

Vaihto-opiskelijoiden matka Tukholmaan

Case: StockTrip 2012

Jaana Hämäläinen, Laura Lepistö, Ella Takalainen

Opinnäytetyö

12.3.2012



Tekijät Jaana Hämäläinen, Laura Lepistö ja Ella Takalainen	Aloitusvuosi 2008
Opinnäytetyön nimi StockTrip2012 : vaihto-opiskelijoiden matka Tukholmaan	Sivu- ja liitesivumäärä 72 + 62
Ohjaajat Reetta Lampinen ja Anne Koppatz	
<p>HAAGA-HELIAan saapuu vuosittain noin 300 vaihto-opiskelijaa ympäri maailmaa. Vaihto-opiskelijoiden kanssa tiivistä yhteistyötä tekee HAAGA-HELIA:n opiskelijajärjestö HELGA. HELGAN toimintaryhmä ESN HELGA järjestää vaihto-opiskelijoille lukuvuoden aikana useita aktiviteetteja ja matkoja.</p> <p>Tämän produktiivisen opinnäytetyön tarkoituksena oli järjestää vaihto-opiskelijoille matka Tukholmaan yhteistyössä ESN HELGAN kanssa. Opinnäytetyö toteutettiin HELGAN toimeksiannosta. Opinnäytetyön kirjoittajat toimivat matkan aikana matkanjohtajina ja vastasivat koko matkan suunnittelusta ja järjestelystä. Matka sai nimekseen StockTrip2012.</p> <p>Tavoitteena oli järjestää onnistunut matka, jonka aikana asiakas tuntee, että kaikki hänen tarpeensa on huomioitu. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös antaa kehitysehdotuksia HELGAlle seuraavia järjestettäviä matkoja varten. Lisäksi tavoitteena oli toimia ammattimaisena matkajohtajana matkan aikana.</p> <p>Työn teoreettisessa osuudessa käsiteltiin matkan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Teoriaosuudessa kerrottiin lisäksi ryhmänohjaamisesta ja matkanjohtamisesta. Viimeisenä teoriaosuutena oli kulttuurierojen huomioiminen matkaa järjestettäessä.</p> <p>Suuri osa matkan taustatyötä oli keväällä ja syksyllä 2011 Tukholman-matkalla olleiden vaihto-opiskelijoiden haastattelu. Haastattelun tuloksista kehitettiin StockTrip2012:n sisältö vaihto-opiskelijoiden toiveiden mukaisesti. Taustatyöhön kuului myös opinnäytetyön tekijöiden tekemä tutustumismatka Tukholmaan, jolla selvitettiin matkakohteen tarjontaa.</p> <p>StockTrip2012 – toteutus oli onnistunut. Matkanjohtajat toimivat koko matkan ajan ammattimaisesti ja asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä matkaan. Opinnäytetyön tekijät kehittivät opinnäytetyöprojektissa ammatillista osaamistaan sekä paransivat työskentelyään paineen alla. Lisäksi Toimeksiantaja HELGA sai opinnäytetyöstä kehitysehdotuksia liittyen matkanjohtamiseen ja matkan sisältöön.</p>	
Asiasanat Matkanjärjestäminen, vaihto-opiskelijat, matkanjohtaminen, ryhmänohjaaminen, kulttuurierot	

Authors Jaana Hämäläinen, Laura Lepistö and Ella Takalainen	Year of entry 2008
The title of thesis StockTrip2012: A trip for Erasmus Students to Stockholm	Number of pages and appendices 72+62
Supervisors Reetta Lampinen and Anne Koppatz	
<p>HAAGA-HELIA receives annually about 300 ERASMUS exchange students. HAAGA-HELIA's international office HELGA assists them with their needs. Furthermore, HELGA's international activity group ESN HELGA organizes activities and trips for the ERASMUS during the exchange year. This thesis was commissioned by HELGA and the trip was organized in co-operation with ESN HELGA. The thesis product is called the StockTrip2012.</p> <p>The objective of this thesis was to organize a trip to Stockholm for exchange students arriving to HAAGA-HELIA in spring 2012. The purpose was to arrange a successful trip for the customers as well as to develop new ideas for HAAGA HELIA's international office HELGA. The thesis group designed and produced StockTrip2012 independently.</p> <p>The theoretical framework was based on literature on tour operating, the process of leading an affinity as well as cultural differences.</p> <p>A vital part of this thesis was based on a study on Erasmus students' prior experiences from previous trips organized by ESN HELGA. Based on the conclusions of the study, students' interests and dislikes were analyzed for developing the best possible program for the StockTrip2012. Another important element of the thesis was a reconnaissance trip to Stockholm in December 2011 made by the thesis group. The objective of this trip was to discover the best services for the target group.</p> <p>In conclusion, the StockTrip2012 turned out to be a success. Everything went well during the trip and the thesis group received good feedback from the customers. The tour leaders fulfilled their personal and professional goals. The thesis group was also able to give HELGA improvement suggestions concerning tour leading and trip program for the future trips to Stockholm.</p>	
Key words Tour operating, exchange student, tour leading, leading an affinity, cultural differences	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tukholma matkakohteena.....	3
2.1	Tukholman vetovoimatekijät.....	4
2.2	Laivamatka Tukholmaan Viking Linella.....	6
3	Matkan järjestäminen.....	8
3.1	Matkan suunnittelu.....	8
3.1.1	Aikataulutus.....	10
3.1.2	Budjetointi.....	11
3.1.3	Markkinointi.....	12
3.2	Matkan toteutus.....	12
3.2.1	Matkanjohtaminen ja ryhmänohjaus.....	13
3.2.2	Ongelmatilanteista suoriutuminen matkanjohtajana.....	15
3.3	Matkan arviointi ja kehittäminen.....	18
4	Kulttuurierojen huomioonottaminen matkalla	21
4.1	Monikulttuurinen kommunikaatio	22
4.2	Kansainvälistyminen ja kulttuurintuntemus	24
4.3	Aikakäsitys.....	24
5	StockTrip 2012 suunnittelu.....	26
5.1	Taustatutkimus ja sen anti.....	26
5.2	Opinnäytetyön tekijöiden tutustumismatka Tukholmaan ja sen tulokset.....	30
5.3	Lopullinen ohjelma	33
5.3.1	Kuljetuksen ja hotellin valinta.....	33
5.3.2	Aktiviteetit Tukholmassa.....	35
6	StockTrip 2012 toteutus.....	37
6.1	Asiakkaiden saavuttaminen	37
6.2	Ennen matkaa	37
6.3	StockTrip2012 matka.....	39
6.3.1	Ensimmäinen päivä, torstai 9.2.2012	39
6.3.2	Toinen päivä, perjantai 10.2.2012.....	41
6.3.3	Kolmas päivä, lauantai 11.2.2012	42

6.3.4 Neljäs päivä, sunnuntai 12.2.2012	44
6.4 Matkan jälkeen	45
6.4.1 Suunniteltu ja toteutunut budjetti	46
7 Pohdinta ja kehittämissuositukset	49
7.1 StockTrip 2012 palautteen analysointi.....	49
7.2 Pohdinta StockTrip 2012 onnistumisesta	54
7.3 Kehittämissuosituksia Stocktrip2012sta	60
7.3.1 Kehittämissuositukset opinnäytetyöryhmälle	61
7.3.2 Kehittämissuositukset HELGAlle.....	62
7.5 Loppusanat.....	65
Lähteet.....	66
Liitteet.....	73

Liite 1: Haastattelurunko vaihto-opiskelijoille

Liite 2: Infopaketti

Liite 3: ESN HELGAN tarkkailijan raportti matkasta

Liite 4: Markkinointia Facebookissa

Liite 5: Markkinointia HELGAN Internetsivuilla

Liite 6: Markkinointia HAAGA-HELIAN Info-televisiossa

Liite 7: Markkinointia vaihto-opiskelijoiden info-tilaisuudessa

Liite 8: Ilmoittautumislomake Webropol-sivustolla

Liite 9: Tervetulo- viesti ja toinen yhteydenotto

Liite 10: Projektisuunnitelma (sisältää turvallisuussuunnitelman)

Liite 11: Kiitos sähköposti osallistujille

Liite 12: Kiitos-kirje sponsoreille

Liite 13: Palautelomake

1 Johdanto

Vuosittain HAAGA-HELIA:n toimipisteisiin saapuu noin 300 vaihto-opiskelijaa ympäri maailmaa. Vaihtovuoden aikana tärkeimmiksi asioiksi nousevat yhdessä koetut hetket, joita syntyy esimerkiksi matkailemalla yhdessä. HAAGA-HELIA:ssa mahdollisuuden yhdessä tekemiseen tarjoaa opiskelijakunta HELGA. HELGAN toimintaryhmä ESN HELGA järjestää lukuvuosittain matkoja vaihto-opiskelijoille lähikohteisiin. HELGA antoi tämän opinnäytetyön tekijöille mahdollisuuden järjestää matkan vaihto-opiskelijoille, joten se on opinnäytetyön toimeksiantaja. Projektin nimeksi valittiin Stocktrip2012, sillä sen koettiin olevan houkutteleva kohderyhmälle ja se kuvasi matkan nuorekasta luonnetta

Kaikki kolme opinnäytetyön tekijää olivat opiskelijavaihdossa eri puolilla Eurooppaa lukuvuoden 2010–2011. Tämä vuosi oli niin antoisa, että opinnäytetyön tekijät halusivat osallistua vaihto-opiskelijoiden uusien kokemusten tuottamiseen Suomessa. Produktiivinen opinnäytetyö oli yksimielinen päätös myös siksi, että kaikki opinnäytetyön tekijät ovat suuntautuneet matkailupalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen opinnoissaan. Produktin tekeminen on näin ollen paras tapa osoittaa opiskelijan kertyttämää osaamista. Tällaisesta projektista on myös käytännön hyötyä tulevaisuudessa.

Projektin päätavoitteena on järjestää onnistunut matka, jonka aikana asiakkailta on rento olo ja tunne että heidän tarpeensa on otettu huomioon. Henkilökohtaisina tavoitteina opinnäytetyöryhmä haluaa oppia uutta matkanjärjestämisestä ja kehittää ammatillista osaamistaan. Matkan onnistuminen ja asiakkaiden tyytyväisyys varmistetaan taustatutkimuksen ja huolellisen matkanohjauksen avulla. Tarkoituksena on myös antaa kehittämisideoita HELGAlle valmiin matkakonseptin lisäksi.

Opinnäytetyö koostuu kontekstista, teoriaosuudesta sekä StockTrip2012:n matkasuunnittelu-, toteutus ja arviointivaiheesta. Kontekstissa esitellään Tukholmaa matkailukohteena sekä Viking Lineä kuljetusyhtiönä. Teoriaosuuteen kuuluu matkanjärjestäminen vaiheittain, matkajohtaminen ja ryhmänohjaus sekä kulttuurierojen huomioon ottaminen. Opinnäytetyön arviointiosuudessa pohditaan matkan onnistumista ja kehi-

tysehdotuksia. Opinnäytetyössä matkan järjestäneistä opiskelijoista puhutaan matkanjohtajina, opinnäytetyöryhmänä sekä opinnäytetyön tekijöinä. Matkalle osallistuvista vaihto-opiskelijoista puhutaan vaihto-opiskelijoiden lisäksi asiakkaina ja osallistujina.

Tukholma valittiin matkakohteeksi, koska se oli entuudestaan kaikille ryhmän jäsenille tuttu. Kohde on lyhyehkön laivamatkan päässä Helsingistä ja tarjoaa mielenkiintoisia aktiviteetteja sekä nähtävyyksiä. Opinnäytetyöryhmä käy tutustumassa Tukholmaan joulukuussa 2011. Tutustumismatka toteutetaan parhaiden majoitusmahdollisuuksien ja aktiviteettien selvittämiseksi kohderyhmälle. Ennen tutustumismatkaa haastatellaan HELGAN edellisille Tukholman matkoille osallistuneita vaihto-opiskelijoita. Haastatteilla kartoitetaan osallistujien kiinnostuksenkohteita sekä pohditaan, mikä edellisillä matkoilla oli parasta ja mitä tulisi heidän mielestään muuttaa.

Opinnäytetyön tekijät päättivät ryhmän kooksiksi 30 henkilöä, mutta HELGAN toiveesta ryhmäkoko kasvatettiin 39 henkeen. Lisäksi matkalle lähtee toimeksiantajan puolesta tarkkailija, joka raportoi matkanjohtajien toiminnasta HELGalle. Ajankohdaksi päätettiin helmikuu 2012, ja matkan kestoksi sovittiin kaksi yötä Tukholmassa ja kaksi yötä laivalla. StockTrip2012 oli vaihto-opiskelijoille suunnattu vapaa-ajanmatka, eikä opintoihin sisältyvä opintomatka.

Määriteltäessä onnistunutta matkaa voidaan pohtia onnistuneita matkailukokemuksia yleisellä tasolla. Useimmat ihmiset ajattelevat onnistuneen matkailutuotteen sisältävän ystävällistä palvelua ja heidän tarpeidensa huomioon ottamista. Palvelun laatu tulee ottaa huomioon kaikilla matkan osa-alueilla. Se vaikuttaa yhtenä tärkeimmistä valintakriteereistä, kun pohditaan oliko matka onnistunut. Laadukas matka voidaan määritellä siten, että kaikki odotukset matkaa kohtaa ovat täyttyneet. Käytännössä laadukkuutta matkaan tuovat kiireettömyys ja mukava seura, mutta myös aktiviteetit ovat tärkeitä. (Cook, Yale, Marsua 2010, 67; Playa 2007.)

2 Tukholma matkakohteena

Tukholma on kiistämättä Skandinavian suosituin turistikohde. Se on suosittu matkailukohde sekä liikematkustajille että vapaa-ajanmatkustajille. Tukholmaa pidetään myös yhtenä Euroopan kauneimmista kaupungeista, ja se on rakentunut 14 eri saarelle. Kaupungissa vallitsee rikas kulttuurielämä ja Tukholmasta voi löytää upeiden ostosmahdollisuuksien lisäksi päivittäin suuria kansainvälisiä tapahtumia. Kaupungin rakennukset ovat hyvässä kunnossa, kadut siistejä ja puistot hyvin hoidettuja. Tukholmassa paras tapa nähdä nähtävyydet on kulkea jalkaisin. Alla olevassa kuviossa 1. on ilmakuva Tukholman keskustasta. (Facts about Stockholm's Tourism Industry 2010; Lee, Mouritsen, Norum & Proctor 2009, 361)



Kuvio 1. Tukholma (Top world cities 2012)

Tukholmassa kirjattiin yli 10 miljoonaa matkailijoiden yöpymistä vuoden 2010 aikana. Vapaa-ajan ryhmämatkailijoita Tukholmaan tuli yhteensä 708 000 vuonna 2010. Eniten matkailijoita Tukholmaan saapui Saksasta, Iso-Britanniasta ja Amerikasta. Risteilymatkojen suosio Tukholmaan matkustettaessa on kasvanut kymmenessä vuodessa yli 20

prosentilla. Kesä on suosituin aika vieraillla Tukholmassa, mutta myös talviaikaan kaupunki tarjoaa puitteet monenlaisille elämyksille. StockTrip2012 järjestetään helmikuussa, jolloin keskilämpötila Tukholmassa on – 1 celsius astetta. Tukholmassa, kuten muuallakin Ruotsissa on olennaista pukeutua lämpimästi talvisin. (DeWitt 2004, 73; Facts about Stockholm’s Tourism Industry 2010; Lee ym. 2009, 11; US News 2012.)

2.1 Tukholman vetovoimatekijät

Gamla Stanista eli Tukholman vanhasta kaupungista löytää paljon nähtävyyksiä, kahviloita ja baareja, ravintoloita sekä monipuolisia ostosmahdollisuuksia. Se on yksi Euroopan parhaiten säilyneistä keskiaikaisista ydinkeskustoista ja näin myös yksi Tukholman merkittävimmistä nähtävyyksistä. Suurin tämän kaupunginosan nähtävyyksistä on Kuninkaanlinna, jossa suoritetaan joka päivä katsojia keräävä vahdinvaihto. Kuninkaanlinna on Euroopan suurin kuninkaallinen linna. Sen 608 huoneessa näkyy Euroopan johtavien taitelijoiden kädenjälki. Kuninkaanlinna edustaakin rokokoo ja barokki tyyliisuuksia, jotka tulevat esille esimerkiksi 1700 ja 1800 luvun sisustuksessa ja muotokuvissa. Alapuolella kuviossa 2. kuva Kuninkaanlinnasta iltahämärällä. (Ohlsen 2004, 53; Sandell 2001, 50; VisitStockholm 2011a)



Kuvio 2. Kuninkaanlinna (Inzumj Reisen mit plan 2012)

Fotografiska on toukokuussa 2010 Tukholmassa avattu valokuvataidemuseo. Se on yksi maailman suurimmista modernin taiteen museoista ja siellä järjestetään neljä kertaa vuodessa neljä päänäyttelyä ja sen lisäksi 20 pienempää näyttelyä. Näyttelytilassa on kirja- ja matkamunistokauppa sekä ravintola. Tämän lisäksi rakennuksen ylimmästä kerroksesta löytyy yksi Tukholman parhaista näköaloista. (VisitStockholm 2012b.)

Vasa-museo on yksi Skandinavian suosituimmista museoista ja myös yksi Tukholman niin sanotusti pakollisista käyntikohteista. Vasa-museo on rakennettu Vasa-laivan ympärille. Tämä 69 metriä pitkä laiva upposi vuonna 1628 neitsytmatkallaan 1300 metrin päästä satamasta. Se nostettiin merenpohjasta vuonna 1961. Löytämisen jälkeen se on restauroitu 95 prosenttisesti alkuperäiseksi ja jättimäinen laiva saa suuren museorakennuksenkin näyttämään kääpiömäiseltä. Alla olevassa kuviossa 3. näkymä Vasa-museon sisäpuolelta. (Sandell 2001, 92-94; Schultz 2007, 354.)



Kuvio 3. Vasa-laiva (Dirt Cheap Stockholm 2012)

Eriksson Globe-areena, Globen, sijaitsee keskellä Tukholmaa ja siellä järjestetään päivittäin erilaisia kulttuuri- ja urheilutapahtumia. Se voidaan muuttaa hetkessä jääkiekko-areenasta gaalaillallisen tai rokkikonsertin pitopaikaksi. Areenalle saapuu päivittäin turisteja ympäri maailman ihaillemaan kaunista arkkitehtuuria. Eriksson Globe-areenalla pystyy tekemään Skyview hissiajelun. Hissi kuljettaa matkustajat Eriksson Globe-areenan kylkeä pitkin 130 metriä meren yläpuolelle. Hissistä on upeat näköalat koko Tukholmaan. (Stockholm Globe Arenas 2011a; Stockholm Globe Arenas 2011b)

2.2 Laivamatka Tukholmaan Viking Linella

Viking Line aloitti liikennöimisen vuonna 1959 Suomen, Ahvenanmaan ja Ruotsin välillä. Nykyinen Viking Line Abp aloitti toimintansa 1963 käyttäen nimeä Ålandsfärjan Ab. Tällä hetkellä varustamo omistaa seitsemän alusta ja toimintaan kuuluu reittimatkat, virkistysmatkat ja rahti. Alapuolella olevassa kuviossa 4. on yksi Viking Linen risteilyaluksista. (Viking Line 2012a.)



Kuvio 4 (Ranta Pallo 2012)

Viking Linellä on nykyisin 2 676 osakkeenomistajaa. Tämän suomalaisen varustamon omistamat alukset kuljettavat matkustajia reiteillä Suomi-Ahvenanmaa-Ruotsi ja Suomi-Baltia. Vuonna 2009-2010 yhtiön liikevaihto oli 569,9 miljoonaa euroa. Tällä tilikaudella Viking Linella matkusti 7 324 047 asiakasta. Samalla kaudella Viking Line- konserni työllisti keskimäärin 3087 työntekijää. Heistä suurin osa työskenteli merellä ja vain 768 työskenteli maissa. (VikingLine 2012a.)

Viking Line markkinoi itseään ympäristöystävällisenä yhtiönä. He kertovat pitkäjänteisen ja aktiivisen ympäristötoimintansa näkyvän muun muassa asiakaspalvelussa, päästöissä ja jätteen käsittelyssä. Näillä toiminnoilla he sanovat ympäristötyönsä ulottuvan laajemmalle kuin ympäristömääräykset edellyttävät. (VikingLine 2012a.)

Risteilyjen ja reittimatkojen aikana Viking Line tarjoaa sekä ruokaa että viihdettä. Viking Line aluksista löytyy useita ravintoloita aina tapaksista buffetröökailuun. Laivojen viihdetarjontaan kuuluu kotimaisia, ruotsalaisia ja kansainvälisiä artisteja, sekä lukuisia erikois- ja teemaristeilyjä. Isoimmilla Viking Line aluksilla on jopa 2500 hyttiä. (VikingLine 2012b.)

3 Matkan järjestäminen

Tässä osiossa kerrotaan, miten matkan järjestäminen tapahtuu kokonaisuutena. Ensiksi on suunnitteluvaihe, jossa tehdään kaikki ideointi, laskelmat ja päätökset. Seuraavana on toteutusvaihe, josta käy ilmi, miten onnistunut matka toteutetaan hyvän matkanjohtamisen ja ryhmänohjauksen avulla. Viimeisenä on teoriaa siitä, miten matkaa ja koko matkanjärjestämisprosessia voidaan arvioida ja kehittää.

3.1 Matkan suunnittelu

Matkan suunnittelu täytyy aloittaa riittävän ajoissa ja siihen täytyy panostaa kunnolla. Suunnitteluvaihe on aikaa vievin vaihe koko matkanjärjestämisprosessissa. Ennen matkan järjestämistä onkin tärkeää miettiä tarkkaan miksi haluaa järjestää juuri tällaisen matkan ja mitä sillä haluaa saavuttaa. Tavoitteiden täytyy olla kaikille ryhmän jäsenille samat ja selkeät. Tavoitteita ei kuitenkaan saa olla liikaa, sillä silloin on vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa. (Vallo & Häyrinen 2008, 93-94 ;147-148.)

