING

Syftet med mitt examensarbete var att planera, utföra och utvärdera en fiskarresa till Lettland och Estland för Åbolands Fiskarförbunds medlemmar men även för andra intresserade. Under resan skulle jag även fungera som reseledare. Som min handledare fungerade Åbolands Fiskarförbunds verksamhetsledare Kaj Mattsson men även de andra anställda, d.v.s. Olav Granström och Mary-Anne Intonen har hjälpt mig mycket i detta arbete.

Själva planerandet av resan började i maj 2011 och resan skedde i slutet av augusti 2011, närmare bestämt 22 till 25 augusti. I planeringsstadiet ingick allt från att boka buss, båt och hotell till att bestämma vilka studiebesök andra besök som skulle göras under resan. Även kontakten med resenärerna har varit en relativt stor del av arbetet i form av inbjudningar, annons i Fiskarposten, anmälningar och personliga brev.

Arbetet med att t.ex. boka olika studiebesök försvårades genom kommunikationen med letterna inte fungerade som den skulle. Detta kan jämföras med kommunikationen med externa. Letterna hade svårt att förstå engelska och därför blev tyvärr en del potentiella studiebesök obokade medan kommunikationen med externa fungerade smärtfritt.

Som redan nämndes så fungerade jag som reseledare under själva arbetet. Arbetet var tungt och krävande men även väldigt givande och det gav mig minnen och lärdomar som jag för alltid kommer att ha med mig, speciellt i arbetslivet inom turismbranschen.

För att utvärdera denna resa har utvärderingen skett i tre olika faser. I den första fasen utvärderade jag mig själv gällande planeringen och genomförandet av resan. I den andra fasen var det resenärerna som fick utvärdera mig och detta har skett med hjälp av enkät som delades ut under resan. Till sist har min uppdragsgivare, d.v.s. personalen vid Åbolands Fiskarförbund r.f. gett sina kommentarer gällande mitt arbete både före och under resan.

Överlag har arbetet med detta projekt gett otroligt mycket med det har även funnits stunder som har varit väldigt mentalt påfrestande, både gällande planeringen och genomförandet av resan. Dock är detta projekt något som jag aldrig skulle vilja ha gjort just tack vare att det gav mig så mycket och mycket mer än vad bara teoretisk lärdom skulle ha gett mig.

## KÄLLFÖRTECKNING

Erlandsson, Eva 2005. *Guide och reseledare*. Liber. Malmö.

Häyrinen, Osmo & Kattelus, Mervi 2003. *Matkasuunnittelun opas 2003*. Oy UNIpress Ab. Kuopio.

Laatikainen-Mattsson, Päivi 2005. *Valmismatkasopimukset. Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet kuluttajavalituslautakunnan ratkaisukäytännön valossa*. Smalser Oy.

Mannberg, Susanne 2001. *Social kompetens*. Liber AB. Malmö

Mattsson, Kaj. Lettland besöktes av åbolänningar. *Fiskarposten*. (Nummer 6, september 2011)

Rouhiainen, Ulla-Maija 1996. *Satunmaa. Matkailun perusteet 1*. Keski-Suomen KSL.

Suomen opasliitto ry. 1999. *Opin ja opastan*. Oy Edita Ab. Helsingfors.

Tengling, Monica, Friberg, Ann-Britt, Lindmark, Margaretha & Tjörnhammar Elisabeth 2009. *TURISM BAS Faktabok*. Liber. Malmö.

Turist-Resor.se 2011. *Gruppresor*. Hämtad 29.04.2011. Tillgänglig: <http://www.turist-resor.se/gruppresor>

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija 2008. *Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen*. Tietosanoma Oy. Helsingfors.

Viking Line 2011. *Lettland*. Hämtad 28.04.2011. Tillgänglig: [http://www.vikingline.fi/paland/lettland/bra\\_att\\_veta](http://www.vikingline.fi/paland/lettland/bra_att_veta).

## Exempel på kommunikation: Offertförfrågan till Tallink Silja

Hej!

Mitt namn är Heidi Intonen och jag gör för tillfället mitt examensarbete för Yrkeshögskolan Novia i Åbo. Mitt arbete går ut på att ordna en fiskarresa för (ca) 43 personer till Riga/Tallinn under tiden 22.08-25.08.2011. Därmed skulle jag gärna vilja få en offert från er gällande båtresor från Helsingfors till Tallinn. Jag skulle gärna vilja veta vad priset skulle bli för detta paket:

22.08.2011 10.30 Star/Superstar (43 personer) Helsingfors-Tallinn

25.08.2011 14.00 Star/Superstar (43 personer) Tallinn- Helsingfors

eller

22.08.2011 10.30 Star/Superstar (43 personer) Helsingfors-Tallinn

25.08.2011 13.00 Baltic Princess (43 personer) Tallinn-Helsingfors

Med på båten skulle vi även ha vår buss som är 12 meter lång.

Dessutom funderar jag om det på både dit- och hemvägen skulle finnas någon möjlighet att boka ett konferensutrymme eller liknande var vi eventuellt skulle ha en lättare lunch, t.ex. kaffe och räksmörgås. I mån av möjlighet, vad skulle priset vara för detta?

Tack på förhand.

MVH

Heidi Intonen

Pilvägen 5 B 7

21600 Pargas

040/8350739

## Dagsprogram för resan

### Program för Åbolands Fiskarförbunds fiskarresa till Riga och Tallinn

#### Måndag 22.8

06.20 Pargas	Start från Åbolands Fiskarförbund Strandvägen 32, 21600  (via Kalkvägen vid behov)
07.30	Start från Kimito busstation
09.30	Framme vid Tallink Silja-terminalen i Helsingfors
10.30	Färja Helsingfors-Tallinn Star/Superstar Sjöfrukost på båten <a href="http://www.tallinksilja.com/fi/">http://www.tallinksilja.com/fi/</a>
12.30	Framme i Tallinn
Ca 12.45	Shopping i Tallinn
13.15	Start mot Riga
14.45	Lunch i Halinga, Halinga Restoran
15.30	Fortsättning mot Riga
19.00	Framme i Riga → incheckning på Radisson Blu Hotel Latvija <a href="http://www.radissonblu.com/latvijahotel-riga">http://www.radissonblu.com/latvijahotel-riga</a>
20.00	Middag på Radisson Blu Hotel Latvija (buffet) <a href="http://www.restaurantesplanade.lv/">http://www.restaurantesplanade.lv/</a>