Kohderyhmä kannattaa valita tarkkaan ja tutustua siihen kunnolla. On tarpeellista tietää, mitkä ovat kohderyhmän kiinnostuksen kohteet, jotta saadaan tietää mitä he toivovat matkalta. Analysoidessa kohderyhmän tarpeita voi ensimmäiseksi kysyä, mitä asiakas odottaa ja arvostaa. On tarkasteltava asiakkaan ostotapaa ja asiakkaan tarpeita. Esimerkiksi joillekin asiakkaille hinta on erittäin merkittävä päätöksentekokriteeri, kun toisille asiakkaille lisäarvopalvelut painottuvat enemmän. Täytyy myös muistaa, että se mikä sopii yhdelle, ei sovi kaikille. On olennaista, että itse matka on oikeanlainen tavoitteita ja kohderyhmää ajatellen. Matkan ohjelma riippuu juuri tavoitteista sekä kohderyhmästä. Sisältöä muokattaessa onkin erittäin tärkeää, että se on mielekäs valitulle kohderyhmälle. Vaikka matka olisikin hyvin suunniteltu ja sen sisältö järjestäjän mielestä mielenkiintoinen, kaikki suunnittelu ja organisointi menee hukkaan, jos kohderyhmä on väärä. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 57-58; Vallo & Häyrinen 2008, 93-98.)

Matkakohteen ja kohderyhmän hahmotuttua täytyy matkanjärjestäjän valita, minkälaisen majoituksen se haluaa tarjota asiakkaalleen, mille ajankohdalle matka sijoittuu ja miten helpoiten saavuttaa haluttu asiakasryhmä markkinoinnilla. Täytyy myös pohtia, miten matka toteutetaan käytännössä siten, että asetetut tavoitteet saavutetaan. Matkan suunnittelussa täytyy jatkuvasti muistaa, mikä on matkan idea. Idean puuttuessa matkasta tulee helposti sisällöltään onntto. Matkan organisoiijalla ja järjestäjällä on suuri vastuu prosessin onnistumisesta. Isännän, eli tässä tapauksessa matkanjohtajien, rooli on matkan onnistumisen kannalta ratkaiseva tekijä. Vaikka ongelmia ilmenisikin matkan aikana, matkanjohtajat voivat silti vielä pelastaa pienet epäkohdat kekseliäisyydellään. (Vallo & Häyrinen 2008, 95-98; Yale 2001, 57-59.)

Matkanjärjestäjän täytyy ennustaa asiakasmäärä ennen kuljetuksen ja majoituksen varaamista. Ennustaminen on erittäin hankalaa, sillä se täytyy tehdä niin paljon ennen itse matkan toteutusta, että moni asia saattaa vielä muuttua. Myös hinnoitteluprosessi pitää aloittaa ajoissa, mikä sekin aiheuttaa matkanjärjestäjälle suuren riskin. Matkanjärjestäjän työhön kuitenkin kuuluu tehdä matkan hinnasta niin kilpailukykyinen, ettei kuluttaja saisi itse järjestettyä samaa matkaa yhtä edulliseen hintaan. Tämä onnistuu neuvottelemalla hinnoista palveluntarjoajan kanssa. (Page 2009, 300; Yale 2001, 57 & 60.)

Matkan ja sen ohjelman luomisessa ei ole kyse pelkästään oikeiden matkakohteiden ja kohderyhmän valitsemisesta, hyvien sopimusten tekemisestä eri sidosryhmien kanssa ja kohtuullisesta hinnoittelusta. Kilpailualltiilla markkinoilla täytyy myös pystyä tarjoamaan laadukkaita tuotteita sekä palveluita. Osasyynä tähän on yhä vaativampi asiakas-kunta, joka valittaa herkästi, jos loma ei osoittaudukaan odotetunlaiseksi. Yksi tapa laadukasta palvelua on tehdä taustatyötä kyselemällä asiakkailta heidän aikaisemmista kokemuksista samankaltaisista matkoista. Negatiivisistakin asiakaspalautteista on hyötyä palvelun kehittämisessä. Myös sujuvuus alusta loppuun tekee matkasta laadukkaan ja siihen onkin syytä panostaa, sillä asiakkaat aistivat helposti matkaohjelman onntumisen. Sujuvuuden varmistaa aikataulut, sen seuraaminen ja ennakkoon suunnittelujen asioiden hoitaminen huolellisesti. (Vallo & Häyrinen 2008, 97-98 & 152; Yale 2001, 68-69.)

Matkaa suunniteltaessa tulee karsia kaikki asiakasta rasittavat rutiinit, kuten pitkät jonotukset. Matkanjärjestäjän täytyy varata aktiviteetteihin ja siirtymiin tarpeeksi muttei liikaa aikaa. Täytyy myös ottaa huomioon, että sääolot saattavat vaihdella. Sen takia täytyykin olla varasuunnitelma, mikäli jokin aktiviteetti ei onnistukaan huonon sään takia. Suunniteltaessa matkailutuotetta on kartoitettava kattavasti kaikki riskit ja järjestettävien niiden hallinta. On myös hyvä muistaa, että eri asiakkailta on erilaisia edellytyksiä osallistua matkalla järjestettävään toimintaan. (Komppula & Boxberg 2002, 103-104.)

3.1.1 Aikataulut

Ajanhallinta on hyvin tärkeä taito projektia tehdessä. Mitä tarkemmin tehtävät aikataulutetaan sitä paremmin matka voi onnistua järjestelyjen kannalta. Aikataulu elää koko ajan ja tarkentuu aina projektin etenemisen myötä. Kun matkan ajankohta on varmistunut, täytyy määritellä takaraja, milloin kaiken pitää olla valmista. Tärkeimmät asiat kannattaa aina suunnitella tehtäväksi ensimmäiseksi ja vähäarvoisemmat jättää viimeiseksi. Projektiin kuuluvat vaiheet tulisi pilkkoa pienemmiksi työosioiksi, mikä helpottaa kuhunkin tehtävään tarvittavan ajan laskemista. Projektin kokonaiskesto lasketaan työvaiheisiin tarvittavan ajan yhteissummasta. Ajankäytön havainnollistamiseksi on hyvä tehdä aikataulu, jossa näkyvät tehtävät, niiden suunniteltu kesto ja toteutusajankohta. Aikataulusta ei kannata kuitenkaan tehdä liian tiukkaa, jottei loppuvaiheessa tule liian kiire. Aikataulua täytyy valvoa jatkuvasti. Se onnistuu projektiryhmän kokouksissa, joissa tarkistetaan jo tehdyt tehtävät ja seurataan keskeneräisten tehtävien edistymistä. Tehtävien toteutumista on hyvä seurata jatkuvasti, jotta voi nopeammin reagoida muutoksiin. (Kauhanen, Juurinen & Kauhanen 99-100 & 103.)

Aikataulu on yksi tärkeimmistä työkaluista ohjelmaa suunniteltaessa; sen avulla saadaan selkeä kuva ja idea matkasta. Kun laitetaan konkreettisia päivämääriä ja virstanpylväitä, matka muuttuu todellisemmaksi ja antaa uskoa sen tapahtumiseen. Aikataulua suunniteltaessa sen sisälle kannattaa suunnitella pienempiä ja tarkempia aikatauluja, jotka käsittelevät tiettyä projektin osaa. (Bladen, Kennell, Abson & Wilde 2012, 47; Cambell, Robinson, Brown & Race 2003, 69.)

Aikataulu on matkan selkäranka, joka jäsentää matkan kulun. Se on matkan tuoteseloste, joka kertoo selkeästi millaista ohjelmaa milloinkin on asiakkaille tarjolla. Se auttaa ohjelman läpiviennissä ja antaa selkeät ohjeet matkanjohtajien työskentelyyn. Aikataulussa pysymiseen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä muutokset ja virheet aiheuttavat helposti kritiikkiä. Aikataulua suunniteltaessa on hyvä pyrkiä kompromissiin, sillä yhteistyökumppaneita ja vaihtoehtoja on monia. (Suomen Urheiluliitto 2012.)

3.1.2 Budjetointi

Budjetti on ennuste tai suunnitelma, joka auttaa säätelemään matkan tapahtumia tietyllä aikavälillä. Budjetti ennustaa mitä on tarkoitus tapahtua, tallentaa mitä tapahtuu milläkin hetkellä sekä toimii matkan jälkeen todisteena siitä mitä on tapahtunut. Budjetin tarkoituksena on siis verrata ennustetta todellisuuden kanssa sekä asettaa päämääriä, joita järjestäjät yrittävät saavuttaa. Vaikka budjetointi hyödyttää taloudellisen tilanteen hahmottamista ja sen myötä suunnittelua, sen ei pidä olla ainoa hallitseva tekijä matkanjärjestämisessä (Shone & Parry 2004, 108.)

Matkan kaikki kulut pitää kartoittaa budjettia suunniteltaessa. Budjettisuunnitelmaan kuuluu muun muassa matkaliput, kuljetukset, majoitukset, ruokailut, postituskulut, toimitusmaksut ja markkinointikulut. Budjettiin on aina hyvä jättää hieman löysää yllättävien kustannuksien varalta. Osallistumismaksu määritellään tämän suunnitelman perusteella. Jos osallistumismaksu on liian alhainen, saattavat matkanjärjestäjät jäädä taloudellisesti tappiolle. On hyvä pohtia onko matkan tavoitteena tuottaa voittoa vai vain selvittää kuluista. Budjetissa voidaan pysyä vain, jos järjestäjä tietää tarkkaan matkan kustannukset. (Cambell ym. 2003, 59; Nuorten keskus 2010.)

3.1.3 Markkinointi

Markkinoinnin yhtenä tärkeimpänä lähtökohtana voidaan pitää asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden syvällistä ymmärtämistä sekä matkustajien trendien ja mieltymysten huomiointia. Tämä näkyy käytännön toiminnassa parhaiten siinä, että tuotteet ja palvelut suunnitellaan ja muotoillaan asiakkaiden halujen, tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakkaan ymmärtämisen tärkeys perustuu siihen tosiasiaan, että asiakkaat ostavat tuotteita ja palveluja vain, jos ne tyydyttävät heidän tarpeitaan. (Albanese & Boedeker 2002, 11 & 88.)

Markkinointi tulee tehdä riittävän ajoissa tarpeeksi laajalle kohderyhmälle. Markkinointivaiheessa tulee kertoa tarkat tiedot matkasta, kuten kohde, päivämäärät, hinta, matkustustapa, yhteystiedot, ilmoittautuminen sekä peruutusehdot ja –maksut. On myös tarpeellista laittaa esille matkaohjelma, jotta asiakkaat näkevät, mitä hinta tarkalleen sisältää. On tärkeää, että matkailutuote sisältää vähintään sen, mikä asiakkaalle on markkinoissa luvattu. (Komppula & Boxberg 2002, 103-104; Nuorten keskus 2010.)

3.2 Matkan toteutus

Ennen matkalle lähtöä tulee asiakkaisiin olla yhteydessä pitääkseen heidän mielenkiintoa ja innostustaan yllä, jotteivät he peru matkaa jonkin kiinnostavamman tapahtuman ilmaantuessa näköpiiriin. Ilmoittautumisen jälkeen lähtijöille onkin hyvä lähettää sähköpostia, jossa heidät toivotetaan tervetulleiksi ja annetaan kirjalliset ohjeet matkasta. Heille tulee antaa matkaohjelma aikatauluineen ja matkanjohtajien yhteystiedot. Asiakkaita tulee myös informoida valuutan vaihdosta, paikallisista sääolosuhteista sekä matkavarustuksesta. On hyvä vielä muistuttaa heitä ottamaan passi mukaan sekä hankkimaan matkavakuutus. Joissain tapauksissa voi olla hyvä idea ehdottaa asiakkaille kirjoja tai elokuvia, mistä he saisivat taustatietoa tulevista vierailupaikoista. (Keeping tour members in the loop 2011; Nuorten keskus 2010.)

Matkan aikana asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa moni asia. Asiakkaan odotukset vaikuttavat ratkaisevasti kokemuksen syntyyn. Odotukset syntyvät asiakkaiden tarpeista ja

tarpeet eri sosiodemografisista tekijöistä, kuten iän, sukupuolen ja persoonallisuuden mukaan. Odotusten laatu vaihtelee sen mukaan, onko asiakas käyttänyt saman matkanjärjestäjän palveluita aikaisemmin tai onko hänellä kokemuksia samantyyppisistä matkailutuotteista yleensä. Myös muilta asiakkailta kuullut kokemukset vaikuttavat matkailijan odotuksiin. Matkanjärjestäjän täytyy pystyä täyttämään kaikki ne odotukset, joita on markkinoinnin avulla luotu. Kun hinta on määritelty, matkailupalvelun ostamisen tulee olla helppoa ja maksamisen hoitua vaivattomasti. Myös matkan hinta-laatusuhteen tulee olla kohdallaan, jotta asiakkaalle jää matkasta hyvä mieli. Palvelun hinta vaikuttaa odotuksiin yleensä siten, että kalliimmalta tuotteelta odotetaan laadukkaampaa palvelua. Palveluntason tulee täyttää asiakkaan odotukset tai jopa ylittää ne. On myös tärkeää, että asiakkaille luodaan turvallinen olo matkan aikana. (Komppula & Boxberg 2002, 47-48 & 90.)

Matkan aikana asiakas tarvitsee erilaisia vaihtoehtoja, joista hän voi itse tilannekohtaisesti päättää minkä valitsee. Valinnan vapaus voi vaihdella eri matkustusmuotoja käytäessä erittäin paljon ja samalla asiakkaalla saattaa olla eri tilanteissa erilainen tarve valinnan mahdollisuuksiin. Asiakas saattaa usein odottaa, että hänellä on monia erilaisia valinnan mahdollisuuksia, vaikkei hän käyttäisikään niitä lopulta ollenkaan. Asiakkaiden aktiivisuuteen vaikuttavat asiakkaan halu ja kyky osallistua matkalla tapahtuvaan ohjelmaan. Näitä ovat esimerkiksi käytettävissä oleva raha, aika ja henkiset sekä fyysiset resurssit. Nämä kaikki vaikuttavat siihen onko asiakas aktiivinen vai passiivinen osallistuja. Aktiivinen osallistuja lähtee mielellään mukaan aktiviteetteihin, joissa tuotetaan itse, kuten näytteleminen. Passiivinen osallistuja taas mieluummin katselee kuin itse osallistuu. (Komppula & Boxberg 2002, 16 & 101-102.)

3.2.1 Matkanjohtaminen ja ryhmänohjaus

Kun ihmiset matkaavat maasta toiseen, tarvitsevat he jonkun johtamaan matkaa ja vastaamaan matkan onnistumisesta. Matkanjohtajat ovat vastuussa koko matkan hallinnasta ja yleisestä toimivuudesta. Matkanjohtajan työ ei ole pelkkää paikallisoppaan puheen ymmärtämistä ja kääntämistä, vaan matkanjohtajien kokemus, tieto, diplomaattisuus ja kielitaito ovat niitä tekijöitä, joiden avulla asiakkaiden odotukset matkasta täyttyvät.

Jotta matkanjohtajan määritelmä täyttyisi, täytyy matkanjohtajan yöpyä ryhmänsä tai yksittäisten asiakkaiden kanssa kohteessa. Tämä seikka erottaa matkanjohtajan oppaasta. (Collins 2000, 13; Suomen Merimies-unioni SMU ry 2012.)

Kohteeseen tutustuminen ennakkoon on tärkeää. Matkanjohtajilla on useita asioita huolehdittavana myös matkan aikana. Matkanjohtajan kuuluu olla kaikkialla etuajassa, pitää lukea ryhmänjäsenistä, olla tietoinen mahdollisista ongelmista sekä ottaa huomioon asiakkaiden kansallisuudet ja käyttäytyminen. Matkanjohtajalla on vaikutusvaltaa ryhmässä suhteessa muihin jäseniin. Tämä tuo mukanaan vastuuta ja odotuksia. Ryhmä voi odottaa matkanjohtajalta esimerkiksi ryhmän hyvän ilmapiirin ylläpitämistä ja konfliktien estämistä sekä ryhmän jäsenien rohkaisemista osallistumiseen. (Collins 2000, 38; Jyväskylän yliopisto 2012; Suomen Merimies-unioni SMU ry 2012.)

Kansainvälinen matkanjohtajien yhdistys (International Association of Tour Managers) korostaa Collinsin tavoin aikataulussa pysymistä määritellään matkanjohtajalle tärkeitä ominaisuuksia. Sen lisäksi matkanjohtajan tulee yhdistyksen mukaan tarjota tietoa maan tavoista, maantieteestä, historiasta ja yhteiskunnallistaloudellisista asioista. Matkanjohtajan on myös hyvä tarjota asiakkailleen tietoa käytännön toimimisesta vierailtavasta kohteesta esimerkiksi pukeutumisesta ja käyttäytymisestä. Matkanjohtaja voi kertoa myös ostosmahdollisuuksista, yöelämästä ja kulttuuritapahtumista matkakohteessa. (International Association of Tour Managers LTD 2012.)

Nuorten keskuksen Internetsivuilla korostetaan matkanjohtajien vastuuta. He ovat vastuussa ryhmästään koko matkan ajan. Matkanjohtajia ollessa useampia kuin yksi tulee vastuualueet jakaa selkeästi. Matkanjohtajan vastuuseen kuuluu myös tiedottaa ryhmään, että he tietävät, missä matkanjohtaja milloinkin on ja miten hänet tavoittaa. Ryhmäläisten tulee myös informoida matkanjohtajaa siten, että hän tietää missä ryhmäläiset liikkuvat. (Nuorten keskus 2010.)

Koska järjestetyillä matkoilla on usein isoja ryhmiä, täytyy matkanjohtajilla olla tietoperustaa myös ryhmänohjauksesta. On myös syytä perehtyä usean ohjaajan keskinäiseen vuorovaikutukseen. Yksi ohjaajista saattaa asettua pysyvästi aktiiviseen ja dominoivaan

rooliin, ja tästä johtuen toinen ohjaaja saattaa vetäytyä passiivisempaan rooliin. Tällainen tilanne vastaa parhaimmillaan ohjaajien luonteenlaatua, jolloin vastakohtat täydentävät toisiaan. Joskus se saattaa kuitenkin häiritä luontevaa yhteistyötä. Jotta yhteistyö olisi mahdollisimman luonnollista, kannattaa toimintaa suunnitella yhdessä. Tärkeää on, että molemmat tai kaikki ohjaajat, voivat työskennellä tehokkaasti ja itselleen sopivalla tavalla. Varsinkin silloin, kun ohjaaja tuntee itsensä hämmentyneeksi ja pohtii onko reagoinut tilanteisiin oikein, hän saattaa saada suurta hyötyä keskustelusta jonkun toisen kanssa. Toistensa täydentävyys ja keskinäinen luottamus ovat ryhmän etu ja perusta toimivalle ryhmäkulttuurille. (Niemistö 2002, 72 & 76.)

Ryhmänohjaaja kehittää itselleen oman persoonallisen tapansa ohjata joukkoaan. Tiettyä kaavaa ohjaajalle ei voi antaa siitä, kuinka toimia eri tilanteissa. Ohjaajan rooli ei rakennu hetkessä, vaan se syntyy kokemuksen tuloksena. Ryhmän ohjaamisessa täytyy toimia ryhmänjohtajana, ymmärtävänä kuuntelijana ja vaikuttajana, joka ohjaa ryhmän jäseniä tavoitteisiin. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2011, 27.)

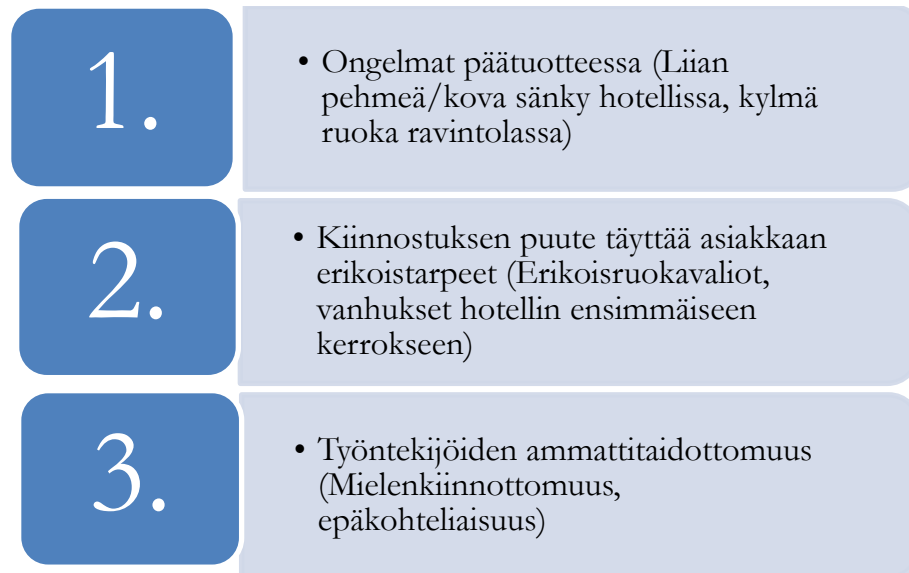
Ryhmämatkajohtajana toimimiseen vaikuttaa se, onko kyseessä ennestään tuttu ryhmä vai onko se uusi tuttavuus. Tärkeää on aistia ryhmän tunnetila. Tuntemattoman ryhmän kanssa on suositeltavaa edetä varovasti ja tunnustella samalla ilmapiiriä. On myös hyvin tärkeää edistää turvallisuuden tunnetta ja kannustavaa ilmapiiriä. Toisin kuin tuttu ryhmä, entuudestaan tuntematon ryhmä ei välttämättä halua suoraa tai käskyttävää ohjausta. (Jaakkola ym. 2011, 27.)

3.2.2 Ongelmatilanteista suoriutuminen matkanjohtajana

Vaikka palveluntarjoaja pyrkii tuottamaan mahdollisimman hyvän ja asiakasta tyydyttävän palvelun, on aina mahdollisuus että ongelmia ilmenee. Useimmiten ongelmat johtuvat puutteellisesta prosessin suunnittelusta, kyvyttömyydestä tehdä yksityiskohtaisia suunnitelmia tai huolimattomuudesta. Matkan toteutukseen kuuluvilla henkilöillä tulisi olla ”tee tehtäväsi oikein jo ensimmäisellä kerralla”-asenne. Kaikkien matkanjärjestämiseen osallistuvien tulisi etsiä sellaisia kohtia, joissa saattaisi ilmetä ongelmia. Tällä tavoin

mahdolliset ongelmakohdat voidaan ennaltaehkäistä. Kun virhe on jo tapahtunut ja asiakas on tyytymätön, tulee matkanjohtajan toimia niin, että asiakkaalle jää positiivinen tunne. Mikäli asiakkaan ongelma jätetään vaille huomiota tai hoidetaan huonosti, asiakas tulee mahdollisesti levittämään huonoa palautetta palveluntarjoajasta tuttavilleen. Jotta matkanjohtajat osaisivat toimia ongelmatilanteissa, tulee heidän pystyä tunnistamaan ongelmatilanteet. Ongelmatilanteen kääntäminen positiiviseksi onnistuu helpoiten, kun se tehdään heti kun ongelma on ilmennyt. Asiakas haluaa kuulla, että hänen ongelmansa on otettu huomioon ja miksi ongelma alun perin tapahtui. Ongelman havaittuaan tulee asiakaspalveluhenkilökunnan pyytää asiakkaalta anteeksi. Tapahtunutta virhettä tulisi hyvittää siten, että ongelmasta asiakkaalle koituneet kulut tai vaiva muuttuvat pienemmäksi. Kun asiakas on saatu tyytyväiseksi, on tutkittava miksi ongelma ilmeni ja kuinka se voitaisiin tulevaisuudessa välttää. (Cook ym. 2010, 72-73.)