#### Tisdag 23.8

06.30-09.00	Frukost på hotellet
09.00	Start mot saluhallen i Riga, Centraltorgus
09.30-11.00	Besök i saluhallen i Riga
11.00	Start mot Jurmala där vi bl.a. besöker ett fiskerimuseum och kör längs med den 32 kilometer långa sandstranden
14.30	Start mot Riga
15.00	Tillbaka i Riga
15.00-17.30	Programmet ännu delvis öppet men bl.a. fritid på stan

17.30	Start tillbaka till hotellet
18.45	Start till Lido
19.00	Middag på Lido <a href="http://www.lido.lv/">http://www.lido.lv/</a>
23.00	Start tillbaka till hotellet

**Onsdag 24.8**

06.30-10.00	Frukost på hotellet samt utcheckning
10.00-11.00	Guidning i Riga
11.00	Start mot Tallinn via Pärnu
14.00-15.00	Fritid i Pärnu
15.00	Vi fortsätter resan mot Tallinn
17.00	Framme i Tallinn
17.00-17.30	Shopping i Tallinn
18.00	Incheckning på St. Barbara Hotell <a href="http://www.stbarbara.ee/">http://www.stbarbara.ee/</a>
20.00	Middag på restaurang Peppersack <a href="http://www.peppersack.ee/">http://www.peppersack.ee/</a>

**Torsdag 25.8**

06.30-09.30	Frukost på hotellet samt utcheckning
10.00-12.30	Shopping i Tallinn, Rocca al Mare <a href="http://www.roccaalmare.ee/">http://www.roccaalmare.ee/</a> eller besök på Kalastuskeskus, Tondi 17
12.30	Start mot Tallink Silja-terminalen i Tallinn
14.00	Färja Tallinn-Helsingfors Star/Superstar
16.00	Framme i Helsingfors
Ca. 16.30	Start från Helsingfors mot Pargas
18.30	Kimito busstation
19.30	Framme i Pargas, Åbolands Fiskarförbund



## Prislista och uträkningar

### Gemensamma kostnader för 29 betalande resenärer:

Buss: **2000€**

Buss tur-retur på båten: **240€**

Resans pris för tre personer: **808,50€**

**=1200,50€**



Priset för Tom Mollgren och Heidi Intonen (utan båtresor och sjöfrukost): **392€**

### Individuella kostnader:

Båtresan tur-retur: **64€**

Sjöfrukost: **9,50€**

Lunch i Halinga: **15€**

Hotellet i Riga för två nätter: **83€**

Middag på hotellet: **20€**

Middag på Lido: **20€**

Hotellet i Tallinn för en natt: **26€**

Middag på Peppersack: **30€**

+Guidning: ca **2€**person

**=269,50€**

**Per person för hela resan (29 betalande): 388,50€**

## Inbjudan

Pargas 09.06.2011

### **Till Åbolands Fiskarförbunds medlemmar med sällskap**

#### **Välkommen på Åbolands Fiskarförbunds fiskarresa till Riga och Tallinn 22-25.08. 2011**

Vill du förena nytta med nöje och få möjligheten att lära dig om fisket i Lettland, samtidigt som du får tillfälle att besöka två baltiska huvudstäder? Kom då med på vår fiskarresa till Riga och Tallinn! Vi får besöka intressanta rese mål i Lettland och Estland men även njuta av god mat och naturligtvis trevligt sällskap. Det slutliga programmet är ännu en aning öppet men vi besöker bl.a. den mäktiga saluhallen i Riga, Rigas fiskehamn och semesterorten Jurmala med sin 32-kilometer långa sandstrand. På hemvägen bor vi en natt i Tallinn och då passar vi på att besöka en fiskeredskapbutik, shoppa och äta middag på Restaurang Peppersack som anses vara den populäraste restaurangen i Tallinn.

Vi startar måndagen den 22 augusti kl. 06.20 med egen buss från Åbolands Fiskarförbund Strandvägen 32 i Pargas och är tillbaka i Pargas torsdagen den 25 augusti ca kl. 19.30.

Priset för resan blir ca 495 € per person och priset gäller för övernattnig i dubbelrum. I priset ingår alla bussresor på den finska, estniska och lettiska sidan, båtresorna samt sjöfrukost på ditvägen, alla hotellövernattningar inklusive frukostar, alla middagar (exklusive drycker) samt kaffe på Halinga Restoran på vägen till Riga samt guidningen i Riga.

Tom Mollgren från Partours kommer att fungera som vår busschaufför under resan och Heidi Intonen som vår reseledare.

Bindande anmälningar tas emot senast måndagen den 27.06.2011 av Åbolands Fiskarförbund, telefonnummer: Åbolands Fiskarförbund 02-4585 100 eller Mary-Anne Intonen 040-7280014, e-post: [mary-anne.intonen@abofish.net](mailto:mary-anne.intonen@abofish.net)

Vid anmälan skall ni uppge namn, födelsedatum, telefonnummer, adress samt var ni stiger på bussen och vem ni vill bo med under resan.

Kom ihåg att ett giltigt pass fordras på resan!

På frågor gällande resan svarar Mary-Anne Intonen, tfn: 02-4585 100 eller 040-7280014.

Ni skall ha en trevlig fortsättning på sommaren.

Med vänlig hälsning

För Åbolands Fiskarförbund

Mary-Anne Intonen

## Annons i Fiskarposten

### Åbolands Fiskarförbunds fiskarresa till Riga och Tallinn

Vill du förena nytta med nöje och få möjligheten att lära dig om fisket i Lettland, samtidigt som du får tillfälle att besöka två baltiska huvudstäder? Kom då med på vår fiskarresa till Riga och Tallinn! Vi får besöka intressanta resemål i Lettland och Estland men även njuta av god mat och naturligtvis trevligt sällskap. Det slutliga programmet är ännu en aning öppet men vi besöker bl.a. den mäktiga saluhallen i Riga, Rigas fiskehamn och semesterorten Jurmala med sin 32-kilometer långa sandstrand. På hemvägen bor vi en natt i Tallinn och då passar vi på att besöka en fiskeredskapsbutik, shoppa och äta middag på Restaurang Peppersack som anses vara den populäraste restaurangen i Tallinn.