Ongelmat matkapalveluissa voidaan jakaa kolmeen pääkategoriaan: ongelmat päätuotteessa, kiinnostuksen puute täyttää erikoistarpeet ja työntekijöiden ammattitaidottomuus. Ongelmista on annettu esimerkkejä kuviossa 5.



Kuvio 5. Todennäköisimmät ongelmat matkailupalveluissa. (Cook ym. 2010, 72.)

Kuviossa 5. on havainnollistutettu kolmen kohdan kuviolla sellaisia asiakaspalvelun ongelmakohdita, jotka vaikuttavat matkailukokemukseen. Mikäli jokin kuvion 5. ongelmista tapahtuu eikä palveluntarjoaja aidosti yritä korjata tilannetta, jää asiakkaalle nega-

tiivinen muistikuva palvelusta kokonaisuutena. Pieniä epäonnistumisia palvelussa ei kuitenkaan voida välttää. Mikäli muistikuva voidaan kääntää positiiviseksi, asiakkaalle usein jää erityisen positiivinen mielikuva palvelun laadusta. (Cook ym. 2010, 72.)

Seuraavassa kuviossa 6. on esitetty muistisääntö, jolla voidaan ratkaista ongelmia asiakaspalvelutilanteissa. Muistisääntö muodostuu kuudesta englanninkielen alkukirjaimesta, jotka muodostava sanan *Laugh* (nauru).



Kuvio 6 Laugh- ongelmanratkaisumetodi (Cook ym. 2010, 73.)

Kuvion 6. ensimmäinen kirjain, L, tulee englannin sanasta *listen*, joka tarkoittaa kuuntelemista. On tärkeää, että asiakkaan ongelmaan kiinnitetään huomiota ja häntä kuunnellaan. A-kirjain tulee sanasta *acknowledge* eli myöntää. Matkanjohtajan tulee rehellisesti myöntää tehneensä virhe. U-kirjain tulee sanasta *understand* eli ymmärtää. Tilanne tulee ymmärtää asiakkaan kannalta ja käydä hänen kanssaan läpi mitä on tapahtunut. G-kirjain tulee sanasta *give* eli antaa, mikä kuvastaa, että asiakkaalle tulee antaa ratkaisu ongelmatilanteeseen. H-kirjain tulee sanoista *hit home* eli mennä perille. Ongelman jo ratkettua olisi hyödyllistä ottaa asiakkaaseen yhteyttä, jotta saadaan selville, että hän on varmasti tyytyväinen saamaansa palveluun. (Cook ym. 2010, 73.)

3.3 Matkan arviointi ja kehittäminen

Matkan jälkeen asiakkaille on hyvä lähettää kotiinpaluuviesti, joka näyttää, ettei heitä ole unohdettu matkan päätyttyäkään. Heille kannattaa antaa jonkinlainen muisto matkasta, kuten kuva tai matkamuisto. Palautteenantoa ei pidä unohtaa, sillä on erittäin tärkeää tietää, mitä asiakkaat olivat mieltä matkasta. Palautteiden pohjalta selviää päästiinkö tavoitteeseen asiakkaiden mielestä, mitä olisi voitu tehdä toisin ja mikä oli osallistujien mielestä kaikkein parasta. Saatua palautetta verrataan lähtötilanteeseen eli siihen, mitkä olivat matkan tavoitteet. (Keeping tour members in the loop 2011; Vallo & Häyrinen 2008, 171.)

Etenkin jos matkasta saatu palaute on ollut kiitettävää ja matka pääsee tavoitteeseensa, kuuluu hyviin tapoihin ja hyvään tapahtuman suunnitteluun myös tapahtumassa toimineiden henkilöiden ja sponsoreiden kiittäminen. Toteutuksen jälkeinen markkinointi on tärkeää produktin kehittämisen kannalta. Seuraavan projektin suunnittelun voi aloittaa edellisen tapahtuman opeista ja oivalluksista, jotka puolestaan luetaan palautteista kerätyistä yhteenvedosta, jonka edellisen matkan järjestäjä on koonnut. (Vallo & Häyrinen 2008, 168-169.)

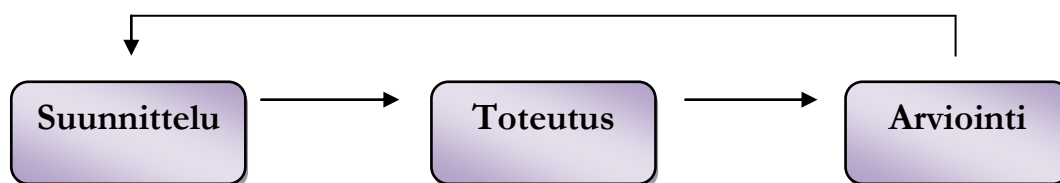
Matkan arviointi tarkoittaa pääasiassa sen onnistumisen mittaamista tavoitteiden saavuttamisen perusteella. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi korkea osallistujamäärä, osallistujien tyytyväisyys ja budjetissa pysyminen. Van Der Wagen (2001), Shone ja Perry (2004) sekä Silvers (2004) määrittelevät arviointikriteereiksi matkan menojen laskemisen, matkanjohtajan käyttämien prosessien arvioinnin, matkan imagon ylläpitämisen ja kehittämisideat. (Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2008, 532-533.)

Arvioinnin tarkoitus on nähdä miten matka meni ja miten sitä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa. Arvioinnissa on kaksi tärkeintä kohtaa: Saavuttiko matka tavoitteensa ja mitä voisi vielä kehittää. Kehitystä voidaan mitata monella eri tavalla. Aktiviteetteja arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota siihen olivatko ne onnistuneita ja pohtia tarvitseeko niitä muuttaa, pitää ennallaan tai poistaa kokonaan. (Shone & Parry 2004, 220-221.)

Projektin arvioiminen on eri asia kuin itse matkan onnistumisen arvioiminen. Projektin arvioimiseen kuuluu projektisuunnitelman eli muun muassa tehtävien kuvauksen ja aikataulun vertaaminen projektin todelliseen edistymiseen. Arviointi tässä tapauksessa on koko prosessin pätevyyden arvioimista ja siinä mitataan prosessin joustavuutta eli sen kykyä reagoida muutoksiin. Kaikkien näiden osa-alueiden arviointi osoittaa onnistumista tai epäonnistumista projektille asetettujen odotusten perusteella. Vertauksen pohjalta voi syntyä parannusehdotuksia prosessin kulkuun. (Allen ym 2008, 182.)

Käytännön ongelmien ratkaisut ja uusien ideoiden tai palveluiden tuottaminen kuuluu kehittämistyöhön. Tarkoituksena on yleensä kehittää ja ottaa käyttöön ratkaisuja. Asioiden kuvailemisen ja selittämisen lisäksi kehittämistyössä luodaan parempia vaihtoehtoja ja asioita viedään käytännössä eteenpäin. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 19-20.)

Kehittämistyössä korostuvat suunnitelmallisuus ja suunnitelman hallittu seuraaminen. Kehittämistyössä raportoidaan yleensä kehittämisen lähtökohdat ja tavoitteet, työtavat, prosessin eteneminen ja lopputulokset. Kehittämistyötä voidaan kuvata prosessiksi eli moneksi toisiaan seuraavaksi erilaisten vaiheiden summaksi. Prosessin vaiheita tarkastelemalla pystytään tekemään työtä järjestelmällisesti, sillä tiedetään mikä vaihe pitää suorittaa loppuun ennen toisen aloittamista. Mikä tahansa kehitystyö voidaan kuvata yksinkertaisena muutostyön prosessina. (Ojasalo ym. 2009, 20-23.)



Kuvio 7. Muutostyön prosessi. (Ojasalo ym. 2009, 23)

Kuviossa 7. on esitelty muutostyön prosessi. Ensimmäinen vaihe eli suunnitteluvaihe on kehittämishaasteiden selvittäminen, tavoitteiden asettaminen ja suunnitelma siitä, miten tavoitteisiin päästäisiin. Toisena prosessiin kuuluu tehdyn suunnitelman käytän-

töön pano eli toteutusvaihe. Viimeisenä arvioidaan, miten prosessi on onnistunut ja onko tavoitteet toteutettu. (Ojasalo ym. 2009, 23.)

4 Kulttuurierojen huomioonottaminen matkalla

Kulttuurilla voidaan tarkoittaa kansallista kulttuuria kuten suomalainen tai espanjalainen, etnistä kulttuuria kuten saamelainen tai romani tai alueellista kulttuuria kuten pohjoisamerikkalainen tai länsisuomalainen. Kulttuurista usein puhutaan myös kun tarkoitetaan eri ikäpolvia, sukupuolta tai tiettyä organisaatiota. Kulttuurin määritelmä vaihtelevat eri tieteenaloilla. (Kulttuurien välinen viestintä 2011a.)

G. Hofstede määrittelee kulttuurin seuraavasti: “ Kulttuuri on kollektiivinen ohjelmointi tietyn ryhmän mielessä, ja tämä ohjelmointi erottelee heidät muista ihmisistä ja ryhmistä”. Kulttuuri siis koetaan tiettyä ryhmää yhdistäväksi tekijäksi eli asiaksi johon kyseisen ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvaisuudentunnetta. Ihminen oppii jo aikaisessa vaiheessa oman kulttuurinsa kirjoittamattoman koodiston. Kasvaessamme lapsesta aikuiseksi tästä koodistosta tulee meille elintärkeä ohjenuora, jonka muuttaminen tai ohittaminen on hyvin vaikeaa tai jopa mahdotonta. Koemme usein muiden kulttuureiden tavat ja uskomukset oudoiksi ja vierastettaviksi, sillä ne eroavat omistamme. (Lewis 2006, 17.)

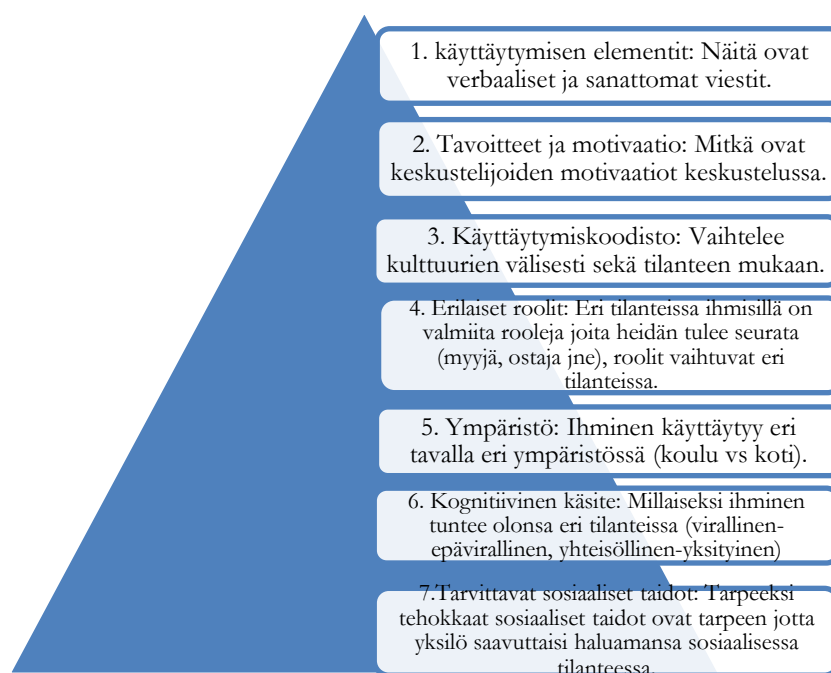
S. H. Schwartz määrittelee kulttuurin yhteiskunnan vallitsevina arvoina. Nämä arvot tuovat esille sen, mikä on kussakin yhteiskunnassa hyväksyttävää. Kulttuuri myös ilmentää yhteiskunnassa elävien ihmisten uskomuksia, käytäntöjä, symboleja, normeja sekä näiden kaikkien yhdistelmää. Schwartzin mukaan kulttuuri on ikään kuin yksilön ulkopuolinen paine, jolle yksilö altistuu eläessään määrättyssä sosiaalisessa järjestelmässä tai ympäristössä. (Schwartz 2011, 3 & 13.)

Tutkija A. Mikluhan mukaan kulttuuri on jonkin ihmisryhmän samankaltainen elämäntapa. Kaikissa kulttuureissa on omaleimaisia tapoja tehdä ja sanoa asioita. Yksilön tapa ajatella on Mikluhan mukaan historian, uskonnon ja kielen yhteistulos. Kulttuuri on sidoksissa tiettyyn aikaan ja tiettyyn paikkaan ja ihminen saa tietonsa ja taitonsa oppimalla. Tästä johtuen kulttuuri on siis periytyvää. Eri kulttuurien kohdatessa tapa kokea muuttuu. (Borg, Kivi, & Partti 2002, 25; Mikluha 1996, 7.)

4.1 Monikulttuurinen kommunikaatio

Laajasti käsitettynä monikulttuurinen kanssakäyminen voidaan mieltää tapahtumaksi, johon osallistuu eri kulttuurisesta, etnisestä tai sukupuolisesta ryhmästä tulevia henkilöitä. Tässä yhteydessä kulttuurilla tarkoitetaan suurempaa kehystä, joka viittaa yhteisöön, joka jakaa samanlaisen ajatusmaailman. (Ting-Toomeys 1999, 17-21.)

Ihmisten kommunikoidessa missä tahansa tilanteessa liittyy siihen verbaalisia sekä non-verbaalisia viestejä kuten ilmeet, eleet ja ruumiinkieli. Sanattomien viestien avulla ihmiset pystyvät korostamaan ja selventämään haluamaansa viestiä. Samasta kulttuurista tuleville yksilöille viestien ymmärtäminen on helppoa yhteisen kulttuuritaustan takia. Ihmisten tullessa eri kulttuureista saattavat he kohdatessaan tarkoittaa sanattomalla kommunikaatiollaan hyvinkin erilaisia asioita, jolloin syntyy hämmennystä. Tällaisessa tilanteessa usein toinen osapuoli sopeutuu toisen tapoihin ja ottaa ne omikseen kyseisessä kanssakäymisessä. Kuviossa 8 on kuvattu sosiaalinen kanssakäyminen seitsemässä askeleessa. (Ting-Toomey 1999, 17-18)



Kuvio 8. Ting-Toomeyn seitsemän askeleen jako sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Ting-Toomey 1999, 20-21)

Kuviossa 8. on kuvattuna seitsemän askeleen pyramidi kommunikaatioon vaikuttavista tekijöistä. Ensimmäisessä askeleessa ovat käyttäytymisen elementit, joita ovat sekä verbaliset että sanattomat viestit eli mitä ja kuinka sanotaan ja kuinka sitä korostetaan eleillä. Toisena askeleena ovat tavoitteet ja motivaatio eli se, miksi keskustellaan ja mitä keskustelijat toivovat saavuttavansa keskustelemalla. Kolmantena on käytöskoodisto eli se, miten kumpikin keskustelija reagoi toisen osapuolen ärsykkeisiin. Neljäntenä ovat erilaiset roolit, joita ihmiset vaihtavat tilanteen mukaan. Ne voivat olla esimerkiksi asiakas ja asiakaspalvelija, vanha ja nuori. Viidentenä on ympäristö eli se, kuinka yksilö toimii eri tilanteissa. Ympäristö voi tarkoittaa fyysistä ympäristöä, kuten kotia tai työpaikkaa tai sitten abstraktimpaa kokemusta ympäristöstä, kuten työilmapiiri. Kuudes askel on kognitiivinen käsite eli se, millaiseksi yksilö tuntee itsensä erilaisissa tilanteissa. Yksilö kommunikoi hyvin eri tavalla virallisessa ja epävirallisessa yhteydessä ja käyttää eri sanastoa. Viimeisenä askeleena ovat sosiaaliset taidot eli se, kuinka helppoa yksilölle päästä haluamaansa lopputulokseen sosiaalisessa tilanteessa. (Ting-Toomey 1999, 20–21)

Sosiaalisessa kanssakäymisessä liitämme kuvion 8. elementtejä yhteen. Niihin vaikuttaa vahvasti myös se, mitä ne merkitsevät tietyille henkilölle ja kuinka hän niitä soveltaa. Opimme eniten merkityksiä tietyille elementeille juuri omasta kulttuuristamme ja merkitykset saattavatkin vaihdella hyvin paljon eri kulttuurien kesken. Se, kuinka vuorovaikutus toimii, on hyvin kulttuuri- ja tilannesidonnaista. Ilman hienotunteisuutta tällaisissa tilanteissa pienetkin kanssakäymistä häiritsevät tekijät voivat muuttua suuriksi konflikteiksi ja purkautua turhautumisena. (Ting-Toomeys 1999, 17–21.)

Kommunikoidessaan ihmiset tiedostamattaan ottavat huomioon tilanteen, jossa ovat, henkilökohtaisen tilan, kosketuksen ja sen tarkoituksen. Kommunikaatiota pohtiessa on hyvä kiinnittää huomiota onko tilanne virallinen vai epävirallinen, kuinka kauan se kestää ja millaisella äänellä kommunikoidaan. Myös sellaiset tiedostamattomat seikat kuten tuoksu, hikoilu, punastuminen vaikuttavat tapaan jolla kommunikoidaan. (Reisinger & Turner 2003, 19.)

4.2 Kansainvälistyminen ja kulttuurintuntemus

Kansainvälistyminen on prosessi, jossa yksilö oppii sopeutumaan uuden tilanteen vaatimiin odotuksiin. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa tapojen ja käyttäytymissääntöjen omaksumista. Syvällisemmässä kulttuuriin tutustumisessa on tärkeää ymmärtää kulttuurin ydin, tuntea uuden kulttuurin yhteiskunnan rakenteet ja toiminta sekä kulttuurin arvot. Useissa kulttuurieroihin liittyvissä ongelmissa ratkaisu on yksinkertainen. Kun tunnetaan maan historia ja kulttuuri, osataan laittaa asiat oikeisiin kehyksiin. (Kun toimitaan järjeä käyttäen, hyvällä itsetunnolla ja rauhallisesti, saadaan usein tasapaino monikulttuuriseen kanssakäymiseen. Tasapainoinen kanssakäyminen on hyödyllistä ja miellyttävää kaikille osallistujille. On tärkeää hyväksyä, että suurin osa kulttuuripiirteistä ei tule muuttumaan ja niitä kannattaakin käyttää mieluummin hyödyksi kuin yrittää syrjäyttää. (Lewis 2006, 134; Mikluha 1996, 8.)

Mitä eksoottisempi matkakohde on sitä enemmän etukäteistietoa yleensä hankitaan. Mentäessä samankaltaiseen kulttuuriin virheellisesti oletetaan, että kulttuurieroja ei ole tai ne ovat mitättömän pieniä. Vieraassa kulttuurissa tulee varoa epärealistisia odotuksia, yleistyksiä ja stereotyyppioita. Jotta kulttuurien kohtaaminen olisi mahdollisimman saumatonta, ei asioita tule arvioida oman mittapuun mukaan. Välttyäkseen kiusallisilta tilanteilta tulee peruskäytöskoodisto ja -tavat opetella jo etukäteen. Negatiiviset asiat uudesta kulttuurista on helppo oppia, mutta ystävyysuhteita luotaessa on myös hyvä tutustua kulttuurin positiivisiin aspekteihin, kuten mistä ihmiset nauttivat ja mikä saa heidät iloitsemaan. Oppiakseen syvällisen kulttuurin tuntemuksen tulee opiskella monipuolisesti, kulkea silmät ja korvat auki ja mieli avoimena. (Mikluha 1996, 10–11.)

4.3 Aikakäsitys

Yksilön kokemus ajasta käsitteenä on kulttuurisidonnainen ja erilaiset aikakäsitykset saattavat aiheuttaa hämmennystä ja väärinkäsityksiä. Varsinkin työelämässä erilaisuus näkyy osalle epäammattimaisuutena, kun taas osalle se näyttää joustamattomuutena. Usein aikakäsitys näkyy eroavaisuuksina tilanteissa, joissa on kyse täsmällisyydestä, aikataulujen pitävyydestä, suhtautumisesta tapaamisten peruuntumiseen ja uudelleen järjes-

tämiseen, suunnitelmallisuudesta tai siinä, mitä pidetään olennaisena tai epäolennaisena. Tutkijat Schneider ja Barsoux huomasivat aikaa tutkiessaan, että monissa länsimaalaisissa kulttuureissa aika ajatellaan usein rajatuksi ja rajalliseksi. Kyseisissä kulttuureissa aika on kuten raha tai kuin rajallinen luonnonvara. Aika nähdään jäsennettynä ja lineaarisena. Latinalaisissa kulttuureissa ja Lähi-idässä taas aika koetaan rajattomaksi ja jatkuvaksi. (Kulttuurienvälinen viestintä 2011b; Termikirjasto 2011.)

5 StockTrip 2012 suunnittelu

StockTrip 2012-matkaa lähdettiin ideoimaan jo alkusyksystä 2011 heti toimeksiantajan löydyttyä. Ensimmäisen suunnittelupäivän aikana tehtiin alustava matkaohjelma vaihto-opiskelijoiden matkalle, ja opinnäytetyön tekijät saivatkin ehdotuksen hyväksyttyä jo seuraavana päivänä pidetyssä HELGAN kokouksessa. Matkan suunnittelun helpottamiseksi tehtiin projektisuunnitelma (liite 10), johon kirjattiin muun muassa projektin aikataulu, riskit, tehtävänjako ja monia muita projektin suunnittelun kannalta tärkeitä asioita.

Tehdäkseen matkasta kohderyhmää ajatellen mahdollisimman onnistuneen opinnäytetyön tekijät päättivät tehdä taustatutkimuksen vaihto-opiskelijoille. Tutkimuksen tavoitteena oli tiedustella aiemmin ESN HELGAN järjestämiin Tukholman-matkoihin osallistuneiden mielipiteitä matkasta. Samalla kun opinnäytetyön tekijät toteuttivat haastatteluja vaihto-opiskelijoille, tuli ajankohtaiseksi myös tutustumismatkan suunnittelu ja varaus. Tutustumismatkan jälkeen edessä oli kaikista merkittävin työ, sillä täytyi tehdä ratkaisut matkan varaamisesta ja matkaohjelmasta.