Vi startar måndagen den 22 augusti kl. 06.20 med egen buss från Åbolands Fiskarförbund Strandvägen 32 i Pargas och är tillbaka i Pargas torsdagen den 25 augusti ca kl. 19.30.

Priset för resan blir ca 495 € per person och priset gäller för övernattnings i dubbelrum. I priset ingår alla bussresor på den finska, estniska och lettiska sidan, båtresorna samt sjöfrukost på ditvägen, alla hotellövernattningar inklusive frukostar, alla middagar (exklusive drycker) samt kaffe på Halinga Restoran på vägen till Riga.

Tom Mollgren från Partours kommer att fungera som vår busschaufför under resan.

Bindande anmälningar tas emot senast måndagen den 27.06.2011 av Åbolands Fiskarförbund, telefonnummer: Åbolands Fiskarförbund 02-4585 100 eller Mary-Anne Intonen 040-7280014, e-post: [mary-anne.intonen@abofish.net](mailto:mary-anne.intonen@abofish.net)

Vid anmälan skall ni uppge namn, födelsedatum, telefonnummer, adress samt var ni stiger på bussen och vem ni vill bo med under resan.

Kom ihåg att ett giltigt pass fordras på resan!

På frågor gällande resan svarar Mary-Anne Intonen, tfn: 02-4585100 eller 040-7280014.

## Personligt brev före resan

Pargas, 10.08. 2011

### **FISKARRESA TILL RIGA OCH TALLINN**

Hej alla Riga- och Tallinnresenärer!

Här kommer ett ”nästan slutgiltigt” program för vår ”fiskarresa”. Det slutgiltiga programmet delar vi ut i bussen på resan.

Vi kommer alltså att åka till Tallinn med Tallinks m/s Superstar som startar kl. 10.30 från Helsingfors och anländer till Tallinn kl. 12.30. Ombord på båten äter vi sjöfrukost. Efter lite ”shopping” i Tallinn kör vi direkt till Riga via Halinga där vi äter lunch.

Bussen startar alltså kl. 06.20 från Åbolands Fiskarförbund, Strandvägen 32 i Pargas och kör vid behov via Kalkvägen till Helsingforsvägen. Om någon vill att vi åker Kalkvägen så hör av er till Förbundet innan resan startar. Klockan 07.20 stannar vi på Kimito busstationen och plockar upp resenärerna från Kimitoön varefter vi kör direkt till hamnen i Helsingfors.

Valutan i Estland är ju Euro nu för tiden. I Lettland är valutan Lati. En Lati är ca 1,48 euro och en Euro är ca 0,67 Lati.

Jag bifogar en lista över deltagarna på resan. Totalt blir vi alltså 33 st + chauffören. Jag har även skrivit på listan var jag antar att ni stiger på bussen. Om någon blivit placerad på fel ”hållplats” så hör av er till Förbundet så rättar vi till det.

Det är verkligen trevligt att så här många anmält sig till resan och vi tror att det med dethär gänget skall bli en mycket trevlig och givande resa.

Resans pris blir 490 Euro i dubbelrum och inkluderar alla buss- och båtresor, hotellövernattningar med frukost, sjöfrukosten och lunchen på vägen till Riga samtliga middagar och guidningen i Riga samt museibesöket i Jurmala.

Har ni några frågor angående resan så går det bra att ni ringer mig på telefon 02-4585 100 eller 040-7280014.

Jag önskar er en trevlig fortsättning på sommaren och så ses vi måndagen den 22.08. 2011.

Med vänlig hälsning

Mary-Anne Intonen

För Åbolands Fiskarförbund

# Estland & Lettland



# Estland



## Allmän information om Tallinn och Estland

### **Geografi:**

Tallinn, Estlands huvudstad, ligger i norra Europa i Östersjöregionens nordöstra del. Tallinns yta är 158 km<sup>2</sup>, hela Estlands 45.227 km<sup>2</sup>. Estland ligger i samma tidszon som Finland.

### **Klimat:**

Klimatet i Tallinn karaktäriseras av en tämligen kall vinter, en sval och torr vår, en ganska varm sommar och en lång och regning höst. En varm sommar kan ibland sträcka sig ända in i oktober.

Medeltemperatur i juli +16°C

Medeltemperatur i februari -9°C

### **Befolkning:**

410 050 i Tallinn stad (1.6.2010), 1 351 000 i hela Estland (1.1.2004)

### **Befolkningens sammansättning i Tallinn:**

Ester 53 %, Ryssar 38 %, Ukrainare 3,9 %, Övriga 5,8 % (letter, litauer, finländare, tyskar, tatarer, polacker).

**Språk:**

Estlands officiella språk är estniska. Ryska, finska, engelska och tyska är också allmänt använda språk.

**Religioner i Estland:**

Den största kyrkan är den lutheranska (30 %), följd av den ortodoxa (28 %) och den katolska (3 %).

**Valuta och kortbetalning:**

Estlans valuta är Euro. De flesta större hotell, affärer och restauranger tar Visa, MasterCard, Eurocard, Diner's Club och American Express. Det lönar sig ändå att ha en del kontanter på sig.

**Telefon:**

För att ringa till Tallinn från utlandet, slå den internationella koden och 372 för Estland och därefter telefonnumret. För att ringa ut ur landet, slå 00 och sedan landskoden.

**Kort ordlista**

var så god	palun
tack	aitäh
ursäkta	vabandust
hej	tere
god morgon	tere hommikust
god dag	tere päevast
god afton	tere õhtust
på återseende	head aega
smaklig måltid	head isu
skål	terviseks
hur mycket kostar det?	kui palju see maksab?
var finns?	kus asub...?
hur går det?	kuidas läheb?
bra	hästi
dåligt	halvasti
jag talar inte estniska	ma ei räägi eesti keelt
ja	jah
nej	ei



# Lettland



## Allmän information om Lettland

Areal 64 589 km<sup>2</sup> (Finland 390 903 km<sup>2</sup>).

Officiella språket är lettiska.

Klimatet är mildt, medeltemperatur sommartid ca +15 °C, vintertid ca 1,5 °C.

Lettland ligger i samma tidszon som Finland.

Lettlands grannländer är Estland, Litauen, Ryssland och Vitryssland.

Lettlands största städer är Riga, Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Ventspils.

Folkmängden är sammanlagt ca 2,4 miljoner, varav

ca 58 % letter

29 % ryssar

13 % andra nationaliteter.

Statsskick: republik, president fru Vaira Vike-Freiberga.

Myntenhet: 1 lats, LVL, ls (plural lati)

1 LVL = 100 santimi (santīms)

(1 EUR = ca 0,70 LVL).

Religion: majoriteten är lutheraner men det finns även många ortodoxa.

Lettland blev självständigt 18.11.1918.

## **Allmän information om Riga**

Riga grundades 1201 och är en av Europas äldsta och vackraste städer. Staden kallas "jugendmetropol" på grund av sitt rikhaltiga urval av gamla byggnadsstilar. Särskilt sekelskiftet vid övergången mellan 1800- och 1900-talet är väl representerat: ungefär var tredje byggnad i centrum är i jugendstil. De gamla trähusen i Riga är upptagna i förteckningen över världsarvet. Rigas befolkningmängd är 800 000.

Stadens areal är 317 km<sup>2</sup> (Helsingfors areal är 686 km<sup>2</sup>, av vilket 186 km<sup>2</sup> är land och de resterande 500 km<sup>2</sup> vattenområden)

## **Språk**

Statens officiella språk är lettiska, som hör till den baltiska grenen av den indoeuropeiska språkfamiljen. Av de moderna språken är endast litauiskan släkt med lettiskan. Det talas mycket ryska, den äldre generationen kan lite tyska, de yngre engelska.

## **Valuta**

Sedan 1993 lati (LVL, ls). 1 EUR = 0,70 LVL. Kreditkort kan användas på många ställen, men det är bra att ha kontanter. Man kan lyfta kontanter med Visakort. Valutaväxling sker på ställen märkta med orden "valūtas maiņa". Håll reda på växelkursen!

Prisnivån är fortfarande förmånlig för turister. En mobiltelefon kostar mer än i Finland men kläderna något mindre. Många mataffärer har öppet dygnet om. Barer, kaféer och restauranger finns det gott om. Särskilt gatucaféerna är charmiga attraktioner. Dricks brukar man ge ca 10 % av notans slutsumma. Precis som annanstans ska du hålla ett öga på dina tillhörigheter; bland annat i Gamla Stan och på torget finns yrkestigare.

## **Att ringa**

När du ringer från en finsk mobiltelefon till ett nummer i Lettland, ska du före numret slå landskoden för Lettland, +371.

Polisen tfn +371 02.

Ambulans tfn +371 03.

Billigast blir det att ringa från någon av de många telefonkioskerna.

**Kort ordlista**

var så god	lūdzu [luudsu]
tack	paldies
ursäkta	atvainojiet [atvainuojiet]
hej	sveiki
god morgon	labrīt [labriit]
god dag	labdien
god afton	labvakar [labvakkar]
på återseende	uz redzēšanos [uss redseešanos]
smaklig måltid	labu apetīti [labu apetiitti]
skål	priekā [priekkaa]
hur mycket kostar det?	cik tas maksā [tsik tas maksaa]
var finns?	kur ir [kur iir]
hur går det?	kā iet
bra	labi
dåligt	slikti
gör ingenting	nekas
jag talar inte lettiska	es nerunāju latviski [es nerunaaju latviski]
ja	jā [jaa]
nej	nē [nee]

Källor:

<http://www.finland.lv/public/default.aspx?contentid=68674&culture=sv-FI> (28.07.2011)

<http://www.vikingline.fi/> (28.07.2011)

## Enkät



Jag genomför mitt slutarbete vid utbildningsprogrammet för turism vid Yrkehögskolan Novia. Slutarbetet går ut på att planera och genomföra en resa. Med anknytning till detta utförs en undersökning gällande resan. Enkäten är konfidentiell. Jag är tacksam för Era svar.

Heidi Intonen

**Kryssa för/fyll i/ringa runt det som passar Er:**

1. Ålder: \_\_\_\_\_ år
2. Kön:  Man  Kvinna
3. På en skala från 1-4, var Ni nöjda med valet av färdmedel för en sådan här resa?  
(1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)  
1        2        3        4
4. På en skala från 1-4, var Ni nöjda med valet av boendestandarden under resan?  
(1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)  
1        2        3        4
5. På en skala från 1-4, var Ni nöjda med aktiviteterna som ordnades under resan?  
(1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)  
1        2        3        4
6. På en skala från 1-4, fick Ni ut det av resan som Ni ville få?  
(1 för håller inte alls med, 4 för håller helt och hållet med)  
1        2        3        4
7. På en skala från 1-4, hur bra motsvarade resan Era förväntningar?  
(1 för motsvarade inte alls, 4 för motsvarade mycket väl)  
1        2        3        4

**Var god vänd!**

8. På en skala från 1-4, hur nöjda var Ni med resan i sin helhet?

(1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)

1        2        3        4

Egna kommentarer:

---

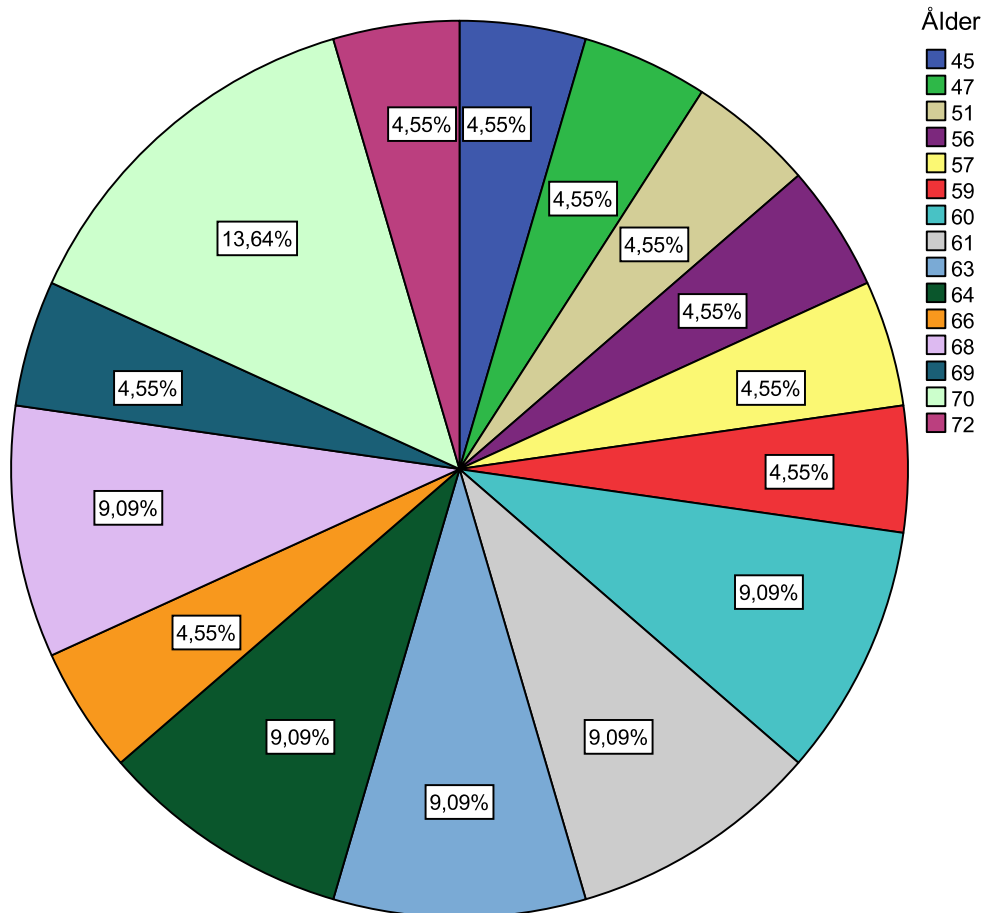
---

---

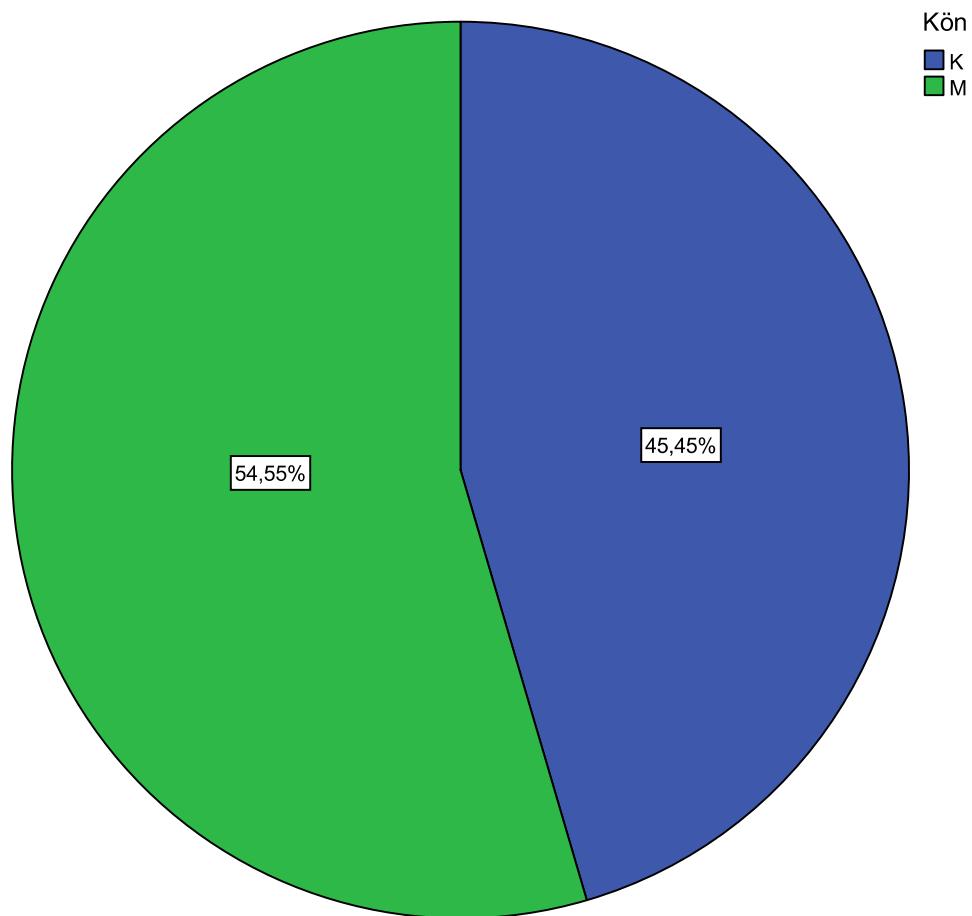
**Tack för Ert deltagande!**

## Resultat av enkäterna

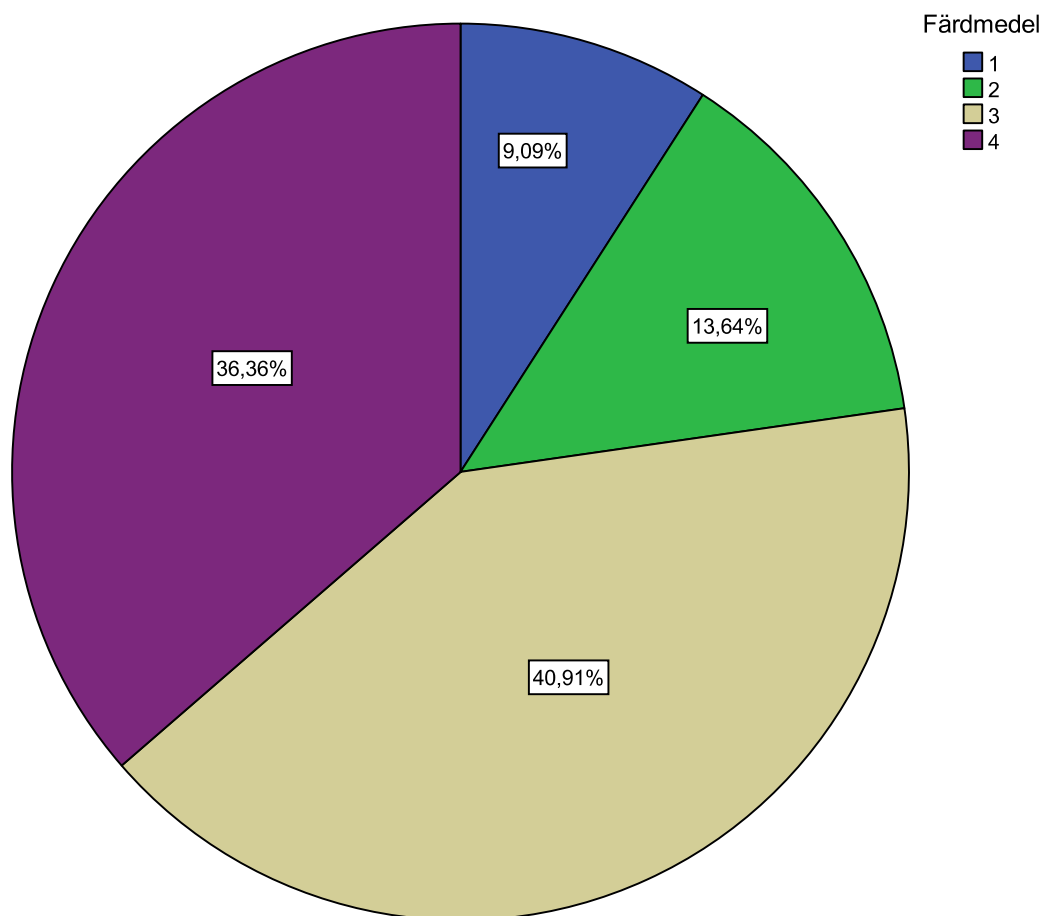
## Enkätfråga 1 : Ålder



Enkätfråga 2: Kön