5.1 Taustatutkimus ja sen anti

Kuten kappaleessa 3.1. mainitaan, matkaa suunniteltaessa on tarpeellista tutustua kohderyhmään ja sen tarpeisiin, jotta matka olisi oikeanlainen tavoitteita ja kohderyhmää ajatellen. Yalen (2001) mukaan aikaisemmilta asiakkailta tulee kysyä palautetta, jotta matkasta tulisi kohderyhmälle mahdollisimman sopiva. Opinnäytetyön tekijät tekivät pienimuotoisen taustatutkimuksen, jotta StockTrip2012 olisi mahdollisimman onnistunut valittua kohderyhmää varten. Tarkoituksena oli selvittää vaihto-opiskelijoiden mielipiteet ESN HELGAN aiemmin järjestämistä matkoista. Mielipiteet saatiin selville haastattelemalla aiemmin Tukholmassa käyneitä vaihto-opiskelijoita (liite 1). Haastattelun pohjalta selvisi, mihin he olivat olleet tyytyväisiä ja mitä toivoisivat matkan sisällöstä. Haastattelu toteutettiin yksilohaastatteluna ja haastateltavat valittiin sattumanvaraisesti. Kaikki valitut olivat osallistuneet ESN HELGAN järjestämään Ruotsin-matkaan syksyllä tai keväällä 2011.

Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan. Heistä kuusi oli tyttöjä ja kaksi poikaa. Seitsemän haastateltavaa oli Tukholmassa syksyllä 2011 ja yksi haastateltava keväällä 2011. Haastateltavat tulivat Marokosta, Espanjasta, Ranskasta sekä Itävallasta ja he olivat 19–30-vuotiaita.

Haastattelussa kysyttiin vaihto-opiskelijoiden mielipiteitä matkan sujuvuudesta, vapaaajasta ja yleisistä toiveista samantyyppiselle matkalle. Haastateltavat saivat vapaasti sanoa mitä mieltä olivat, olisiko jossain osiossa ollut parannettavaa ja jäikö jokin erityinen asia positiivisesti mieleen. Haastatteliijoilla oli kysymysrunko (liite 1), jota seurattiin, mutta sen ulkopuolelta kysyttiin tarkentavia kysymyksiä.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että Tukholman-matka, johon he olivat osallistuneet, oli yleisesti ottaen onnistunut. Matkalla oli ollut mukavaa ja kaupunki oli ollut matkakohteena kaikkien mieleen. Vuonna 2011 järjestetyillä matkoilla Tukholmassa oli vietetty yksi yö, mutta Tukholman suuren tarjonnan vuoksi kaikkien mielestä yksi yö Tukholmassa oli ollut liian vähän. Kaikkea ei ehditty nähdä ja kokea. Haastateltavat olisivat valmiita maksamaan matkasta hieman enemmän saadakseen viettää kaksi yötä maissa ja tutustua kaupunkiin perusteellisesti. Haastateltavat määrittelivät 130€-150€ korkeimmaksi hinnaksi, minkä he olisivat valmiita maksamaan yhdestä lisäyöstä.

Vaikka matka olikin ollut haastateltavien mielestä onnistunut, oltiin yksimielisesti sitä mieltä, että Tukholman matkan organisoinnissa olisi vielä parantamista. Koko matkan aikana ei järjestetty yhteistä ohjelmaa, ei risteilyllä eikä Tukholmassa. Tukholmaan tutustuminen piti tehdä omin päin ja siksi moni nähtävyys jäi näkemättä ja moni kohde vierailematta. Seuraavassa lainaus eräältä espanjalaiselta vaihto-opiskelijalta.

”Legamos a Estocolmo y nos llevaron al hostel donde vivimos. Después nos dijeron, que la siguiente cita estará a las once. Nadie salió.”

”Saavuimme Tukholmaan ja meidät vietiin hostelliin, jossa majoituimme. Sen jälkeen meille sanottiin, että nähdään illalla ulkona kello 11. Kukaan ei tullut ulos.”

Vaihto-opiskelijat olisivat toivoneet enemmän yhteistä järjestettyä toimintaa. Osa olisi kaivannut aktiviteetteja, joita tehdessä olisi mahdollista tutustua kassamatkustajiin. Osan mielestä taas jo entuudestaan tuttujen ystävien kanssa oli hyvä olla. Moni toivoi konkreettista matkaohjelmaa jo ennen matkalle lähtöä. Jotkut olisivat kaivanneet Tukholmassa kaupunkikierrosta paikallisen oppaan kanssa nähdäkseen tärkeimmät nähtä-

<u>PLUSSAT</u>	<u>MIINUKSET</u>	<u>TOIVEET</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Yleismielipide matkasta hyvä • Kaunis kaupunki • Mukava laivamatka • Hotelli viihtyisä • Aamupala hotellissa • Edullinen hinta • Hinta-laatusuhde 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki halukkaat eivät mahtuneet mukaan • Liian vähän aikaa tutustua Tukholmaan • Ei järjestettyä ohjelmaa • Baareissa korkeat ikäraajat ja hinnat • Odottaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksi yö lisää! Max 120€-150€ • Järjestettyä ohjelmaa ja tarkempi aikataulu! • Tutustumisaktiviteetteja laivalla • Enemmän tietoa Tukholmasta → Infopaketti • Tavata toisia vaihto-opiskelijoita tai paikallisia

vyydet. Kaikkien mielestä olisi ollut myös mielenkiintoista tutustua paikallisiin opiskelijoihin tai toisiin vaihto-opiskelijoihin Tukholmassa.

Taulukko 1. Taustatutkimukseen osallistuneiden haastattelujen tulokset.

Taulukosta 1. voi nähdä taustatutkimuksen tulokset kiteytettynä. Haastattelujen analysoinnin jälkeen päätettiin viettää kaksi yötä maissa yhden sijaan. Pidentämällä matkan kesto saataisiin järjestettyä enemmän yhteisiä aktiviteetteja, mutta vaihto-opiskelijoille jäisi silti myös omaa aikaa. Matkan keston pidentämisen lisäksi haastateltavat toivoivat aktiivisempaa tiedottamista koskien matkaohjelmaa. Kuten kappaleessa 3.1.3 mainitaan, on tärkeää esitellä matkaohjelma, jotta asiakkaat näkevät, mitä matkan hinta tarkoittaa

sisältää. Ohjelma päätettiin laittaa näkyviin jo markkinointivaiheessa, jotta asiakkaat näkisivät konkreettisesti, mitä aktiviteettejä olisi tarjolla ja milloin.

Ohjelmasta pyrittiin tekemään selkeä ja saamaan sinne kaikille mieluisia aktiviteettejä; sekä hintaan sisältyviä että vapaaehtoista. Myös iltaohjelmasta haluttiin tehdä kattava ja kaikkia kiinnostava. Alapuolella erään marokkolaisen haastateltavan kommentti laivamatkasta.

”There weren’t any kind of activities in the cruise. Everybody was in their groups of friends. We would like to have somebody to lead us and more activities in the cruise. “

”Risteilyllä ei ollut mitään ohjelmaa. Kaikki olivat omilla kaveriporukoissaan. Olisimme toivoneet jonkun johtamaan meitä ja enemmän aktiviteettejä risteilylle.”

Aktiviteettejä laivamatkan aikana toivottiin, joten opinnäytetyön tekijät alkoivat pohtia erilaisia leikkejä ja pelejä laivamatkalle. Pelien ja leikkien lisäksi myös Tukholmassa toteutettavaan ohjelmaan sisällytettiin aktiviteettejä haastateltavien toiveiden pohjalta. Ohjelmaan haluttiin sisällyttää muutama museokäynti, jotta asiakkaille voitaisiin tarjota kulttuurillisia kokemuksia matkan aikana. Koska kaikki haastateltavat olivat halukkaita tapaamaan Tukholmassa olevia vaihto-opiskelijoita, päätettiin ottaa yhteyttä ESN Tukholmaan ja järjestää heidän kanssaan jonkinlainen yhteinen aktiviteetti kaikille opiskelijoille.

Haastattelututkimuksen lisäksi oltiin yhteydessä HELGAN yhteyshenkilöihin sekä aikaisempien Tukholman-matkojen järjestämisestä vastuussa olleisiin tutoreihin. Heiltä kysyttiin tarkempaa tietoa aikaisemmista matkoista, niiden hinnoista ja niihin kuuluneista aktiviteeteista. Saatujen tietojen perusteella pyrittiin kehittämään Stocktrip2012ta siten, että se olisi mahdollisimman onnistunut kohderyhmää ajatellen. Opinnäytetyön tekijät halusivat antaa oman sävöksensä matkalle luomalla uudenlaisen matkaohjelman.

5.2 Opinnäytetyön tekijöiden tutustumismatka Tukholmaan ja sen tulokset

Tutustumismatka toteutettiin 8. - 12.12.2011 koko opinnäytetyöryhmän voimin. Tarkoituksena oli löytää parhaat mahdolliset palveluvaihtoehdot tuleville asiakkaille. Laitteiden kokeilemiseksi Tukholmaan mentiin Viking Linella ja takaisin Helsinkiin tultiin Silja Linellä. Näin opinnäytetyön tekijät saivat kokonaiskuvan molemmista laivoista ja niiden palveluista. Tukholmassa vietettiin kaksi yötä, jonka arvioitiin olevan sopiva aika tutustua kaupungin tarjontaan. Ensimmäisenä vierailtiin Tukholman matkailutoimistossa, josta saatiin hyödyllistä informaatiota nähtävyyksistä ja julkisilla kulkuneuvoilla kulkemisesta. Toimistosta kerrottiin, että Tukholman karttoja voi tilata Internetin kautta.

Tutustumismatkan aikana tutustuttiin kahdeksaan eri kohteeseen ja kokeiltiin erilaisia ravitsemuspalveluita. Kohteita olivat Vasa-laiva, Junibackenin lasten satumuseo, Tekninen museo, Merimuseo, Moderni museo, Arkkitehtuurimuseo, Kuninkaanlinna sekä Skyview-nähtävyysskupoli. Eräs paikallinen ystävä neuvoi käytännön asioissa ja antoi vinkkejä nuorille sopivista kohteista ja ravintoloista. Matkan aikana pyrittiin myös kulkemaan niin kävellen kuin julkisilla kulkuvälineillä mahdollisimman paljon. Tällä tavalla saataisiin selkeämpi kuva Tukholmasta ja osattaisiin johdattaa tulevat asiakkaat eri kohteisiin ongelmitta. Kohteita ja nähtävyyksiä täytyi katsoa vaihto-opiskelijoiden silmin miettien, mikä heille mahdollisesti olisi kaikista mielenkiintoisinta kokea.

Taulukko 2. Käyntikohteiden vertailu.

KÄYNTIKOHTEET	TUOTTEET	HINNAT (Aik/op/ryhmä)	ANALYYSI
Vasa-museo	Vasa-laiva ja sen historia	12,5€ /9€/ 9€	Mielenkiintoinen, tärkeä nähtävyys
Kuninkaan Linna	Kuninkaallisten huoneet	17€/ 8,5/ -20%	Tärkeä nähtävyys
Skywiev	Nähtävyysskupoli	14,8€ /- / 11,4€	Ei niin tärkeä, kallis
Junibacken	Lasten satuja	14,2€ /- / 13€	Lapsille, kallis
Moderni museo	Vaihtuva taidenäyttely	11,3€ /9€/ 9€	Ei kaikille mielenkiintoinen, kallis
Arkkitehtuurimuseo	Arkkitehtuurinäyttely	6,8€/ - / - /	Ei niin tärkeä
Tekninen museo	Teknisiä laitteita	13,6€/ 11,4€/ 12,5€	ruotsinkielinen
Merimuseo	Meriaiheista taidetta ja historiaa	Ilmainen	ruotsinkielinen, lapsille

(VasaMuseet 2011; Sveriges Kungahus 2011; Stockholm Globe Arenas 2011; Junibacken 2011; Moderna Museet 2011; Arkitekturmuseet 2011; Tekniska Museet 2011; Xe the World's Favorite Currency Site 2011)

Nähtävyyksiin tutustuttaessa otettiin pääasiassa huomioon sisäänpääsymaksut ja kohteiden mielenkiintoisuus asiakkaiden näkökulmasta. Myös kohteiden kulttuurillista arvoa pohdittiin valintoja tehdessä. Kuten taulukosta 2. näkyy, moni kohteista oli melko kallis ja siksi vaikea sisällyttää matkan budjettiin. Melkein kaikissa museoissa sai pienen ryhmä- tai opiskelija-alennuksen, mutta Kuninkaanlinna oli ainoa, jossa sai molemmat alennukset. Monet museot on suunnattu lapsille ja esimerkiksi Merimuseossa selostukset ovat vain ruotsiksi. Merimuseo olisi siksi ollut StockTrip2012n kohderyhmälle huo-

no valinta, vaikka sisäänpääsy olisikin ollut ilmainen. Tärkeimmiksi vierailukohteiksi päätettiin Kuninkaanlinna ja Vasa-museo. Ne ovat mielenkiintoisia museoita sekä tärkeitä Ruotsin historian kannalta. Kuninkaanlinnan sisäänpääsyyn sai sisällytettyä opastuskierroksen ja Vasa-museon sisäänpääsyyn puolen tunnin mittaisen videon Vasalaivan kohtalosta.

Ensimmäinen asia, joka muuttui alkuperäisestä suunnitelmasta, oli produktin toteutuksen ajankohta. Kävi ilmi, että Ruotsissa on hiihtoloma viikolla seitsemän, jolloin matkan oli tarkoitus tapahtua. Silloin monet hotellit saattaisivat olla täynnä ja kalliimpia kuin muuna ajankohtana. Tämän perusteella matkan lopulliseksi ajankohdaksi sovittiin viikko kuusi, lähtöpäiväksi torstai 9.2. ja paluupäiväksi maanantai 13.2. Myöhemmin HELGAN yhteyshenkilön kanssa käydyn keskustelun jälkeen selvisi, että viikko kuusi olisikin täydellinen ajankohta Tukholman matkalle, sillä muut lähiviikot olivat jo täynnä ohjelmaa vaihto-opiskelijoille.

Tutustumismatkan aikana kiinnitettiin huomiota siihen, mitä kaikkea asiakkaille jaettavaan Tukholman infopakettiin (liite 2) voisi sisältyä. Päätettiin, että infopaketissa olisi tietoa Tukholman tärkeimmistä nähtävyyksistä, ravintoloista, kahviloista, yökerhoista ja ostosmahdollisuuksista. Siinä annettaisiin vinkkejä kaupungissa liikkumiseen sekä kerrottaisiin ydinsanastoa englannista ruotsiksi. Kaikki kohteet sijoitettaisiin selkeästi karttaan, jotta vaihto-opiskelijoilla olisi mahdollisuus vapaa-ajallaan vierailla niissä annetun ohjeistuksen avulla. Infopaketista toivotaan olevan hyötyä heille myöhemminkin, jos he aikovat uudestaan vierailla Tukholmassa. Tukholma-esite voi olla hyödyllinen myös HELGAlle tulevaisuudessa.

Alun perin pohdittiin olisiko mahdollista sisällyttää matkapakettiin yksi yhteinen illallinen. Se saattaisi kuitenkin olla vaikeaa järjestää, sillä eri ihmiset toivovat eri asioita. Jotkut syövät mieluummin valmiiksi tehtyjä eväitä päästäkseen matkasta mahdollisimman edullisesti, toiset haluavat syödä pikaruokaloissa ja jotkut toivovat pääsevänsä maistamaan paikallisia ruokalajeja. Tietämättä vaihto-opiskelijoiden mieltymyksiä, kaikille sopivaa ravintolaa olisi vaikea löytää.

Matkaohjelama suunniteltaessa on varauduttava ongelmiin yökerhojen sisäänpääsyssä, sillä vaihto-opiskelijat ovat nuorimmillaan 18–19-vuotiaita, ja Ruotsissa ikäraja moneen baariin on yli 20 vuotta. Kaikki eivät myöskään todennäköisesti halua lähteä illalla ulos, joten vaihtoehtoja täytyy järjestää. Baareihin ja yökerhoihin täytyy lähettää sähköpostia, jotta saadaan tietää onko mahdollista päästä sisään suuren nuorisoryhmän kanssa. Pyrkimyksenä on kysellä myös mahdollisista tarjouksista ja sopimuksista.

5.3 Lopullinen ohjelma

Matkakohde oli päätetty jo ennen kuin projektia alettiin työstää. Ajankohtakin varmistui projektin edetessä Ruotsin hiihtolomien sekä vaihto-opiskelijoiden muiden aikataulujen mukaan. Tarjouspyyntöjä lähetettiin hotelleihin, ravitsemusyrityksiin ja varustamoille sekä matkailuaktiviteettien tarjoajille. Matkakohteen ja ajankohdan varmistumisen jälkeen piti päättää osallistujamäärä. Aluksi määräksi rajattiin 30 asiakasta, jolloin se olisi tarkoittanut 10 henkeä yhtä matkanjohtajaa kohden. Tämä olisi ollut ihanteellinen lukumäärä. HELGAN puolelta tuli kuitenkin toive, että osallistujamäärää nostettaisiin, sillä aikaisemmille Tukholman matkoille on aina otettu 50 vaihto-opiskelijaa. Puolin ja toisin suostuttiin kompromissiin eli 40 henkeen. Toimeksiantaja halusi myös lähettää omasta puolestaan matkalle mukaan tarkkailijan, joten varsinaisten asiakkaiden määräksi tuli 39 henkilöä. Tarkkailija kirjoittaa raportin matkan onnistumisesta ja matkanjohtajien toiminnasta (liite 3).

5.3.1 Kuljetuksen ja hotellin valinta

Laivamatkailu valittiin ryhmän kanssa matkustettaessa parhaaksi matkustustavaksi. Myös laivalla toteutetut aktiviteetit ovat olennainen osa matkan ohjelmaa. Laivayhtiö Viking Line valittiin kilpailutuksen tuloksena halvimpana yhtiönä. Hinnan lisäksi Viking Line -laivayhtiöön päädyttiin sen nuorekkaan yrityskuvan vuoksi. Ongelmaksi kuitenkin muodostui ikäraja laivalla. Ryhmämatkoilla ikäraja on 21 vuotta, ellei mukana ole yli 30-vuotiaita valvoja. Myös alle 21-vuotiaat voivat matkustaa Viking Linellä, jos he ostavat matkan lisäksi hotellimajoituksen Tukholmaan.

Tarkoituksena oli varata laivamatka ja hotelli erikseen, jotta paketti olisi mahdollisimman hyvin suunniteltu kohderyhmää varten. Ainoaksi vaihtoehdoksi jäi kuitenkin ottaa hotelli Viking Linen kautta, jolloin kaikki halukkaat iästä riippumatta pääsisivät mukaan. Näin ollen oli majoitettava jossain Viking Linen yhteistyöhotellissa, mikä rajoitti vaihtoehtoja. Yksikään edullinen hotelli ei sijainnut keskustassa niin kuin opinnäytetyön tekijät olisivat halunneet. Ainoa vaihtoehto saada haluttu hotelli olisi ollut laittaa ikäraja osanottajille. Tämä kuitenkin ei tullut kysymykseenkään, sillä yhtenä opinnäytetyön pääajatuksista oli luoda matka, johon kuka tahansa vaihto-opiskelija voisi osallistua.

Viking Linen sivuilla on tarjolla 19 Scandic-hotellia ja kymmenen Choise-hotellia. Hotellit maksavat 70 eurosta 163 euroon ja ne ovat samantasoisia. (Viking Line 2011c.) Hotellia valitessa haluttiin kiinnittää huomiota erityisesti hotellin sijaintiin ja hintalaatusuhteeseen. Tavoitteena oli saada sellainen hotelli, joka on nuorille asiakkaille sopeva, mutta silti laadukas.

Taulukko 3. Vertailu hotelleista

	Hinta/2henk./yö	Sijainti keskustasta	Kulkuyhteydet
Scandic Alvik	85€	7km	Metro/ juna
Scandic Foresta	96€	7km	Bussi+metro
Quality Hotel Globe	101€	6,3km	Metro
Quality Hotel Nacka	75€	6,5km	Bussi+metro
Scandic Täby	70€	13,5km	Bussi+metro

(Skandic 2011a; Viking Line 2011c; Viking Line 2011d; Quality Hotel Globe 2011; SL 2011; Scandic 2011b; Nordic Choise Hotels 2011; Scandic 2011c)

Taulukosta 3. voi nähdä viiden eri hotellin hinnat sekä sijainnin ja kulkuyhteydet keskustasta. Kaikki viisi hotellia olivat hyviä vaihtoehtoja ja siksi huomio kiinnittyi hintaan ja sijaintiin. Scandic Hotel Foresta ja Quality Hotel Globe olivat liian kalliita ja olisivat siksi saattaneet karsia osallistujien määrää. Quality Hotel Nacka oli lähellä Viking Linen

terminaalia, mutta hankalan metro- ja bussimatkan päässä keskustasta. Matka keskustaan olisi vienyt liikaa aikaa ja siksi rajoittanut ohjelman toteutusta. Scandic Täby oli liian kaukana ja sinne pääsy olisi ollut haastavaa.



Kuvio 9. Scandic Hotel Alvik (Tango Norte 2012)

Vertailun jälkeen hotelliksi valittiin neljän tähden Scandic Hotel Alvik. Se oli helpoimpien kulkuyhteyksien päässä Tukholman keskustasta eikä ylittänyt majoitukseen varattua budjettia. Hotel Alvik on noin 10 minuutin suoran metromatkan päässä keskustasta ja metroasema sijaitsee aivan hotellin vieressä. Hotellin hintaan kuuluu buffet-aamiainen, sauna ja kuntosalipalvelut. Kaikissa huoneissa on myös langaton Internetyhteys. Yläpuolella kuviossa 9. kuva Scandic Hotel Alvikista. (Scandic 2011a.)

5.3.2 Aktiviteetit Tukholmassa

Käyntikohteet päätettiin tutustumismatkan pohjalta. Kuninkaanlinnan ja Vasa-museon lisäksi matkanjohtajat halusivat järjestää myös vapaaehtoista toimintaa. Aivan Tukholman keskustassa sijaitsevaa luistelukenttää haluttiin hyödyntää ja luistelu otettiin matkaohjelman vapaaehtoiseksi aktiviteetiksi. Opinnäytetyön tekijöiden ruotsalainen ystä-

vä lupasi pitää ohjatun kävelykierroksen. Hän opiskelee matkailualaa, joten tuntee Tukholman ja sen nähtävyydet hyvin. Kaiken varalle etsittiin toinenkin vaihtoehto, jos tämä ystävä peruisi. Varalle löydettiin yritys, joka tekee ilmaisia kierroksia turisteille. Heidän palvelujensa saatavuutta tiedusteltiin, mahdollisen yllättävän peruutuksen varalle. Loppuen lopuksi ensimmäinen opasvaihtoehto peruuntui juuri ennen matkaa, joten opasyritykseen otettiin uudelleen yhteyttä. Varalle otettu opas oli estynyt pitämään opaskierroksen päivällä ja tarjosi vaihtoehdoksi illemmalla pidettävää kaupunkikierrosta. Kaupunkikierros haluttiin pitää matkaohjelmassa, joten opasyrityksen tarjous hyväksyttiin.