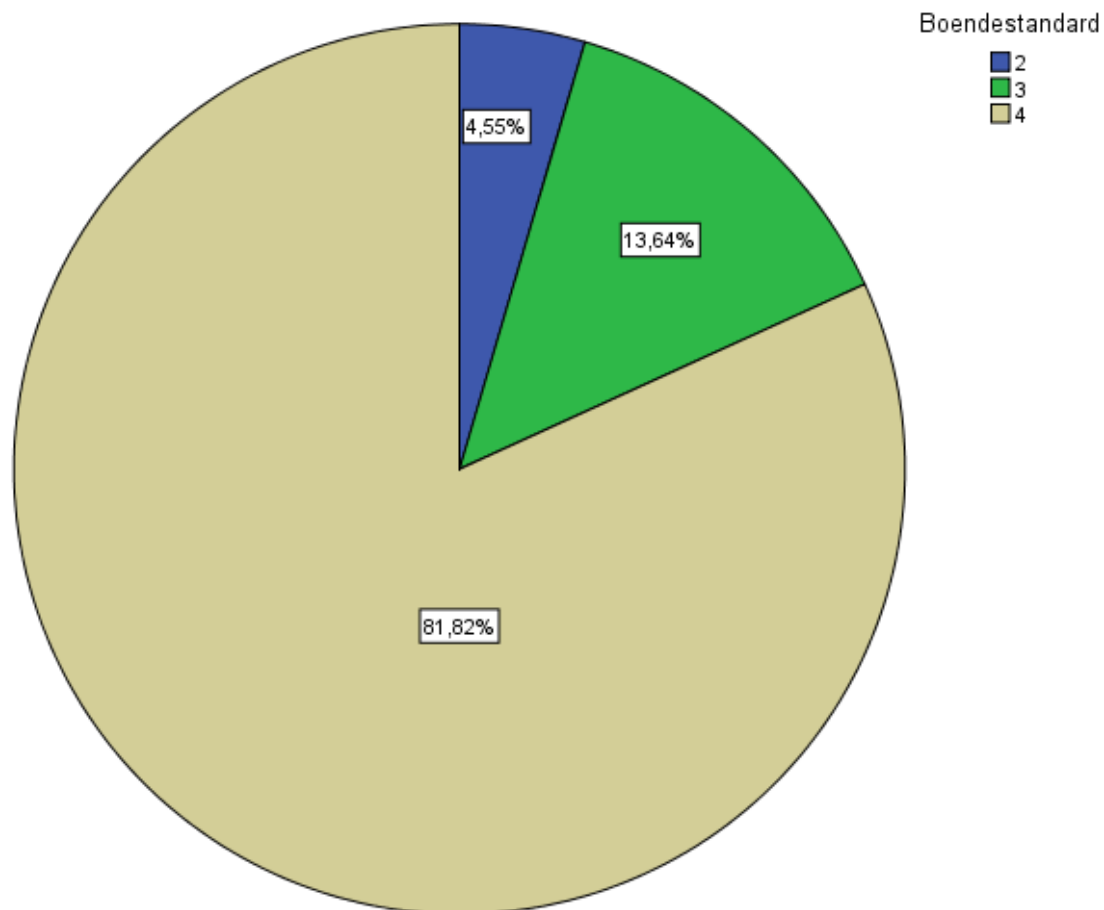


**Enkätfråga 3: På en skala från 1-4, var Ni nöjda med valet av färdmedel för en sådan här resa? (1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)**

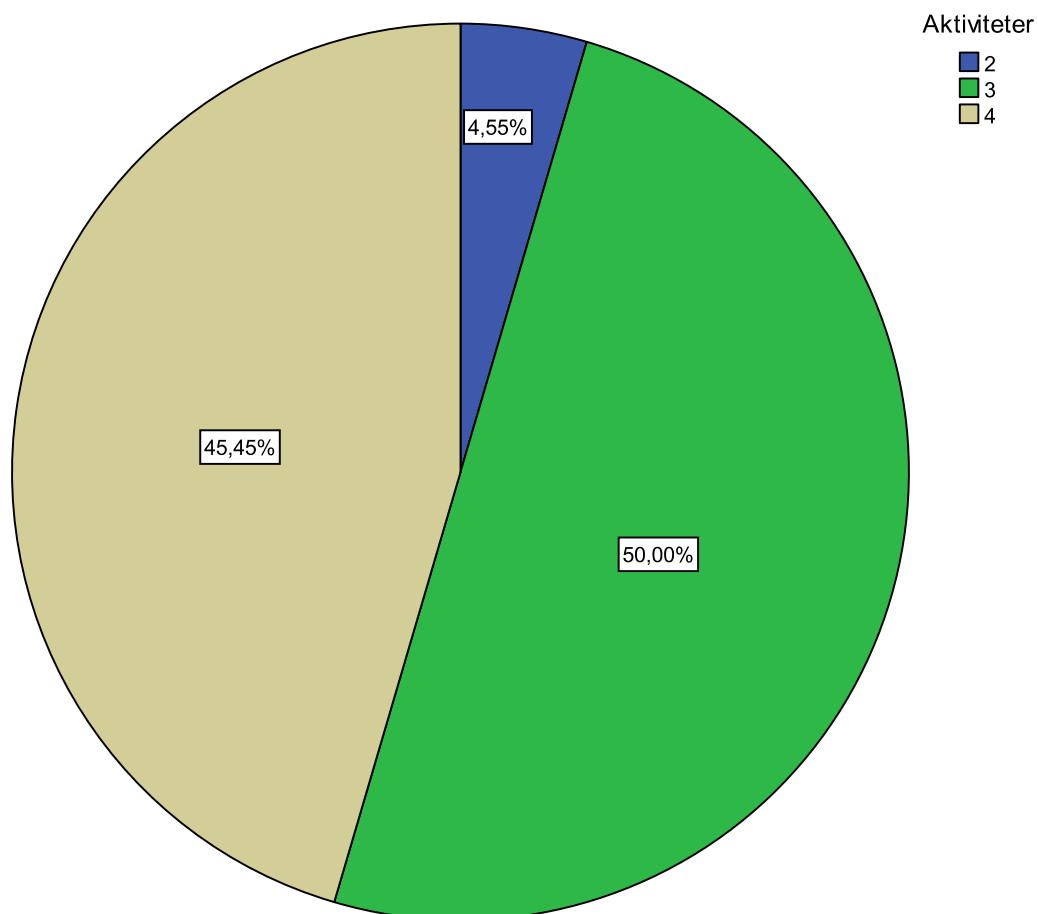




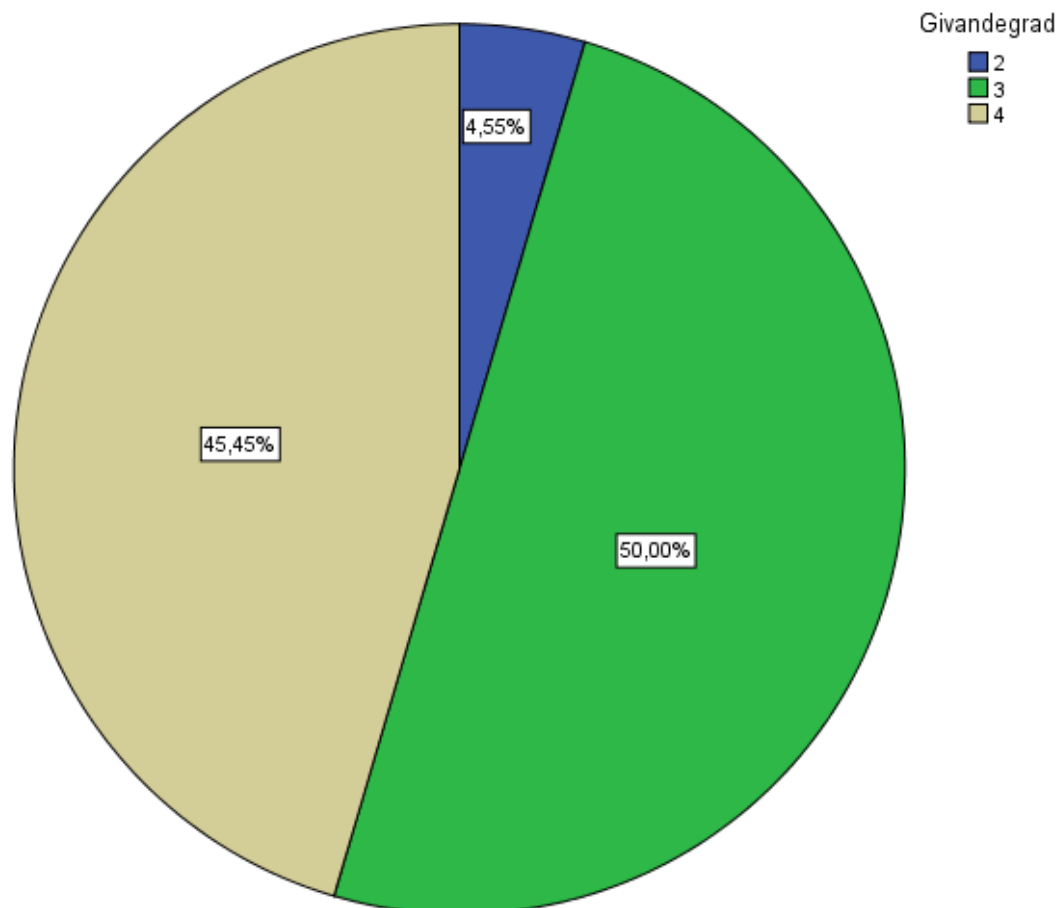
**Enkätfråga 4: På en skala från 1-4, var Ni nöjda med valet av boendestandarden under resan? (1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)**