Lopulliseen matkapakettiin sisältyi siis laivamatkat, majoitus aamiaisineen, kaksi museota (Kuninkaanlinna ja Vasa-museo), opastettu kaupunkikierros sekä 72 tunnin julkisen liikenteen matkalippu. Matkan hinnaksi muodostui 150 euroa, joka vastasi hyvin vaihto-opiskelijoiden taustatutkimuksessa esittämää toivetta. Suunnitelmien valmistuttua voitiin aloittaa matkan teko.

6 StockTrip 2012 toteutus

Stocktrip 2012- matka järjestettiin vaihto-opiskelijoille 9.2. - 13.2.2012. Matkan määränä oli Tukholma ja laivamatka tehtiin Viking Linella. Matkan neljästä yöstä kaksi vietettiin Tukholmassa ja kaksi laivalla. Produktin tavoitteena oli järjestää asiakkaille onnistunut matka, jonka aikana he saivat nauttia ammattitaitoisesta matkanjohtamisesta sekä rennosta tunnelmasta. Tarkoituksena oli luoda heille turvallinen olo ja tunne, että heidän tarpeensa on otettu huomioon.

6.1 Asiakkaiden saavuttaminen

Asiakkaita pyrittiin saavuttamaan eri tavoin: Facebookin kautta (liite 4), HELGAN Internet sivuja käyttäen (liite 5) sekä HAAGA-HELIAN infotelevisioiden avulla (liite 6). Vaihto-opiskelijoille suunnattuun tervetuloilaisuuteen opinnäytetyön tekijät eivät saaneet itse mennä markkinoimaan matkaa, mutta saivat tehdä PowerPoint- sivun, joka näytettiin tilaisuudessa (liite 7).

Kappaleessa 3.1.3 korostetaan markkinointivaiheen tärkeyttä. Markkinoinnin yhteydessä tulee kertoa asiakkaille tarkat tiedot matkasta. HELGAN Internet sivuilla sekä Facebookissa kerrottiin matkaohjelma, matkan hinta, matkanohjaajien yhteystiedot, sekä ilmoittautumisen ja maksamisen ajankohta. Matkaohjelma näytettiin jo markkinointivaiheessa, jotta tulevat asiakkaat näkisivät mitä hintaan konkreettisesti kuuluu.

6.2 Ennen matkaa

Ilmoittautumispäiväksi sovittiin ESN HELGAN kanssa keskiviikko 18.1.2012. Kysymykset laitettiin Webropoliin ja sovittiin, että HELGAN Webmaster laittaa linkin kaikkien nähtäville Facebookiin ja HELGAN sivuille kello 13.00. Sovitulla hetkellä ilmeni kuitenkin tekninen ongelma ja linkki ilmestyi vaihto-opiskelijoiden nähtäväksi kuusi

minuuttia myöhässä. Siksi moni halukas oli epätoivoissaan luullut, ettei linkkiä tulisi ollenkaan. Kun linkki saatiin näkyviin, ilmoittautumiset täyttyivät kuudessa minuutissa. Webropol-ohjelman käytön kokemattomuus näkyi kuitenkin ilmoittautumisvaiheessa. Ilmoittautumiskaavaketta tehtäessä opinnäytetyön tekijät ymmärsivät kaavakkeen vaihtoehtoista valinnea rajauksen 40 henkeen. Ilmoittautumisen aikana kuitenkin huomattiin, ettei ohjelma sulkeutunutkaan suunnitellun 40 ilmoittautujan jälkeen. Lopulta ohjelma saatiin suljettua lopettamalla se manuaalisesti, mutta ilmoittautuneita tuli silti 10 suunniteltua enemmän. Ylimääräiset 10 ilmoittautunutta päätettiin ottaa varasijoille.

Ilmoittautumislomakkeessa (liite 8) kysyttiin vastaajien nimi, ikä, kansalaisuus ja yhteystiedot. Ilmoittautajat saivat nimetä yhden henkilön, jonka kanssa he toivoisivat saavansa jakaa hytin ja hotellihuoneen. Lomakkeessa piti ilmoittaa, aikovatko he maksaa matkan HAAGA-HELIAn Porvoon vai Pasilan toimipisteessä. Näin matkanjohtajat tietäisivät, montako maksajaa kumpaankin pisteeseen tulisi. Ilmoittautumisen yhteydessä kerrottiin maksun tapahtuvan käteisellä sekä kehoitettiin matkustajia ottamaan matkavakuutus, sillä matkanjohtajien puolesta vakuutuksia ei tulisi. Heille kerrottiin myös ilmoittautumisen olevan sitova.

Boxbergin ja Komppulan (2002) mukaan matkailupalvelun ostamisen tulee olla helppoa ja maksamisen hoitua vaivattomasti. Opinnäytetyön tekijät tulivat siihen tulokseen, että maksu olisi helpointa kerätä käteisellä paikanpäällä. Maksuajankohdaksi päätettiin 23.1. Porvoon Campuksella ja 24.1. HAAGA-HELIAn Pasilan toimipisteessä. Käteismaksusta ilmoitettiin etukäteen. Kaiken kaikkiaan kolme ilmoittautunutta perui lähtönsä, joten jonotuslistalta pääsi kolme odottajaa matkalle mukaan. Vaikka ilmoittautuessa asiakkaille oli kerrottu ilmoittautumisen olevan sitova, käytännön järjestelyt saatiin onnistumaan yhteistyökumppaneiden kanssa ja varasijalta pystyttiin ottamaan henkilö peruneen tilalle.

Vaihto-opiskelijoita pääsi siis matkalle 39 henkeä. He olivat 19–27-vuotiaita. Suurin osa vaihto-opiskelijoista oli Saksasta tai Ranskasta, mutta myös muutama sveitsiläinen, hollantilainen, eteläkorealainen, hongkongilainen, portugalilainen ja latvialainen tuli mukaan matkalle. He olivat saapuneet Suomeen tammikuussa. Porvoon yksiköstä lähti

12 vaihto-opiskelijaa ja loput olivat joko Pasilan tai Haagan yksiköstä. Poikia oli kahdeksan ja loput olivat tyttöjä. Kaikki puhuivat hyvin englantia, joten kommunikation kanssa ei ollut ongelmia.

Kuten kappaleessa 3.2 mainitaan, asiakkaisiin on hyvä olla yhteydessä ennen matkaa toivottaen heidät tervetulleiksi. On tärkeää lähettää heille kirjalliset ohjeet matkasta. Ilmoittautumisen jälkeen asiakkaille lähetettiin sähköpostia (liite 9), jossa kerrottiin heidän päässeen matkalle mukaan. Seuraavassa sähköpostissa (liite 9) heitä ohjeistettiin oikeaan pukeutumiseen ja opastettiin käytännön järjestelyissä. Viestissä oli mukana myös matkaohjelma.

6.3 StockTrip2012 matka

Tässä osiossa kerrotaan matkan kulku jokaisen päivän osalta. Kerronnassa on painotettu yksityiskohtia, jotta lukijalle tulisi mahdollisimman selvä kuva matkan tapahtumista.

6.3.1 Ensimmäinen päivä, torstai 9.2.2012

Ensimmäinen päivä alkoi kokoontumisella Rautatientorilla. Yksi matkanjohtajista oli mennyt aikaisemmin Katajanokan terminaalin hakemaan hyttikortit matkustajille. Kaksi muuta matkanjohtajaa tapasivat vaihto-opiskelijat tapaamispaikalla, keräsivät nimet listaan ja matka alkoi. Asiakkaat johdatettiin raitiovaunu 4T:n pysäkille ja raitiovaunu saapui heti aikaisemmin katsottujen aikataulujen mukaisesti. Vaikka olikin ruuhka-aika, kaikki mahtuivat sisään kerralla. Satamaan edeltä mennyt matkanjohtaja oli jo odottamassa hyttikorttien kanssa ja niiden jako menikin sulavasti. Siirtymisaikaa Rautatientorilta satamaan oli varattu runsaasti ja koska liikkuminen sujui ongelmitta, aikaa jäi hieman ennen laivan lähtöä. Odotellessa laivaan pääsyä jaettiin infopaketit.

Hieman laivan lähtemisen jälkeen kokoonnuttiin asiakkaiden kanssa Club Circuitissa tervetuloilaisuutta varten. Aikaisemmin oli varmistettu, että yökerhon tiloja saa käyttää ennen kuin se aukeaa. Kokoontumisen ideana oli pitää hauskaa yhdessä pelien ja leikki-

en merkeissä. Lyhyen esittelykierroksen jälkeen asiakkaat jaettiin kuuden ja seitsemän hengen ryhmiin. HELGAN tarkkailija ei voinut osallistua kilpailuun sen Suomi-aiheisuuden vuoksi, joten hän toimi valokuvaajana. Aluksi asiakkaille pidettiin pieni tietokilpailu Suomesta ja leikkimielinen stereotypia-kysely. Sitten jokainen ryhmä vuorollaan esitti pienen esityksen matkanjärjestäjien ohjeiden mukaan. Projektisuunnitelmasta voi nähdä leikkien sisällön ja tarkan työjaon (liite 10). Alapuolella kuviossa 10. kuva leikin tiimellyksestä.



Kuvio 10. Vaihto-opiskelijat osallistumassa ohjelmaan laivalla.

Lopuksi ryhmien suoriutuminen arvioitiin ja heidät palkittiin sijoituksen mukaisesti. Arviointikriteereitä olivat ryhmähenki, innostuneisuus ja heittäytyminen sekä pisteet tietovisasta ja stereotypiapelistä. Karl Fazer Café sponsoroi matkaa suklaapatukoilla sekä kuudella kilolla tryffeleitä. Myös Ravintola Primula ja Viking Line sponsoroivat matkaa. Tervetuloilaisuuden jälkeen kaikilla oli omaa aikaa tutustua laivan tarjontaan. Illalla matkanjohtajat pitivät ensimmäisen kokouksen matkan aikana, kuten Vallo ja

Häyrinen (2008) kehottavat kappaleessa 3.2. Heidän mukaansa matkan sujuvuuden varmistaa aikataulutuksen seuraaminen. Kokouksen aikana tarkistettiin päivän tapahtumat ja kerrattiin seuraavan päivän suunnitelmat. Mahdollisia tulevia muutoksia pohdittiin ja varmistettiin, että kaikki tiesivät tehtävänsä.

6.3.2 Toinen päivä, perjantai 10.2.2012

Perjantaiamuna kokoonnuttiin kannella viisi laivasta poistumista varten. Nimenhuudon yhteydessä asiakkaille jaettiin ennakkoon Tukholman matkailutoimistosta tilatut Tukholman kartat. Yksi matkanjohtajista oli mennyt aikaisemmin maihin hakemaan 72 tunnin julkisen liikenteen matkaliput kaikille, jotta asiakkaat eivät joutuisi odottamaan. Kävelymatkaa lähimmälle metroasemalle oli noin kilometri. Matkaliput jaettiin metroasemalla ja sen jälkeen ryhmä lähti kohti Hotel Alvikia. Matkanjohtajat pitivät huolen, että kaikki pääsivät samaan metrovaunuun. Ryhmän saapuessa hotellille kello 11.30 noin puolet huoneista oli valmiina. Puolet asiakkaista joutui odottamaan huoneensa siistimistä. Tämä oli kuitenkin tiedossa, sillä hotellilta oli jo etukäteen ilmoitettu, että huoneet on mahdollista saada varmasti vasta kello 14.00. Yksi matkanjohtajista päivysti hotellin aulassa, että kaikki asiakkaat saivat lopulta oman huoneensa sitä mukaan kun avaimia saapui.

Seuraava tapaaminen Vasa-museon vierailua varten oli kello 14.00 hotellin aulassa. Vähän ennen kokoontumista ESN Stockholmin yhteyshenkilö soitti kertoakseen, että oli muistanut väärin stand up-shown ajankohdan. Se olisikin lauantaina eikä perjantaina, kuten hän oli ilmoittanut ja kuten ohjelmaan oli kirjoitettu. Myös ohjattu kaupunkikierros oli siirtynyt lauantain iltaohjelmaksi aamupäivän sijaan. Alun perin oli suunniteltu kaupunkikierroksen tapahtuvan lauantaiaamuna, ja näin oli ohjelmaankin merkitty. Koska ensimmäinen opas perui tulonsa viime tintaan ja toinen opas oli estynyt pitämään kierroksen aamupäivällä, vaihto-opiskelijoille annettu aikataulu muuttui. Näiden muutosten takia aikatauluja piti muokata uudestaan ja lauantain ohjelma tiivistyi. Ennen lähtöä Vasa-museoon asiakkaille ilmoitettiin valitettavista muutoksista. Kappaleessa 3.1.1 mainitaan, että aikataulun muutokset saattavat helposti aiheuttaa kritiikkiä osallis-

tujien kesken. Toivottiin kuitenkin, että vanha ohjelma, joka näkyi matkaohjelmassa, ei sekoittaisi vaihto-opiskelijoita. Matkanjohtajat päättivät vielä myöhemmin kirjoittaa paperille uuden aikataulun selkeyttääkseen muuttunutta ohjelmaa.

Matka Vasa-museoon kuljettiin metrolla, sillä se todettiin helpoimmaksi kulkuvälineeksi yli 40 hengelle. Metron vaihto onnistui sulavasti matkanjohtajien pitäessä huolta koko ajan, että koko ryhmä pysyy koossa. Parhaaksi tavaksi liikutella ryhmää todettiin matkanjohtajien jako siten, että yksi johti ryhmää edellä, yksi oli keskellä ja yksi oli viimeisenä. Karlaplanin metroasemalta Vasa-museoon oli noin kilometrin kävelymatka. Viimeiset asiakkaat olivat museossa kello 15.30. Alkuperäisen aikataulun mukaan museossa oli tarkoitus olla viimeistään kello 15.00, jotta tutustumiseen jäisi enemmän aikaa. Alkuun vierailijat saivat vapaaehtoisesti katsoa 25 minuutin pituisen elokuvan Vasa laivasta ja sen jälkeen kierrellä vapaasti museossa. Vaikka aikataulusta oltiinkin puoli tuntia myöhässä, 1,5 tuntia tuntui kuitenkin riittävän vierailijoille. Vasa-museon jälkeen vaihto-opiskelijoilla oli vapaa-aikaa iltaan saakka.

Matkanjohtajat olivat onnistuneet saamaan asiakkaiden nimet Laroy-yökerhon nimilistaan, jotta sisäänpääsy olisi heille varmaa. Uusi iltaohjelma korvasi peruutetun stand upesityksen. Moni ei kuitenkaan halunnut lähteä yökerhoon sen korkean sisäänpääsymaksun takia (17 €). Kaikilla oli siis vapaailta, jonka he saivat viettää haluamallaan tavalla. Illalla matkanjohtajat tulostivat ja jakoivat uuden aikataulun lauantaille, jotta kaikki varmasti tietäisivät mihin aikaan tapaamiset olisivat ja missä.

6.3.3 Kolmas päivä, lauantai 11.2.2012

Kolmantena päivänä matkanjohtajat halusivat yllättää yhden asiakkaan hänen syntymäpäivänsä johdosta antamalla hänelle pienen syntymäpäivälahjan. Kaikki lauloivat hänelle yhdessä onnittelulaulun. Sankari yllättyi iloisesti ja oli otettu saamastaan huomiosta. Lauantaina asiakkailla oli aamupäivä vapaata, sillä opastettu kaupunkikierros jouduttiin siirtämään iltaan palveluntarjoajan vaatimuksesta. Ensimmäinen kokoontuminen tapahtui Gamla Stanin metroasemalla kello 11.30 Kuninkaanlinnan vierailua varten. Ryhmä

jaettiin kahtia ja heille pidettiin samanaikaisesti opastettu kierros, jonka jälkeen halukkaat saivat jäädä tutkimaan linnaa itsekseen. Vierailun jälkeen oli mahdollisuus luisteluun, mutta kukaan ei ilmoittanut osallistuvansa. Asiakkailta oli siis vapaa-aikaa iltaan asti, jolloin oli tapaaminen T-Centralin metroasemalla opastettua kaupunkikierrosta varten. Osa ei kuitenkaan ilmoittanut, ettei aio tulla, mikä viivästytti kierroksen alkamista. Kaupunkikierros kesti noin tunnin ja sen aikana tutustuttiin Tukholma historiaan, kuuluisiin henkilöihin ja paikkoihin. Vaikka kierrosta mainostetaan ilmaisena, sen lopussa saa halutessaan jättää oppaalle palkkion. Matkanjohtajat päättivätkin jättää oppaalle noin 45 euron palkkion, jotta vaihto-opiskelijoiden ei tarvitsisi erikseen huolehtia siitä.



Kuvio 11. Ryhmäkuva kaupunkikierrokselta.

Yläpuolella kuvio 11. kaupunkikierrokselta. Kaupunkikierroksen jälkeen asiakkaat saivat halutessaan lähteä katsomaan stand up- esitystä matkanjohtajien kanssa. Suurin osa kuitenkin päätti mennä hotellille valmistautumaan iltaa varten ja tulla suoraan myö-

hempään tapaamiseen. Stand up -esitystä lähti katsomaan viisi asiakasta. Ryhmän saapuessa paikalle opiskelijatalolle, matkanjohtajat huomasivat, että stand up -esitys oli jo lopuillaan, se oli ruotsiksi eikä istumapaikkoja enää ollut jäljellä. ESN Stockholmin yhteyshenkilö oli siis tehnyt virheen väittäessään, että show alkaa kello 21.00, ja että kaikki halukkaat mahtuisivat sisään. Matkanjohtajien mielestä oli outoa, että yhteyshenkilö oli ehdottanut ruotsinkielistä esitystä ulkomaalaisille opiskelijoille. ESN Stockholmin yhteyshenkilö ei vastannut puhelimeen, kun häntä yritettiin tavoittaa asian selvittämiseksi. Viiden paikalla olevan asiakkaan kanssa vietettiin muutama tunti opiskelijatalolla ja kello 23.00 kokoonnuttiin lopun ryhmän kanssa T-Centralin metroasemalla. Kaikilla oli tällä kertaa ilmainen sisäänpääsy yökerhoon, sillä matkanjohtajat olivat ilmoittaneet asiakkaiden nimet etukäteen yökerholle. Kaikki asiakkaat näyttivät viihtyvän illan aikana. Metrot kulkivat koko yön, joten hotellille paluun aikataulu ei ollut kulkuvälineistä kiinni.

6.3.4 Neljäs päivä, sunnuntai 12.2.2012

Sunnuntaina asiakkailla oli vapaa-aikaa siihen asti, kunnes oli aika lähteä takaisin Suomeen. Matkanjohtajat ja asiakkaat tapasivat Slussenin metroasemalla. Ne, jotka halusivat, saivat ottaa bussin satamaan matkanjohtajien ohjeiden mukaisesti. Satamaan pääsi 72 tunnin matkalipulla, joka jaettiin asiakkaille matkan alussa. Yksi matkanjohtajista meni aikaisemmin satamaan noutamaan hyttikortteja, jotta ne olisivat valmiina, kun asiakkaat saapuvat. Vaihto-opiskelijat saapuivat vähitellen metroasemalle ja matkanjohtajat päättivät, että toinen matkanjohtaja lähtee ensimmäisen puolen ryhmän kanssa jo kohti satamaa. Kolmas matkanjohtaja jäi odottamaan loppuja asiakkaita ja suurin osa saapuikin pian tapaamispaikalle. Kaksi tyttöä kuitenkin puuttui eivätkä he vastanneet puhelimeen. Onneksi Slussenin metroasemalta on suora tie satamaan, joten asiakkaiden lähettäminen eteenpäin ilman matkanjohtajaa oli mahdollista. Kolmas matkanjohtaja jäi vielä metroasemalle odottamaan kahta puuttuvaa asiakasta. Loppuen lopuksi selvisi, että he olivat menneet ilmoittamatta suoraan satamaan.



Kuvio 11. Ryhmäkuva laivalta Kiitos- tilaisuuden jälkeen.

Laivalla oli vielä illalla viimeinen kokoontuminen samassa paikassa kun mennessäkin. Kokoontumisen syy oli kiittää kaikkia matkalle lähteneitä sekä kerätä heiltä palautetta. Viimeisenä järjestettiin vielä arvonta, jonka palkintona oli uusi risteily Tukholmaan. Asiakkaille ilmoitettiin, että he saavat poistua aamulla omin päin laivasta ja heille annettiin ohjeet, kuinka päästä Helsingin keskustaan. Loppuaika oli vapaata niin asiakkaille kuin matkanjohtajillekin. Laivalla oli monenlaista viihdetarjontaa bingosta karaokeen, joten paluumatkakin meni mukavissa merkeissä. Yläpuolella kuviossa 11.kuva ryhmästä sulku tilaisuuden jälkeen.

6.4 Matkan jälkeen

Matkan jälkeen asiakkaille lähetettiin kiitos-viesti (liite 11) ja sen mukana ryhmäkuva matkalta, kuten kehoitetaan kappaleessa 3.3. Näin pystyttiin viestimään asiakkaille, ettei

heitä ole unohdettu matkan jälkeenkään. Vallon ja Häyrisen (2008) mukaan onnistuneen matkan jälkeen on hyvä kiittää myös sponsoreita. Kaikille sponsoreille lähetettiin kiitos-kirjeet osallistumisesta matkan onnistumiseen (liite 12). Erityisesti Karl Fazer Cafeen antamat suklaat olivat suosiossa koko matkan ajan. Muita sponsoreita olivat Ravintola Primula ja Viking Line, joilta saatiin palkintoja tervetuloilaisuuden leikkiosuuteen sekä päätöstilaisuudessa järjestettyyn arvontaan.

Vaihto-opiskelijoille oli annettu mahdollisuus ottaa yhteyttä matkanjohtajiin myös matkan jälkeen, mikäli heillä olisi ollut jäänyt jotakin kysyttävää. Yksi heistä kysyi kuinka toimia laivalla kadonneen musiikkisoittimen etsinnässä. Hänet ohjattiin Suomen löytötavaratoimistoon, jonne Viking Linelta lähetetään kaikki löytötavarat.

Matkan jälkeen opinnäytetyön tekijät analysoivat yhdessä matkan onnistumista ja avasivat matkan aikana kirjoitettua matkapäiväkirjaa. Muutama päivä matkalta paluun jälkeen pidettiin tapaaminen HELGAN yhteyshenkilön kanssa. Hänelle raportoitiin matkan kulusta ja osallistujilta saadusta palautteesta. Matkalla mukana ollut HELGAN tarkkailija kertoi oman näkemyksensä matkan sujuvuudesta ja matkanjohtajien ammattitaidosta HELGAN hallitukselle. Hän lähetti raporttinsa (liite 7) myös opinnäytetyön tekijöille, jotta matkan onnistumista saataisiin arvioitua kokonaisvaltaisemmin.

6.4.1 Suunniteltu ja toteutunut budjetti

StockTrip2012n budjettisuunnitelmaan oli tarkoitus saada mahdollisimman monia palveluita mahdollisimman edulliseen hintaan. Budjetti määrittyi suurelta osin sen mukaan, kuinka paljon matkat ja yöpyminen Tukholmassa maksoivat, koska ne olivat selvästi suurin menoerä. Matkojen ja hotellin hinnaksi kaavailtiin 105 euroa henkilö kohden, sillä matkat Viking Linellä maksoivat 20 euroa ja hotelli 85 euroa henkilöä kohden. Matkalle lähtijöitä oli 43 henkilöä, joten matkojen ja yöpymisen yhteissummaksi tuli 4515 euroa. Kuninkaanlinnan sekä Vasa-museon yhteissummaksi tuli 13,5 euroa yhdeltä henkilöltä eli yhteensä museoiden pääsymaksuihin laskettiin budjettiin 580,5 euroa. Budjettiin sisällytettiin myös julkisen liikenteen matkakortti, joka maksoi 26 euroa hen-

kilöä kohden eli yhteensä 1118 euroa. Opastetun kaupunkikierroksen oli tarkoitus tapahtua ruotsalaisen ystävän palveluksena, joten sitä ei laskettu budjettiin ollenkaan. Budjettisuunnitelman mukaan kulut olivat 144,5 euroa jokaista osallistujaa kohden. Kappaleessa 3.1.2. kerrotaan olevan tarpeellista jättää budjettiin hieman ylimääräistä yllättävien kustannuksien varalta. Pelivaraa jätettiinkin viisi ja puoli euroa jokaisesta osallistumismaksusta eli ylimääräistä oli yhteensä 236,5 euroa. Lopulliseksi osallistumismaksuksi tuli siis 150 euroa henkilöä kohden. Jotta kysyntää olisi enemmän, osallistumismaksu haluttiin pitää mahdollisimman alhaisena. Tästä syystä matkanjärjestäjät kustansivat omat matkansa täysin itse. Budjettia laskiessa haastetta toi valuuttakurssien vaihtelu, joka otettiin huomioon suunnitteluvaiheessa.

Taulukko 4. Suunniteltu ja toteutunut budjetti.

Suunniteltu Budjetti			
	Kerroin	Hinta	Yhteensä
Osallistumismaksu	43	150 €	6450 €
Muuttuvat kustannukset			
Pelivara	43	5,5€	236,5 €
Yhteensä			236,5 €
Kiinteät kustannukset			
Risteily ja hotelli	43	105€	4515 €
Sisäänkäymaksut	43	13,5€	580,5 €
-Vasa-museo	43	9€	387 €
-Kuninkaanlinna	43	4,5€	193,5 €
Matkakortti	43	26€	1118 €
Yhteensä			6213,5 €
Kaikki kulut yht.			6450 €
Ylijäämä			0 €

Toteutunut budjetti			
	Kerroin	Hinta	Yhteensä
Osallistumismaksu	43	150 €	6450 €
Kiinteät kustannukset			
Risteily ja hotelli			4500 €
Sisäänkäymaksut			580,5 €
Matkakortin lataus			1118 €
Yhteensä			6198,5 €
Yllättävät kustannukset			
Matkakortti	43	2,5€	107,5 €
Oppaan palkkio			45,4 €
Karttojen tilaus			20 €
Syntymäpäivälahja			10 €
Rahan vaihto			9€
Pankin palvelumaksu			6€
Yhteensä			197,9 €
Kaikki kulut yht.			6396,4€
Ylijäämä			53,6 €

Taulukossa 4. näkyy suunniteltu ja toteutunut budjetti. Toteutuneessa budjetissa rahaa jäi yli 53,6 euroa, vaikka yllättäviä menoja ilmenikin. Alkuperäiseen budjettiin tuli 15 euroa lisää, koska Viking Linen ja hotellin yhteishinnaksi tulikin 4500 euroa suunnitellun 4515 euron sijaan. Tämä johtui siitä, että yhdessä kahden hengen hotellihuoneessa majoittui kolme henkilöä, joten yhden henkilön maksu tuli vain lisävuoteesta. Suurin yllättävä menoerä oli julkisen liikenteen matkakortin oston yhteydessä ilmi käynyt kahden ja puolen euron lisämaksu korttia kohden. Lisämaksu oli maksettava, jotta kortin sai pitää. Siitä tuli budjettiin lisämaksua yhteensä 107,5 euroa. Opastetun kaupunkikierroksen piti suunnitelman mukaan tapahtua ystävän toimesta, jolloin se olisi ollut ilmainen. Ystävän peruttua jouduttiin ottamaan yhteyttä paikalliseen opasyritykseen. Yritys mainostaa tekevänsä kaupunkikierrokset Tukholmassa ilmaiseksi, mutta palvelupalkkion jättäminen oppaalle on heidän mukaansa suotavaa. Oppaalle päätettiin antaa budjettiin lasketuista yllättävistä menoista 400 kruunun eli 45,4 euron suuruinen summa palkkioksi. Muita yllättäviä menoja olivat Tukholman karttojen tilaus etukäteen (20 euroa), syntymäpäivälahja eräälle vaihto-oppilaalle (10 euroa), rahanvaihtoon mennyt yhdeksän euroa ja pankin ottama kuuden euron palvelumaksu. Ylijääneillä rahoilla ostettiin kiitoslahjoja yhteistyökumppaneille.

7 Pohdinta ja kehittämisehdotukset

Matkan jälkeen on tärkeää arvioida matkan onnistumista sen perusteella kuinka hyvin tavoitteet on saavutettu (Allen ym. 2008). Tässä osiossa pohditaan palautteiden sekä omien ajatusten pohjalta, miten opinnäytetyöryhmä onnistui tavoitteissaan. Lopuksi mietitään myös kehitysehdotuksia sekä opinnäytetyöryhmälle että toimeksiantaja HELGAlle. Opinnäytetyön viimeisessä kappaleessa kiitetään kaikkia projektiin liittyviä tahoja, jotka auttoivat onnistuneen matkan luomisessa.

7.1 StockTrip 2012 palautteen analysointi

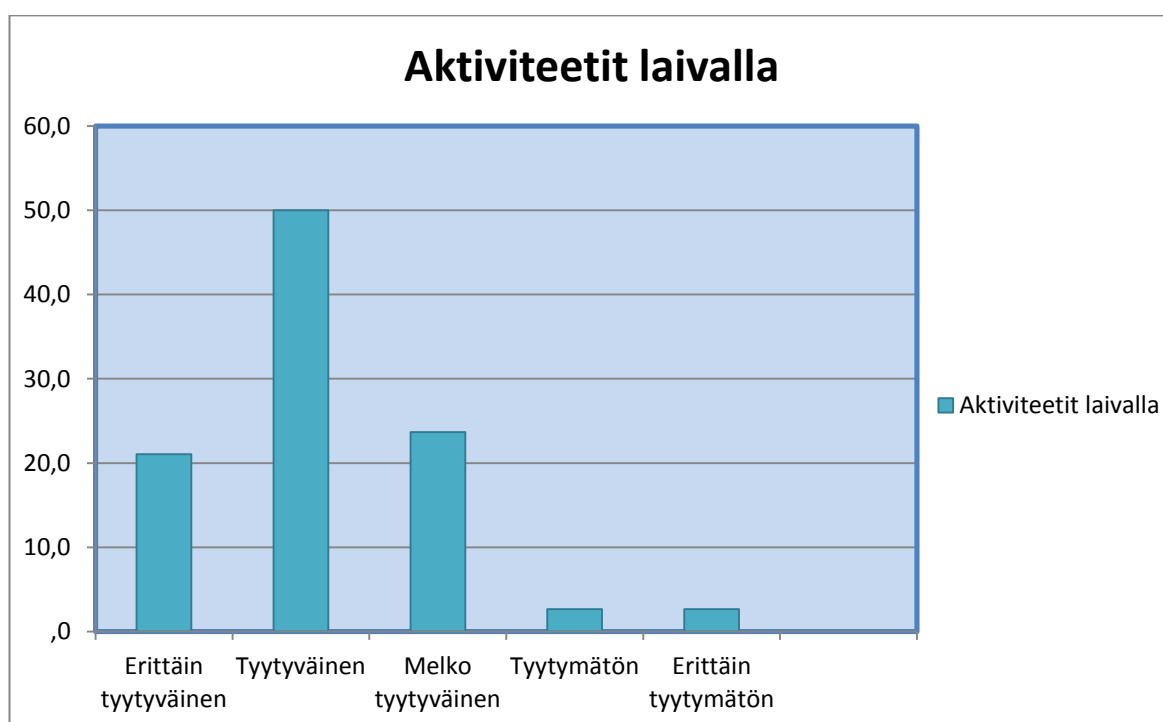
Vaihto-opiskelijoilta kerättiin kahden sivun palaute matkasta. Palautelomake (liite 13) sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, joissa asiakas antoi kommentteja kysytyistä aiheesta. Palautelomakkeen lopussa oli lisäksi kohta, jossa sai antaa yleisiä kommentteja matkasta ja viimeisenä asiakas sai antaa yleisarvosanan matkasta. Palaute annettiin nimettömänä.

Palaute kerättiin vaihto-opiskelijoilta laivalla järjestetyssä sulkuilaisuudessa. Houkuttimiksi palautteen kirjoittamiseksi jaettiin palautelomakkeen mukana suklaapatukka ja Viking Linen kynä, jonka asiakas sai pitää. Osallistujat saivat myös lapun, jolla he osallistuivat lopuksi suoritettavaan arvontaan. Paikalle tulleet 38 vaihto-opiskelijaa vastasivat palautelomakkeen jokaiseen kysymykseen huolellisesti. Kaksi heistä oli estynyt tulemaan tilaisuuteen, mutta he antoivat myöhemmin palautteen suullisesti. Suullinen palaute oli positiivista, mutta sitä ei analysoida opinnäytetyössä.

Palautelomakkeen alussa osallistujat arvioivat kuutta kohtaa hymiöiden avulla. Hymiöitä oli viisi erilaista ja kirjallisessa muodossa ne menivät seuraavasti: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, melko tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön. Arvioitavat kohdat koskivat matkan pituutta, aktiviteettejä laivalla, majoitusta, kaupunkikierrosta, matkanjohtajia ja matkan organisaatiota. Opinnäytetyön tekijät syöttivät luvut 1 (erittäin tyyty-

väinen) – 5 (erittäin tyytymätön) SPSS – järjestelmään, joka antoi vaihto-opiskelijoiden vastaukset prosenttilukuina.

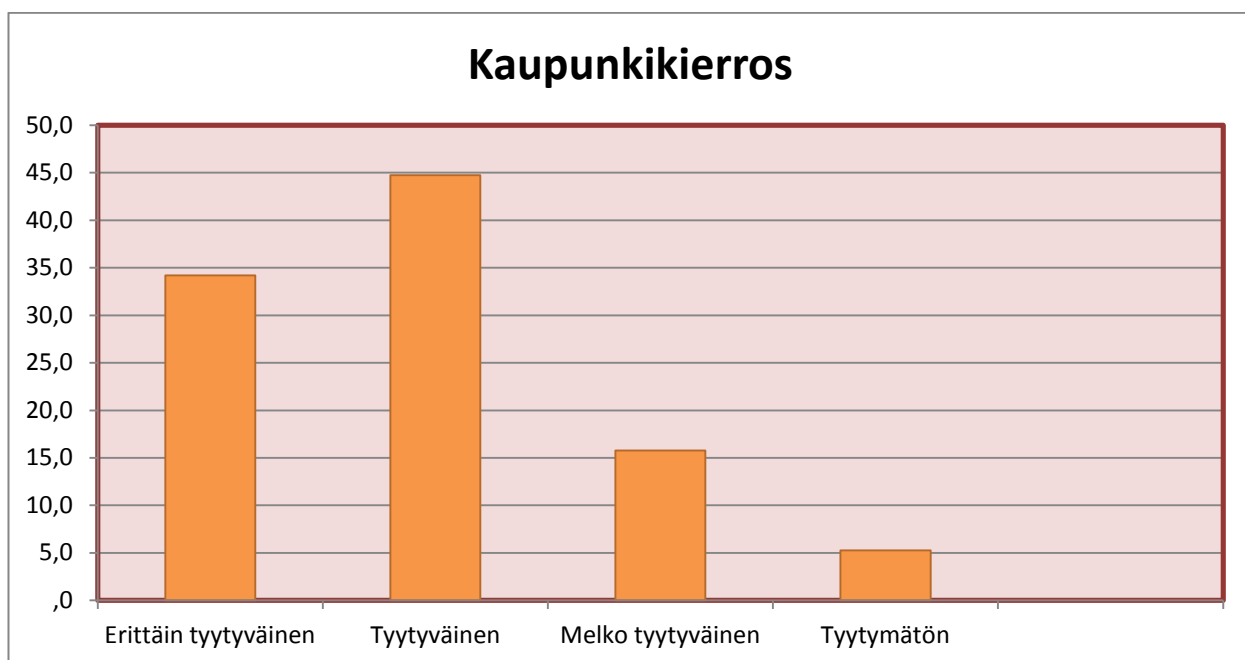
Jokainen palautteeseen vastannut oli erittäin tyytyväinen matkan majoitukseen ja matkan organisointiin. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat erittäin tyytyväisiä matkanjohtajiin. Yksi eriävä vastaus vastasi olleensa erittäin tyytyväisen sijasta tyytyväinen. 97,5 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä matkan pituuteen. Kahdesta kysytystä kohdasta tehtiin kuvio tulosten selventämiseksi.



Kuvio 12. Palaute aktiviteeteistä laivalla.

Kysyttäessä mielipiteitä laivan aktiviteeteista hajonneisuutta oli enemmän kuin muissa kysymyksissä. Kuvioista 12. voi nähdä, että noin 70 prosenttia vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä aktiviteetteihin. Reilu 20 prosenttia vastaajista sanoi olleensa vain melko tyytyväinen ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli yhteensä alle 10 prosenttia. Tässä kysymyksessä olisi kuitenkin pitänyt olla tarkempi ja olisi pitänyt selkeämmin mainita, mitä laivan aktiviteeteilla tarkoitettiin. Opinnäytetyön tekijät viittasivat kysymyksellä järjestämäänsä tervetuloilaisuuteen ja sen aikana järjestettyihin

leikkimielisiin peleihin. Palautelomakkeen sivuun kirjoitettujen kommenttien perusteella huomattiin kuitenkin, että osa vastanneista oli ymmärtänyt kysymyksen tarkoittaneen laivan aktiviteettejä yleensä. Moni oli kauhistunut laivan muiden asiakkaiden humalaisesta käyttäytymisestä, mikä vaikutti heidän vastaukseensa. Tästä syystä ei saatu tarkkaa vastausta laivalla järjestettyjen aktiviteettien onnistumisesta.



Kuvio 13. Palaute kaupunkikierroksesta.

Kuvio 13. näyttää tuloksen vaihto-opiskelijoiden tyytyväisyydestä matkaan sisältyvästä kaupunkikierroksesta. Hieman alle 80 prosenttia oli joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä kierrokseen. Loput 20 prosenttia oli tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä. Kukaan vastaajista ei ollut erittäin tyytymätön kaupunkikierrokseen. Vaihto-opiskelijoiden mielipiteet koskien kaupunkikierrosta on avattu tarkemmin myöhemmin tässä kappaleessa lomakkeen avoimien kohtien analysoinnissa.

Kuuden monivalintakohdan jälkeen seurasi avoimia kysymyksiä. Ensimmäinen avoin kysymys koski matkanjärjestämistä. Kaikissa palautelomakkeissa sanottiin matkan olevan hyvin järjestetty. Kehuja saivat erityisesti matkanjohtajien joustavuus, vapaa-ajan ja

järjestettyjen ohjelmien hyvä tasapaino ja matkanjohtajien näkemä vaiva matkanjärjestämiseen.

"Before the trip I thought that it can't be well-organized as it is organized by students. I was very surprised about the tour leaders, they were very professional!"

"Ennen matkaa ajattelin, että tämä ei voi olla hyvin järjestetty, koska sen järjestää opiskelijat. Olin erittäin yllättynyt matkanjohtajista, he olivat todella ammattimaisia!"

Seuraava kohta käsitteli Tukholmassa järjestettyjä aktiviteettejä, joita olivat esimerkiksi museot, ilta-aktiviteetit ja vaihtoehtoiset aktiviteetit. Muutama vastaaja sanoi, ettei ollut matkan ohjelmaan täysin tyytyväinen. Syy tyytymättömyyteen oli kaupunkikierron Tukholmassa, sen ajankohta ja sää kierroksen aikana. Vastaajien mukaan suuren ryhmän takia oli vaikea kuulla oppaan puhetta. He olisivat myös mieluummin halunneet tehdä kaupunkikierron päiväsaikaan illan pimeyden ja kylmyyden takia. Yhden vastaajan mielestä museoissa kiertelemiseen ei ollut tarpeeksi aikaa eikä sama vastaaja ollut myöskään tyytyväinen ilta-aktiviteetteihin. Loput osallistujat olivat aktiviteetteihin Tukholmassa tyytyväisiä.

"A bit of everything. Nice program! I would prefer the sightseeing in the afternoon."

"Hieman kaikkea, kiva ohjelma! Kaupunkikierron olisi ehkä voinut olla iltapäivällä."

Kolmas avoin kysymys liittyi matkanjohtajien jakamaan infopakettiin. Jokainen näki matkanjohtajien tekemän infopaketin olleen hyödyllinen. Kommenteissa mainittiin erityistä kiitosta ravintola- ja ostosvinkeistä, yleisestä informaatiosta Tukholmasta sekä käyttäytymisestä kohteessa.

"Was useful because there were food locations in there. Also the metro and city map were very helpful. And the schedule."

"Oli hyödyllinen, koska ruokapaikat oli kerrottu. Myös kartta ja metrokartta auttoivat todella paljon. Ja matkan aikataulu."

Seuraavassa kohdassa kysyttiin oliko matka 150 euron arvoinen. Kaikki vastaajat sanoivat matkan olleen 150 euron arvoinen. He kehuivat hotellia, hintaan mahdutettuja aktiviteettejä sekä kolmen päivän matkakorttia, jolla sai käyttää kaikkia julkisia kulkuvälineitä veloituksetta.

"I still can't believe you organized such a good trip with 150 Euros only!"

"En voi vieläkään uskoa, että järjestitte näin hyvän matkan vain 150 eurolla!"

Viidennessä kohdassa vaihto-opiskelijoilta kysyttiin olivatko he tyytyväisiä vapaa-ajan määrään matkan aikana. Kaikkien paitsi yhden mielestä vapaa-aikaa oli sopivassa suhteessa. Yhden eriävän vastauksen perusteeksi sanottiin, ettei ollut tarpeeksi vapaa-aikaa vierailta Tukholman muissa museoissa.

"It was ok the free time that we had. Time to see stuff by our own and to make some shopping."

"Vapaa-ajan määrä oli ok. Oli aikaa nähdä muitakin juttuja ja käydä ostoksilla"

Toiseksi viimeisessä avoimessa kohdassa kysyttiin, mikä oli matkalla parasta. Useimmissa vastauksissa sanottiin kokonaisuus, mutta esille nousivat erityisesti Kuninkaanlinnassa ja Vasa-museossa vierailu, matkanjohtajat ja vapaa-aika.

"Vasa museum was impressive. But I really thought the whole trip was great!"

"Vasa-museo oli vaikuttava, mutta matka kokonaisuudessaan oli parasta!"

Viimeisessä avoimessa kohdassa osallistujille annettiin vielä mahdollisuus kommentoida matkaa avoimesti. Tässä kohdassa kiitoksia saivat matkan järjestelyt kokonaisuutena sekä matkanjohtajat.

"I'm stunned by your organization, ladies! Always everything on place, we knew exactly what was going on, great!"

"Olen vaikuttunut teidän matkanjärjestämisestä tytöt! Kaikki aina oikeilla paikoilla, me tiesimme aina mitä tapahtuu, loistavaa!"

Vaihto-opiskelijat saivat lopussa antaa yleisarvosanan matkasta. Kaikissa muissa vastauksissa yleisarvosana oli paras mahdollinen, paitsi yhdessä toiseksi paras.

Yhteenvetona palautteista voi sanoa, että valtaosa oli matkanjärjestäjien kannalta erittäin suotuisia. Palautteiden perusteella kaupunkikierrosta ja sen ajankohtaa voitaisiin muuttaa tulevaisuudessa. Myös järjestettyjen aktiviteettien vapaaehtoisuutta voitaisiin korostaa, jotta esimerkiksi museoista kiinnostuneet voisivat käyttää niin paljon aikaa eri museoissa vierailemiseen kuin haluaisivat.

7.2 Pohdinta StockTrip 2012 onnistumisesta

Päällimmäiseksi tavoitteeksi opinnäytetyölle asetettiin onnistunut matka ja asiakkaiden eli vaihto-opiskelijoiden tyytyväisyys matkan ajan. Henkilökohtaisina tavoitteina mainittiin ammatillisen osaamisen kehittyminen ja uusien asioiden oppiminen matkanjärjestämisessä. Matkan jälkeen voidaan sanoa, että sekä henkilökohtaiset että opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettiin täysin. Matkasta tuli palautteen perusteella onnistunut ja opinnäytetyön tekijät jatkavat matkan jälkeen monta kokemusta rikkaampina. Tienkään aivan kaikilta vaikeuksiltakaan ei vältytty. Opinnäytetyön kirjoittajat keräsivät taulukkoon 5. opinnäytetyön heikkoudet ja vahvuudet.