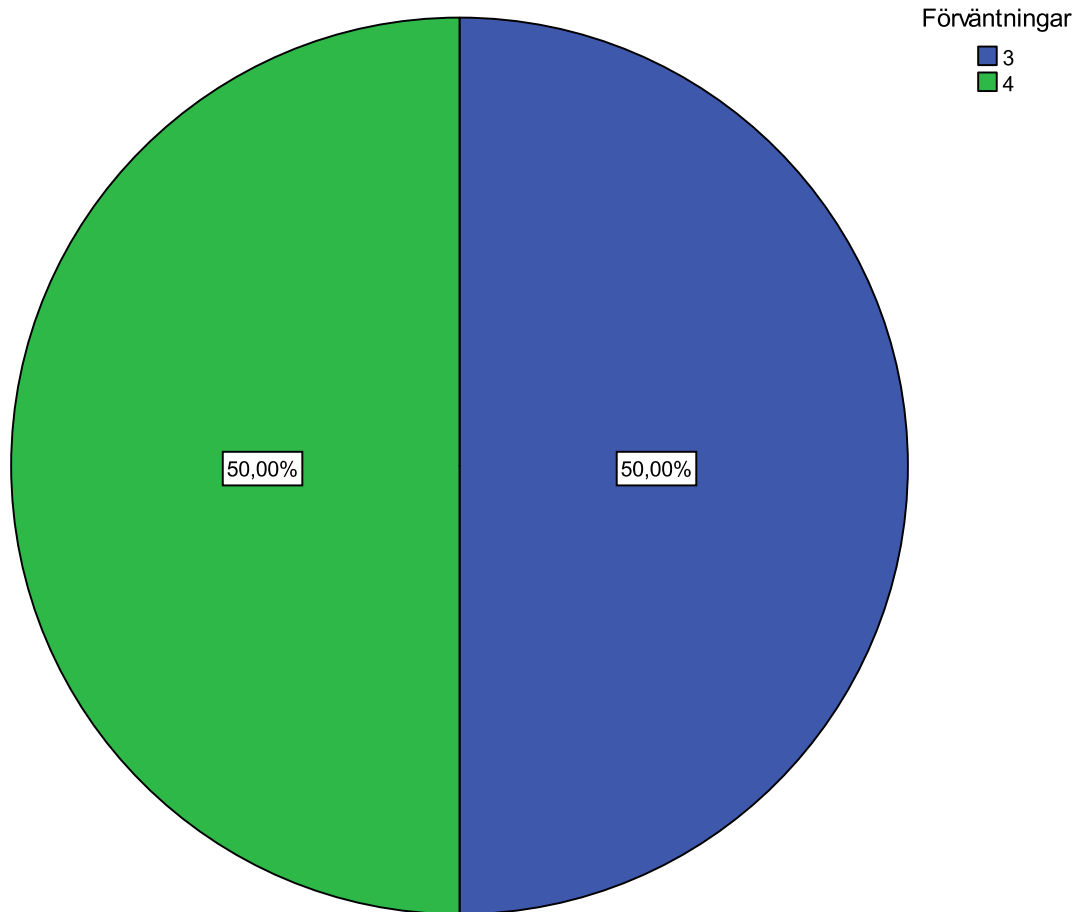
**Enkätfråga 5: På en skala från 1-4, var Ni nöjda med aktiviteterna som ordnades under resan? (1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)**



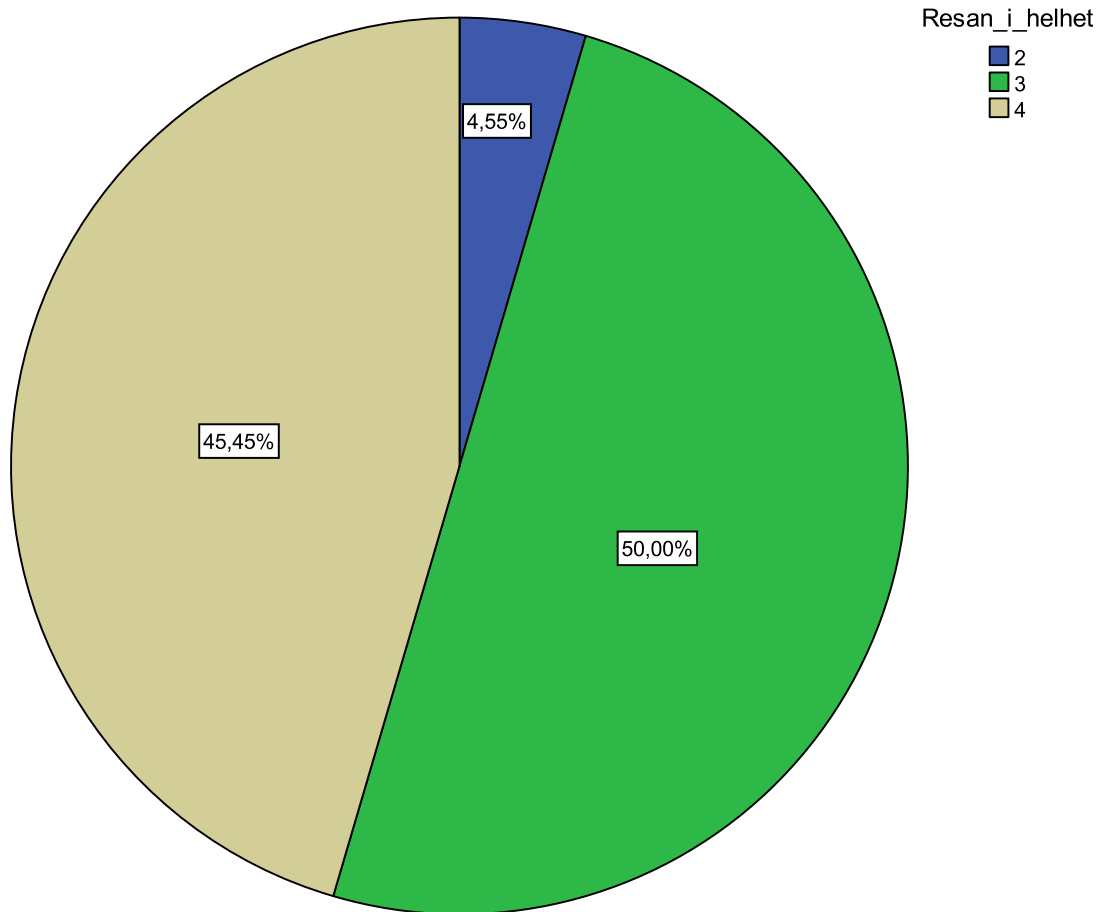
**Enkätfråga 6: På en skala från 1-4, fick Ni ut det av resan som Ni ville få? (1 för håller inte alls med, 4 för håller helt och hållet med)**



**Enkätfråga 7: På en skala från 1-4, hur bra motsvarade resan Era förväntningar? (1 för motsvarade inte alls, 4 för motsvarade mycket väl)**



**Enkätfråga 8: På en skala från 1-4, hur nöjda var Ni med resan i sin helhet? (1 för inte alls nöjd, 4 för mycket nöjd)**



## Artikel i Fiskarposten

## Dokumentering av resan (foton)