Taulukko 5. Heikkoudet ja vahvuudet matkan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Vahvuudet	Heikkoudet
Matkanjohtajien innostuneisuus ja sujuva matkanjohtaminen	Ei yhtään mallia opinnäytetyön tekemiseen
Luova ajattelukyky	Kolme ohjaajaa (erimielisyydet)
Asiakkaiden saavuttaminen	Yhteyshenkilöiden vaihtuminen
Taustatutkimuksen tulokset käytäntöön	Opinnäytetyön aikataulusta lipsuminen
Tutustumismatkan tulokset käytäntöön	Webropolin käyttöongelmat
Hyvä hinta-laatu –suhde	
Tarkka työnjako matkan aikana	
Infopaketti erittäin hyödyllinen	
Vapaa-aikaa asiakkaille sopivasti	
Hyvä sponsorointi	
Asiakkaat näkivät pelkkää onnistumista	
Budjetissa pysyminen	

Opinnäytetyöryhmä huomasi, että toiminnallisia opinnäytetöitä, etenkin matkanjärjestämisestä, tehdään HAAGA-HELIAssa vielä verrattain vähän. Opinnäytetyön tekijät huomasivat kyseisen seikan vaikeuttavan välillä opinnäytetyön etenemistä. Olisi ollut huomattavasti helpompaa, jos esimerkkinä olisi ollut jokin konkreettinen suuntaantava valmis opinnäytetyö. Esimerkin puuttuminen vaikeutti muun muassa teoriapohjan hahmottumista. Se koettiin kuitenkin lopulta vain positiivisena haasteena, sillä oli mielenkiintoista tehdä jotain uudenlaista.

Kuten Niemistö (2002) mainitsee, saattaa monen ohjaajan yhteistyö olla välillä hankalaa esimerkiksi luonne-erojen vuoksi. Luonteeltaan erilaiset matkanjohtajat suunnittelivat

ryhmänohjaamiseen liittyvät tehtävät ja työnjaon tarkasti, ettei kukaan ohjaajista jäisi varjoon tai tulisi muita enemmän esille. Työnjako todettiin käytännössä toimivaksi, sillä erimielisyyksiltä vältyttiin ja ryhmänohjaus sujui ongelmitta.

Aikaisemmista projekteista opittu reipas asenne näkyi matkanjohtajista selkeästi. Vaikka matkan aikana ilmenikin matkanjohtajista riippumattomia aikataulun muutoksia, asiakkaille näkyi pelkkää onnistumista. Opinnäytetyön tekijät oppivat käsittelemään mahdolliset ongelmat rauhallisesti sen sijaan, että tekisivät hätäisiä päätöksiä.

Matkaa järjestettäessä opinnäytetyön tekijät kommunikoivat useiden eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Aluksi sähköpostiviestitykseen käytettiin yhden opinnäytetyön tekijän henkilökohtaista sähköpostia, mutta pian huomattiin tarve yhteiselle sähköpostille. Sen avulla kaikki opinnäytetyön tekijät pysyivät ajan tasalla projektin kulusta. Asioiden etenemistä vaikeutti välillä yhteistyökumppaneiden kommunikoinnin hitaus. Joidenkin yhteistyökumppaneiden kohdalla vastauksia saatiin odotella jopa kuukausi. Myös opinnäytetyön toimeksiantajan yhteyshenkilön vaihtuminen useaan kertaan hämmensi hieman opinnäytetyön tekijöitä.

Opinnäytetyön tekijöillä oli ajoittain vaikeuksia pysyä projektin aikataulussa. Vaikka tehtiin selkeä työnjako, opinnäytetyöryhmä huomasi teoriaosuutta kirjoittaessaan olevansa ajoittain jäljessä aikataulusta. Matkansuunnittelun lisäksi opinnäytetyöryhmä teki itse matkan toteutukseen vielä erittäin yksityiskohtaisen työnjaon. Matkanjohtajien laatima työnjako matkan ajalle teki StockTrip2012stä sujuvan alusta loppuun.

Tapahtuman markkinointi oli onnistunut, sillä matkalle olisi ollut halukkaita enemmän kuin mukaan mahtui. Opinnäytetyön tekijät saivat useita yhteydenottoja mukaan halualta asiakkailta ilmoittautumisen jälkeen. Markkinoinnin huomattiin ulottuneen myös hyvin Helsingin ulkopuolelle, sillä reilu neljäsosa matkalle ilmoittautuneista vaihtop opiskelijoista oli HAAGA-HELIAN Porvoon Campuksesta.

Taustatutkimus ja tutustumismatka vaikuttivat oleellisesti onnistuneeseen lopputulokseen. Näiden taustatöiden avulla saatiin muodostettua onnistunut matkapaketti vaihto-

opiskelijoille. Edellä mainittujen taustatöiden lisäksi opinnäytetyöryhmä kokeili myös kaikki laivalle suunnitellut aktiviteetit noin kymmenen hengen ryhmän kanssa ja sai tällä tavalla selville mitkä leikit ja pelit sopivat matkan kohderyhmälle. Kokeiluissa selvisi esimerkiksi muun kuin äidinkielen puhumisen vaikeus aktiviteetteihin osallistuttaessa. Taustatyö näkyi myös osallistujille, jotka kiittivät heidän eteensä nähdyistä vaivasta ja olivat hyvin otettuja siitä. Osallistajat olivat myös iloisia matkanjohtajien huomioidessa pieniä asioita, kuten erään vaihto-opiskelijan syntymäpäivät. Osa matkan onnistumista oli myös sponsoreiden avustaminen. Opinnäytetyöryhmä onnistui hankkimaan matkal- le sponsoreita, ja sponsoreiden lahjoitusten avulla saatiin asiakkaat pidettyä tyytyväisinä mukavilla palkinnoilla ja pienillä naposteltavilla.

Yhdeksi heikkoudeksi voidaan sanoa Webropol-ohjelman käytön kokemattomuus. Opinnäytetyön tekijät käyttivät Webropol-ohjelmaa ensimmäistä kertaa ja ilman ohjeis- tusta. Vaikka he luulivat rajanneensa ilmoittautujat 40 henkeen, näin ei kuitenkaan käy- nyt eikä ohjelma sulkeutunutkaan automaattisesti. Kun ohjelma saatiin manuaalisesti suljettua, ilmoittautuneita oli tullut jo 50, joista kymmenen otettiin varasijoille.

Matkanjohtajat saivat sekä omasta, että asiakkaan mielestä luotua hinta-laatu – suhteil- taan onnistuneen matkan. Kappaleessa 3.1 Page (2009) mainitsee, että matkanjärjestä- jän täytyy tehdä hinnasta niin kilpailukykyinen, ettei kuluttaja saisi itse järjestettyä samaa matkaa yhtä edulliseen hintaan. Opinnäytetyön kirjoittajat tekivät hintavertailuja ja lä- hettivät eri palveluntarjoajille tarjouspyyntöjä. Tämän tuloksena saatiin hinta, jonka en- nen matkaa haastatellut vaihto-opiskelijat sanoivat olleensa valmiita maksamaan.

Jaakkola ym. (2011) korostavat, että ohjaajan on syytä toimia ryhmän kanssa sen mu- kaan onko ryhmä uusi vai tuttu ja mikä on ryhmän mieliala. Heidän mukaansa on myös suositeltavaa edetä varovasti ja tunnustella samalla ilmapiiriä. Matkanjohtajat huomasivat heti asiakasryhmänsä tavattuun, että ilmapiiri oli hyvä ja tunnelma erittäin korkeal- la. Asiakasryhmää tarkkailemalla saattoi välittömästi huomata sen sisältävän persoonal- lisuudeltaan hyvin erilaisia ihmisiä. Matkanjohtajat pystyivät näin valitsemaan laivalla tehtäviin aktiviteetteihin mahdollisimman sopivan ryhmän kullekin esitykselle. Oli hel- pompi antaa haasteellisempi tehtävä selvästi muita aktiivisemmalle ryhmälle. Matkan-

johtajat korostivat leikkien vapaaehtoisuutta tervetuloisuuden alkupuheessa ja silti kaikki lähtivät leikkeihin mukaan.

Opinnäytetyön tekijät pohtivat, kuinka vapaa-ajan määrä saataisiin tuntumaan sopivalta. Luvussa 3.2 mainitaan, että asiakas tarvitsee erilaisia vaihto-ehtoja, joista hän voi tilannekohtaisesti päättää minkä valitsee. Matkan aikana asiakkaille tarjottiin esimerkiksi luistelua, mutta lopulta yksikään asiakas ei halunnut osallistua tähän aktiviteettiin. Matkanjohtajat päättivät jättää kaikki illat vapaiksi, mutta tarjota halukkaille ohjelmaa, johon sai osallistua niin halutessaan. Tämä osoittautui osallistujien suullisten ja kirjallisten palautteiden perusteella onnistuneeksi yhdistelmäksi.

Komppulan ja Boxbergin (2002) mukaan matkaa suunniteltaessa on asiakkailta karsittava pois kaikki rasittavat rutiinit, kuten jonottaminen. Koska matkanjohtajia oli kolme ja he olivat tehneet tarkan työnjaon matkan ajalle, oli helppoa hankkia kaikki tarvittavat dokumentit, kuten matkaliput etukäteen. Näin saatiin minimoitua asiakkailta kaikki odottaminen. Se, että matkanjohtajat tiesivät tehtävänsä, auttoi myös suuren ryhmän liikuttelua paikasta toiseen. Odottamista vähentääkseen opinnäytetyöryhmä tilasi ennakoon matkailutoimistosta Tukholman kartat Suomeen. Kartat pystyttiin jakamaan vaihto-opiskelijoille heti laivan saapuessa Tukholman satamaan. Komppula ja Boxberg (2002) korostavat myös, että asiakkaan on tärkeää saada kaikki, mitä hänelle matkailutuotetta ostaessa on luvattu. Vaikka matkan aikana tapahtui matkanjohtajista riippumattomia muutoksia, saivat asiakkaat kaiken mitä heille ostotilanteessa oli luvattu.

Kappaleessa 3.2.1 kerrotaan matkajohtajan tehtävistä. Matkanjohtajan tulisi tarjota tietoa esimerkiksi vierailtavan maan ostosmahdollisuuksista ja yöelämästä sekä maan tavoista ja maantieteestä. Opinnäytetyöryhmän tekemä infopaketti Tukholmasta sai osallistujilta kiitosta. Myös opinnäytetyön toimeksiantaja koki sen tulevaisuutta varten erittäin hyödylliseksi, sillä sitä voi käyttää jatkossakin Tukholman matkoilla. Toimeksiantaja saa opinnäytetyön valmistumisen yhteydessä kaikkien matkan yhteistyökumppaneiden yhteystiedot, jotta samanlaisen matkaohjelman pystyy tulevaisuudessa luomaan helpommin.

Opinnäytetyön tekijöillä ei ollut aikaisemmin kokemusta matkan aikataulun tekemisestä. Komppulan ja Boxbergin (2002) mukaan aktiviteetteihin ja siirtymiin täytyy varata tarpeeksi aikaa, muttei kuitenkaan liikaa. Matkanjohtajat miettivät aikataulun luomisessa omia kokemuksiaan matkoilta ja lisäsivät niihin vielä runsaasti lisää aikaa ison ryhmän takia. Lopullisen aikataulun huomattiin olevan käytännössä toimiva, vaikka matkan ensimmäisenä päivänä oli hieman kiire liikkua paikasta toiseen. Kiire ei kuitenkaan välitynyt asiakkaille ja sen opinnäytetyön tekijät näkevät merkittävänä onnistumisen kanalta.

Yhdeksi onnistumiseksi voidaan laskea budjetissa pysyminen. Budjetti oli laskettu tarkkaan ja pelivaraakin oli jätetty. Pelivaraa olisi voinut jättää hieman enemmän, sillä StockTrip2012een varatulla ylimääräisellä rahasummalla ei olisi pystytty kattamaan suuria yllättäviä menoja. Yllättäviä kustannuksia ilmenikin, mutteivät ne olleet odotettua suurempia ja jätetty pelivara kattoi kustannukset.

Opinnäytetyön tekijät kokivat oppivansa uusia asioita sekä matkansuunnittelun että itse matkan toteutuksen aikana. Matkansuunnittelussa opittiin työnjaon ja aikataulussa pysymisen tärkeys. Suunnittelun aikana oltiin yhteydessä useaan eri yritykseen ja joskus yhteydenpito oli erittäin hidasta. Opinnäytetyöryhmä oppi olemaan maltillinen tehdesään yhteistyötä eri yritysten kanssa, mutta tarttumaan rohkeasti puhelimeen mikäli asiat eivät edenneet. Opittiin myös olemaan kriittisiä joidenkin yhteistyökumppaneiden kanssa, ja matkanjohtajat tulostivatkin muutaman kerran jopa sähköposteja todisteeksi lupauksista. Matkan toteutuksessa opinnäytetyön tekijät oppivat toimimaan matkanjohtajina ammattimaisesti ja vastuullisesti.

ESN HELGAN lähettämä tarkkailija kirjoitti raportin (liite 7) matkanjohtajien työskentelystä. Raportissa tarkkailija korostaa mallikasta matkanohjaamista ja onnistunutta kokonaisuutta. Hänen mielestään erityisesti tiedottaminen, infopaketti, aikataulut, hotellivalinta ja sponsoreiden hankkiminen oli hyvin hoidettu. Tarkennusta hän olisi toivonut suunnitelmavaiheen yhteydenpitoon.

7.3 Kehittämisehdotuksia Stocktrip2012sta

Kehittäminen on tärkeä osa matkajärjestämistä ja sen perusteella matkapalvelua voidaan kehittää paremmaksi tulevaisuudessa. Kehittämisehdotuksia annetaan sekä projekti-ryhmälle että toimeksiantajalle. Tavoitteena on, että molemmat osapuolet saavat uusia ideoita sekä voivat hyödyntää nykyistä organisaatiotaan ja palveluitaan paremmin. Vallo & Häyrinen (2008) suosittelevat seuraavan projektin aloitusta juuri edellisen projektin asiakaspalautteen ja kehitysehdotusten perusteella, kuten kappaleessa 3.3 todetaan. Taulukossa 6. on kerrottu kehitysehdotuksia opinnäyteryhmälle ja HELGAlle. HELGA voi käyttää ehdotuksia apuna tulevilla matkoilla.

Taulukko 6. Kehitysehdotukset tulevia matkoja varten

HELGA	Opinnäytetyöryhmä
Enemmän kuin kaksi tutoria ohjaajiksi	Aikataulun seuraaminen täsmällisesti
Infopaketti käyttöön	Tietokoneohjelmien ammattimainen tunteminen (Webropol, taitto-ohjelma Wordin tilalle)
Kaksi yötä Tukholmassa	Leikit laivalla (valmius muuttaa leikkijä ”lennossa”, kulttuurituntemus)
Järjestettyä ohjelmaa vaihtoopiskelijoille (laivalla, Tukholmassa)	
Kaupunkikierros (kaksi opasta, päiväsaikaan, tippi kerättynä valmiiksi)	
Yhteydenpito yökerhoihin ennen matkaa (nimet listaan, ilmainen sisäänpääsy kaikille)	

7.3.1 Kehittämisehdotukset opinnäytetyöryhmälle

Aikataulutus on hyvin tärkeää mille tahansa projektille. Aikataulun teko tulee aloittaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta saadaan konkreettista virstan pylväitä joiden mukaan edetä. Cambellin ym. (2003) mukaan aikataulu on koko projektin selkäranka, joka selkeyttää ryhmän työskentelyä. Se tulee pitää ajan tasalla, jotta opinnäytetyön tekijät tietävät missä vaiheessa projektia ollaan. Kolmen hengen ryhmässä yhteisten aikataulujen sovittaminen oli haastavaa. Tulevaisuudessa voitaisiin sopia jo alusta lähtien tietyt työpäivät, jotta koko työryhmä pystyisi sovittamaan muut aikataulunsa niiden ympärille. Olisi myös hyvä nimittää yksi ryhmän jäsen olemaan vastuussa aikataulussa pysymisestä ja sen päivittämisestä. Yhden ryhmän jäsenen ottaessa asiakseen muistuttaa

muuta ryhmää tulevista virstanpylväistä aikataulussa, saattaisi se nopeuttaa ja tehostaa työskentelyä.

Ilmoittautumisvaiheessa ongelmaksi koitui opinnäytetyöryhmän kokemattomuus Webropol-ohjelman käytössä. Olisi ollut hyvä tutustua sen käyttöön etukäteen paremmin, jotta itse ilmoittautumistilanne olisi ollut vähemmän stressaava opinnäytetyön tekijöille. Nyt ohjelma ei sulkeutunutkaan itsestään, joka aiheutti hämmennystä vaihtopöytäopiskelijoiden keskuudessa. Tarkempi kuvaus Webropolin käyttöongelmista kappaleessa 6.2 Ennen matkaa.

Laivalla tutustumistilaisuudessa järjestettäviä leikkejä olisi voinut hioa vielä hieman pidemmälle siten, että niitä olisi ollut mahdollista helpottaa tai vaikeuttaa ryhmän tason mukaan. Vaikka matkanjohtajat yrittivätkin analysoida ryhmien aktiivisuutta valitessaan heille tehtävän, osalle ryhmistä tehtävät olivat helppoja kun taas toisille ryhmille ne tuntuivat haastavilta. Kaikille ryhmille oli suunniteltu oma leikki tai tehtävä. Monipuolisuuden takaamiseksi leikit olivat keskenään erilaisia. Matkanjohtajat kokivat mahdolliseksi luoda kuusi täysin samantasoista kilpailuhenkistä peliä, mikä aiheutti pientä erimielisyyttä osallistujien joukossa. Osallistujat kertoivat kuitenkin viihtyneensä hyvin ja sanoivat, että heillä oli ollut hauskaa. Tulevaisuudessa ohjelmaa voisi modifioida siten, että se olisi tasapuolisempi kaikkia osallistujia kohtaan. Ohjelmassa tulisi ottaa aiempaa paremmin huomioon osallistujien englanninkielen taso sekä kulttuuritausta.

7.3.2 Kehittämisehdotukset HELGalle

Matkalla oli mukana kolme ohjaajaa entisen kahden tutorin tilalla. Kolmen ohjaajan kanssa ryhmää oli helppo liikutella ja sitä oli mahdollista jakaa pienempiin osiin. Yksi ohjaaja pystyi hakemaan laiva-, sisäänpääsy- ja bussiliput jo etukäteen, joten ylimääräistä odottelua ei syntynyt. Tilanteissa, joissa ryhmä tuli uuteen kohteeseen, oli helppoa jakaa tehtävät siten ohjaajien kanssa, että yksi kertoi kohteesta ja aikatauluista vaihtopöytäopiskelijoille, yksi laski että kaikki olivat varmasti paikalla ja yksi hankki liput ja muut

tarvittavat asiakirjat. Näin vaihto-opiskelijoille jäi päällimmäiseksi mieleen matkan vai-
vattomuus ja hyvin hoidetut käytännönasiat.

Vaihto-opiskelijat kiittelivät kovasti informaatiopakettia, jonka matkanjohtajat olivat
koonneet heille. Informaatiopaketti sisälsi lyhyesti ja ytimekkäästi tietoa Tukholmasta,
kuinka liikkua kaupungissa, ehdotuksia ravintoloista ja kaupoista sekä lyhyen sanaston.
Monet sanoivat käyneensä ravintoloissa tai baareissa oppaan perusteella ja kehuivat
löytäneensä juuri mieleisensä kohteen. Myös metrokarttaa keuhuttiin, sillä metro koettiin
parhaaksi liikkumavälineeksi Tukholmassa. Opinnäytetyöryhmä itse koki matkaohjel-
man tekemisen Wordillä hieman työlääksi, sillä Word ei varsinaisesti ole suunniteltu
tällaisten lehtisten taittamiseen. Tulevilla matkoilla olisikin helpointa käyttää vanhaa
informaatiopakettia pohjana ja päivittää sen tietoja ajankohtaisiksi tai käyttää valmista
taitto-ohjelmaa uuden paketin tekemiseen. Ongelmaksi muodostui myös kartan selvyys,
sillä informaatiopaketti haluttiin pitää tarpeeksi pienikokoisena, jotta se oli käytännöllinen
kaupungilla liikuttaessa. Kartan tulostuksessa törmättiin usein ongelmaan tulostus-
jäljen kanssa, sillä monet HAAGA-HELIAn tulostimet tuottivat epäselvää jälkeä. Oli-
sikin ehkä helpointa tulostuttaa paketit erillisessä tulostusyrityksessä. Suurelle ryhmälle
tämä tulisi todennäköisesti edulliseksi.

Vaihto-opiskelijoiden antamien palautteiden pohjalta päädyttiin lopputulokseen, että
kaksi yötä Tukholmassa on sopiva määrä, vaikka joku toivoikin vielä yhtä lisäyötä. Li-
säkustannukset yhdestä lisäpäivästä ovat suhteellisen pienet verrattuna positiivisen pa-
lautteen määrään. Kolmessa päivässä ja kahdessa yössä Tukholmassa vaihto-
opiskelijoille jäi reilusti aikaa tutustua myös muuhun kuin suurimpiin nähtävyyksiin.
Tärkeää olisi kuitenkin järjestää jotakin yhteistä ohjelmaa, sillä se ryhmäyttää vaihto-
opiskelijoita sekä antaa heille mahdollisuuden tutustua Tukholmassa sellaisiin kohtei-
siin, joihin he eivät välttämättä olisi löytäneet ilman ohjaavaa taho.

Ohjattu kaupunkikierrros oli vaihto-opiskelijoille hyödyllinen ja hauska, mutta ajankoh-
dan tulisi olla päiväsaikaan. Olisi myös hyvä jakaa ryhmä kahteen osaan, jotta kaikki
kuulisivat mitä opas sanoo. Kierros kannattaa varata reilusti etukäteen, jotta opas pys-
tyy varautumaan ajoissa tavallista suuremman ryhmän tuloon. Vaikka kierrosta mainos-

tetaan ilmaisena, tulee oppaalle antaa palkkio. Voisikin olla hyvä idea kerätä noin euron suuruinen maksu jokaiselta osallistujalta jo osallistumismaksun yhteydessä, jotta maksutilanteesta selvittää mahdollisimman sujuvasti. Kierroksen aiheita ja reittiä on hyvä kysyä jo etukäteen, jotta vaihto-opiskelijat voivat tutustua itseksensä niihin kohteisiin, jotka eivät kuulu kierrokseen. Kierros olisi hyvä järjestää jo ensimmäisenä päivänä ja päiväsaikaan, jotta vaihto-opiskelijat olisivat mahdollisimman virkeitä ja innostuneita kierroksesta. Kylmästä ilmasta johtuen osa osanottajista toivoi, että kierros olisi tehty bussilla, mutta se muuttaisi kierroksen luonnetta huomattavasti, eikä se enää olisi yhtä intiimi kuin kävellen tehty kierros. Myös kustannukset olisivat huomattavasti korkeammat.

Matkalle osallistuneet vaihto-opiskelijat olivat pääosin noin 20-vuotiaita, ja sopivaa il-lanviettopaikkaa oli vaikea löytää ikärajojen takia. Monet tukholmalaisyökerhot ovat valinneet ikärajakseen reilusti osallistujia korkeammat rajat. Matkanjohtajat saivat sovit-tua molemmille päiville sisäänpääsyn yökerhoon siten, että kaikki osallistujat olivat ter-vetulleita. Ravintoloiden yhteystiedot löytyivät Internetistä. Yrityksille laitettiin ajoissa sähköpostia, jossa selvitettiin ikärajat, mahdolliset alennukset ja sisäänpääsyn hinta. Monessa tapauksessa sisäänpääsyn hinta rajoitti paikan valintaa, mutta myös ilmaisia sisäänpääsyjä oli mahdollista saada. Tulevaisuudessa olisikin hyvä ottaa yhteyttä yöker-hoihin ja varmistaa näin kaikkien sisäänpääsy iästä riippumatta.

7.5 Loppusanat

Matkan jälkeen matkanjohtajat olivat väsyneitä, mutta onnellisia. Matkasta jäi monta hyvää muistoa mieleen ja niistä päällimmäisenä asiakkaiden kiitollisuus matkan järjestelystä. Opinnäytetyön tekijät kokevat, että opinnäytetyöstä oli hyötyä opinnäytetyön toimeksiantajalle HELGAlle. Palaute edellisestä Tukholman matkasta oli hyvin erilaista kuin nyt järjestetystä StockTrip2012 -matkasta saatu palaute. Lisäksi opinnäytetyön tekijät toivovat tämän opinnäytetyön innoittavan HAAGA-HELIAn matkailualan opiskelijoita tekemään tulevaisuudessa lisää yhteistyötä HELGAN kanssa. Opinnäytetyöryhmä haluaa kiittää hyvistä yhteistyöstä matkan sponsoreiden Karl Fazer Cafeen, Ravintola Primulan ja Viking Linen lisäksi yhteistyökumppaneita, opinnäytetyön toimeksiantajaa ja heidän yhteyshenkilöitään sekä erityisesti opinnäytetyön ohjaajia. Alla kuva matkanjohtajista laivaan noustessa.



Kuvio 14. Matkanjohtajat

Lähteet

Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Talentum. Jyväskylä.

Albanese, P & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Edita Prima Oy. Helsinki.

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2008. Festival & Special Event Management. Neljäs painos. John Wiley & Sons Australia. Milton. Luettu: 15.1.2012

Arkitekturmuseet 2011. Entrépris. Luettavissa:

<http://www.arkitekturmuseet.se/index.xml?CookieIsSet=true> Luettu: 14.12.2011

Bladen, H., Kennell, J., Abson, E., Wilde, N., 2012. Event Management. Routledge. New York.

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. WSOY. Helsinki.

Collins, V. 2000. Becoming a Tour Guide. Continuum. London

Cook, R. A., Yale, Y. A. & Marque, J.J. 2010. Tourism the business of travel. Pearson. New Jersey, USA. Luettu: 1.12.2011

DeWit , C. 2004 . Culture Smart! Sweden. Kuperard. Lontoo

Facts about Stockholm Tourism Industry 2011. Luettavissa:

http://www.investstockholm.com/Global/Investment%20promotion/Dokument/Fakta_turism_ENG%20-11.pdf Luettu: 28.11.2011

International Association of Tour Managers LTD 2012. Join IATM. Ethics. IATM Ethics and Principles. Luettavissa: <http://www.iatm.co.uk/> Luettu : 3.2.2012

Inzumi Reisen mit plan 2012. Luettavissa:http://inzumi.com/en/travel/point-of-interest/d_id/Stockholm/c_id/Sightseeing/p_id/Royal-Palace-%28Kungliga-Slottet%29 Luettu: 3.1.2012

Jaakkola, T., Kataja, J. & Liukkonen, J. 2011. Ryhmä liikkeelle! Bookwell Oy. Juva.

Junibacken 2011. Inför besöket. Pris. Luettavissa: <http://www.junibacken.se/pris> Luettu: 14.12.2011

Jyväskylän yliopisto 2012. Tiedekunnat. Humanistinen tiedekunta. Viestintätieteidenlaitos. Verkko-oppimateriaalit. Ryhmäviestinnän verkko-oppimateriaali. Osallistujat. Johtajuus. Valta ja vastuu. Luettavissa:

<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/osallistujat/johtajuus.html>

Luettu: 12.1.2012

Kauhanen, J., Juurakko, A., Kauhanen, V. 2002 Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. WSOY. Porvoo.

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

Kulttuurien välinen viestintä 2011. Luettavissa:

http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/kulvie_teksti.html

Luettu: 27.12.2011

Lee, P., Mouritsen, L., Norum, R.E., Proctor, J. 2009. The Rough Guide to Scandinavia. Kahdeksas painos. Roughguides. New York.

Lewis, R. D. 2006. When Cultures Collide. Nicholas Brealey Publishing. Boston.

- Maahanmuutajat, monikulttuurisuus ja työelämä 2007. Luettavissa:
http://www.isok.fi/materiaali/tutkimukset/Ismo_loppuraportti.pdf Luettu
1.2.2012
- Mikluha, A. 1996. Työkulttuurit. TT-Kustannustieto Oy. Tampere. Luettu: 1.2.2012
- Moderna Museet 2011. Stockholm. Besöka Museet. Öppetider, pris. Luettavissa:
<http://www.modernamuseet.se/sv/Stockholm/Besoka-museet/> Luettu: 14.12.2011
- Niemisto R. 2002. Ryhmän luovuus ja kehityshehdot. Tammerpaino. Tampere.
- Nordic Choise Hotels 2011. Quality Hotel nacka. Luettavissa:
<http://www.choicehotels.no/choice/en/stockholm-hotel-quality-se038-en?JSESSIONID=35F01D1545E9976B94B8A49B95EBE8F9.chiweb02&rc=2&tab=0&cid=1695720> Luettu 15.11.2011
- Ohlsen, B. 2004. Stockholm city guide. toinen painos. Lonely planet publications. Lontoo. Luettu: 25.2.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät- Uudella osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Page, S. J. 2009. Tourism management. Kolmas painos. Burlington. USA.
- Plaza 2007. ellit matkalaukku. Laadukas matka syntyy odotusten täyttymisestä. Luettavissa: <http://plaza.fi/matkalaukku/matkajutut/laadukas-matka-syntyy-odotusten-tayttymisesta> Luettu: 28.1.2012
- Powell, M. 2006. Maan tavoille matkailijan käytösopas. Karisto Oy. Hämeenlinna

Quality Hotel Globe 2011. Hittahit. Luettavissa:
<http://www.globehotel.se/en/hitta-hit/> Luettu 15.11.2011

Rantapallo 2012. Matkatoimistot. Viking Line. Luettavissa:
<http://www.rantapallo.fi/matkatoimistot/viking-line/> Luettu: 3.1.2012

Sandell, K. 2001. Stockholm. Dorling Kindersley Limited. Lontoo. Luettu:
11.1.2012

Scandic 2011a. ScandicAlvik. Sijainti. Luettavissa:
<http://www.scandichotels.fi/fi/Hotels/Countries/Ruotsi/Tukholma/Hotels/Scandic-Alvik/?hotelpage=location&location=detailedmap> Luettu 15.11.2011

Scandic 2011b. ScandicFloresta. Yleistiedot. Luettavissa:
<http://www.scandichotels.com/Hotels/Countries/Sweden/Stockholm/Hotels/Scandic-Floresta/> Luettu: 15.11.2011

Scandic 2011c. ScandicTäby. Yleistiedot. Luettavissa:
<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Countries/Ruotsi/Tukholma/Hotels/Scandic-Taby/> Luettu 15.11.2011

Schultz, P. 2007. 1000 Places to see before you die. H.f.ullmann. Germany

Schwartz, S. H. 2011. Kulttuuriset arvo-orientaatiot. Limorkustannus Oy.
Vaajakoski.

Shone, A. & Parry, B. 2004. Successfull event management. Toinen painos..Lontoo

SL 2011. Reseplanerare. Luettavissa: <http://reseplanerare.sl.se/bin/query.exe/sn>
Luettu: 15.11.2011

Stockholm Arlanda Airport 2011. Swedavia Swedish airports.Business. Airlines.

About the airlines. Our Airlines. Luettu 22.12 2011 Luettavissa:

<http://www.arlanda.se/en/Information--services-to/Business/Airlines/About-the-airport/Our-airlines/>

Stockholms Globe arenas 2011a. Evenemangsområdet. Ericsson Globe. Luettavissa:

http://www.globearenas.se/en/for_visitors/events_area/ericsson_globe.aspx

Luettu: 05.12.2011

Stockholms Globe Arenas 2011a. Skyview. Luettavissa:

http://www.globearenas.se/sv/skyview/detta_ar_skyview.aspx Luettu: 5.12.2011

Suomen Meri-mies Unioni SMU ry. Merimiesammatit. Muut ammatit. Matkatulkkiopas. Luettavissa:

http://www.smu.fi/merimiesammatit/muut_ammait/matkatulkkiopas/ Luettu: 12.01.2012)

Suomen urheiluliito 2012. Aikataulujen suunnittelun perusteita. Luettavissa:

<http://www.sul.fi/publicfiles/muita-ohjeistoja/aikataulujen-suunnitteluperusteita>
[Luettu 20.10.2011](#)

Sveriges Kungahus 2011. Kungliga Slotten. Kungliga Slottet. Öppetider, Entréavgift, Guidad visning. Luettavissa:

<http://www.kungahuset.se/kungligaslotten/kungligaslottet/slottet/besoksinformation/oppettiderentreaavgiftguidadvisning.4.19ae4931022afdccff380001337.html> Luettu: 14.12.2011

Tango Norte 2012. Lokal. Hotell Scandic Alvik. Luettavissa:

<http://www.tangonorte.com/venue.php?id=101> Luettu 20.1.2012

Tekniska Museet 2011. Besöka. Planera besöket. Öppetider och priser. Luettavissa:

<http://www.tekniskamuseet.se/1/1981.html> Luettu: 14.12.2011

Termikirjasto. Aikakäsitys. 2011 Luettavissa:

<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/termikirjasto/> Luettu: 27.12.2011

Ting-Toomey, S. 1999. *Communicating Across Cultures*. New York.

Top world cities 2012. Stockholm cityscape. Luettavissa:

<http://topworldcities.net/stockholm-cityscape.html> Luettu: 3.1.2012

US News 2012. Travel Guides. Europe. Stockholm. When to Visit. Luettavissa:

http://travel.usnews.com/Stockholm_Sweden/When_To_Visit/ Luettu 20.2.2012

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2008. *Tapahtuma on tilaisuus*. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Vasamuseet 2011. Besök. Opettider och priser. Luettavissa:

<http://www.vasamuseet.se/sv/> Luettu: 5.12.2011

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. *Matkailun ohjelmapalvelut, matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen*. WSOY. Helsinki

Viking Line 2011a. Yritysinfo. Vuosikertomus 2009/2010 Luettavissa:

<http://www.vikingline.fi/download/vuosikertomus09-10.pdf> Luettu: 21.11.2011

VikingLine 2011b. Reittimatkat. Helsinki-Ahvenanmaa-Tukholma. Luettavissa:

http://www.vikingline.fi/reitit/helsinki_tukholma.asp Luettu: 5.12.2011

Viking Line 2011a. Kokoukset&Ryhmät. ScandicHotels 2011. Luettavissa:

http://www.vikingline.fi/ryhmat/hotellit_kiertoajelut/scandic_ryhmahinnat.asp

Luettu: 15.11.2011

Viking Line 2011b. Kokoukset&Ryhmät. ChoiseHotels 2011. Luettavissa:
http://www.vikingline.fi/ryhmat/hotellit_kiertoajelut/choice_ryhmahinnat.asp Lu-
ettu: 15.11.2011

VisitStockholm 2011a. 10 kärjessä. Fotografiska. Luettavissa:
<http://www.visitstockholm.com/fi/Ajanviete/Nahtavydet/fotografiska/9257>

VisitStockholm 2011b. 10 kärjessä. Vanha kaupunki. Luettavissa:
<http://www.visitstockholm.com/fi/Ajanviete/Nahtavydet/vanhakaupunki-/1856>

Visit Sweden 2011. Matkaopas. Matkustus Ruotsiin. Lentoliikenne. Luettu 22.12
Luettavissa:
[http://www.visitsweden.com/ruotsi/Matkaopas/Matkustus-
Ruotsiin/Lentoyhteydet/](http://www.visitsweden.com/ruotsi/Matkaopas/Matkustus-Ruotsiin/Lentoyhteydet/)

Xe the World's Favorite Currency Site 2011. Luettavissa: <http://www.xe.com/ucc/>
Luettu: 14.12.2011

Yale, P. 2001. The business of tour operations. Kuudes painos. Longman Group
Limited. Harlow.

Liitteet

Liite 1

Haastattelukysymykset vaihto-opiskelijoille

- Where are you from?
- How old are you?
- What kind of activities did you have during the trip? Kindly describe and please be detailed!
- Does any particular activity come to your mind you especially liked or would like to change? Give examples.
- Would you have hoped for more or less activities?
- Did you have enough free time?
- Do you feel that the price of the trip was reasonable? Why? /Why not?
- Was the length of the trip suitable? Why?
- Would you have been willing to pay a little more if you had the opportunity to stay in Stockholm two nights instead of one?
- During the trip would you have liked to have met the Erasmus students of Stockholm? Why/Why not?
- What other activities/excursions or happenings would you have liked to include in your trip? Please be creative and think of things and activities that future Erasmus exchange-students would enjoy.
- Would you recommend the trip to other students?
- Any other comments about the trip?

Liite 2

Infopaketti



StockTrip 2012!

Info package to find the best cafes, pubs, clubs, restaurants and attractions.

Contact details

Jaana Hämäläinen

+358408425867

Laura Lepistö

+358407213898

Ella Takalainen

+358 505729037



Metro map

Contents	
Trip schedule Stocktrip 2012	2
Good to know in Stockholm	3
Shopping	4
Beyond retro	4
TjallaMalla	4
At Stockholm Quality Outlet	5
Recordmania	5
Store Stockholm	5
Museum and attractions	5
Fotografiska	5
Moderna museet	5
Skyview-on top the Globe	6
The Kaknäs Tower	6
FREE ADMISSION	6
Art in the subway	6
The National sports museum of Sweden	6
Restaurant, Cafes, Pubs and Clubs	7
Blå dörren	7
Kvarnens ”Taste of Kvarnen”	7
Systrarna Lundberg	7
Café Strings	7
Hermans Vegetarian restaurant	8
Kungshallen	8
Michelangelo	8
Softbar	8
Useful vocabulary	9
Contact details	9

Useful vocabulary

Yes/ No	Ja/Nej
Hello!	Hej!
Goodbye!	Hejdå!
Thank you!	Tack!
You´re welcome!	Var så god!
Excuse me!	Ursäkta!
Sorry!	Förlåt!
Bon appétit!	Smaklig måltid!
Excuse me, do you know where is..?	Ursäkta mig, vet ni var ligger..?
Sorry, where is the bathroom?	Ursäkta, var är toaletten?
How much is this?	Hur mycket kostar det?
Sorry, I can´t speak Swedish	Förlåt, jag talar inte svenska
Help!	Hjälp!
Tram	Spårvagnen
Metro	Tunnelbana

Museum and attractions

Fotografiska

Fotografiska is one of the world's largest museum of contemporary photography. Fotografiska presents four unique large exhibitions and about 20 smaller exhibitions annually. At the moment you are able to see exhibition of world famous Anton Corbijn.

- Open 10.00-21.00
- Adult 110 SEK/12,5 €
- Stadsgårdhamnen 22
- Take the subway to Slussen

Moderna museet

The museum's large collections and temporary exhibitions present contemporary art side by side with the modern classics. The museum offers a first-class program of temporary exhibitions, a children's workshop, a store and an enjoyable restaurant with a beautiful view of Djurgården and Strandvägen.

- Open 10.00-18.00
- Adult 100 SEK/11,50€
- At Skeppsholmen
- Take the subway to Kungsträdgården or Bus 65 from T-Centralen
- Next to Architecture museum

Skyview-on top of the Globe

SkyView takes you to the top of the world's largest spherical building, the Ericsson Globe. From the apex 130 meters above sea level, you get a fantastic view encompassing all of Stockholm.

- Open 9.30 – 18 (departures 10min and visit takes 30min)
- Adult 130 SEK/15 €
- At Globentorget
- Take the subway to Globen
- Next to a big shopping center

The Kaknäs Tower

The 155-metre tower gives you a fantastic view of Stockholm and the city's surroundings. You can find also a viewing gallery, restaurant and café.

- Open: Mon-Sat 10-21, sun 10-18
- Adults: 45 SEK/5 €
- Mörka kroken 28, Ladugårdsgärdet
- Take the bus 69 or 69k from T-Centralen

Good to know in Stockholm

Stockholm is very versatile city with lots of different kinds of activities and attractions. All the city districts are unique. If one is looking for something less touristic it is good idea to take a metro or tram further away from the crowded center.

From Östermalm fashion lovers can find fanciest chic boutiques and Vasastan is a mecca for antique lovers. Trendiest cafes and small shops are located in Södermalm, but the biggest shopping malls are situated in very heart of the city in the Norrmalm. In Gamlastan one can feel the historical vibes coming to life as well as make great purchases from the small but trendy shops.

- One Euro is about 8.8 SEK (The Swedish Krona), the general price level is about the same as in Finland.
- Time difference between Finland and Sweden is -1 hour.
- Sweden is a constitutional monarchy, current king is Karle XVI Kustaa.
- It is safe to drink tap water in Sweden (though the taste probably won't be as good as in Finland :D)
- Stockholm Tourist Center is located on Vasagatan 14, 111 20. Just outside of the central railway station.
- Swedish prefer to shake hands more than hug or kiss.
- Snuff is legal and widely common in Sweden.
- If you want to buy alcohol more than 3.8 percentage (strong beer, wines and vodkas) in Sweden, go to Systembolaget (Liqueur store). They are the only ones who are allowed to sell strong alcohol. You must be over 20 years to buy alcohol in Systembolaget. It is open at weekday from 9am till 6pm and Saturday 10am till 3pm.
- All alcoholic beverages containing over 3,8 % alcohol are sold in Systembolaget. Malt Beer is also sold in normal stores. For tobacco the age limit is 18 year.
- When entering bus show valid transportation ticket to the driver. In metro don't go through the regular gates but go by the ticket booth and show you ticket there. They will let you through.
- When using metros, the green line between Alvik and city center works all night (every 30 mins) and day time every 10mins.
- In Sweden people dress up for clubbing so it is good to pay attention what you wear when you go out.
- Age limit for most of the clubs over 21 years (Of course there are exceptions) and door mans are strict about this, remember to bring your ID to be able to prove you are age.
- Most of the shops are open at weekday from 9-21, Saturday 10-19 and Sunday 11-18, but some might be little longer.

Trip schedule Stocktrip 2012

Thursday 9.2

15.30 Meeting Laura and Jaana at Forex (Railway station)

16.00 Tram 4T/4 to the Katajanokka Terminal

16.30 Boarding

17.30 Meeting at deck 7 for welcoming session

17.30 Tax free opens, FREE TIME

17.30/20.00 Buffet (optional)

21.30 Meeting and games

24.00 Disco opens, FREE TIME

Friday 10.2

7.00-9.30 Breakfast buffet (optional)

9.45 Boat arrives to Stockholm

10.30 Meeting at deck 5 for leaving the boat

11.00 Walking to Slussen

12.00 Leaving the luggage to Scandic Hotel Alvik

14.00 Check-in at Scandic Hotel Alvik

14.15 Meeting in the hotel lobby (Taking metro green line from Alvik to Karlaplann/ T-central + bus nr.69)

15.00 Visiting the Vasa-museum

17.15 Meeting outside of Vasa-museum (instructions for moving around)

FREE TIME and optional common activity (Dinner)

>Instructions where to go

Saturday 11.2

7.00-10.00 Breakfast (sign up for ice skating)

11.00 Guided city tour with a local guide

13.00 Royal Palace visit

FREE TIME

18.00 Ice Skating (50sek pers, optional)

21.45 Meeting in the hotel lobby to go to bar/club (optional)

Sunday 12.2

7.00-10.00 Breakfast

12:00 Latest check out (Leaving luggages to Alvik if wanted)

FREE TIME

14.30 Meeting at Slussen metro station

15.45 Boarding

16.45 Boat leaves from Stockholm

17.00/19.30 Dinner buffet

21.00 Meeting in Fun club, Thank you –session

Sunday 12.2

7.00-10.00 Breakfast

12.00 Latest check out

14:45 Meeting at Slussen metro station

16.45 Boat leaves from Stockholm

17.00/19.30 Dinner buffet

21.00 Meeting in Fun club, Thank you-session

Monday 13.2

Arriving to Helsinki 10.00 (local time)

Hermans Vegetarian restaurant

A big variety of vegetarian food from around the world. Enjoy the great view of Stockholm at the same time while eating!

- Open: 11.00-21.00
- Week 6 the theme is Middle Eastern buffet!
- Every day from 17.00 two buffet for one! (169 SEK/19€, so 8,5€ per person)

Kungshallen

Stockholm's biggest restaurant hall is located at Hötorget in Stockholm city center. It has 15 restaurants and all together 800 seats. Food for every taste!

- The prices vary from 18 to 180 SEK (about 2-20 €)
- Address: Kunghallen K16
- Take the subway to Hötorget

Michelangelo

A typical Italian restaurant with pizza, pasta, risotto etc. in gamla stan!

- Open: Fre 11-23/ Lör 12-23/ Sön 12- 22.30
- Pizzas 110-155 SEK
- Address: Västerlånggatan 62
- Take the subway to Gamla Stan

Softbar

Everything from pizzas and hamburgers to Asian wok! A restaurant that becomes a nightclub when night falls!

- Strong large beer 29 SEK (3,3 €) every day between 20-24pm
- Open: Friday and Saturday 10-22 barmusic, 22- 03 Nightklubb
- Address: Malmskillnadsgatan 40
- Take the subway to T-centralen

Restaurant, Cafes, Pubs and Clubs

Blå dörren

A lovely restaurant in the city centre (Slussen) with typical Swedish food.

- Price: Main courses 130-230 SEK/14,5-26 €
- Serves also "Sunday lunch". 100-140 SEK/11-16 €
- Address: Södermalmstorg 6, 116 45
- Take the subway to Slussen

Kvarnens "Taste of Kvarnen"

Classic Swedish food in a beautiful setting, with high ceilings and plenty of friendly atmosphere.

- Price: 2 courses for 175 SEK, special prices on beer and other beverages.
- Popular brunch is served Saturdays and Sundays 210:- cl. 12-14.14, 14.30-17
- Cheap shots (try the "aqvavit"!)
- Main courses: 125-235 SEK
- Address: Tjärhovsgatan 4
- Medborgarplatsen Tunnelbana
- Cash only (ATM downstairs of the restaurant)

Systrarna Lundberg

Very popular restaurant and bar on Rörstrandsgatan, a shopping street in the Vasastan district.

- Open: Fri & Sat 16-24, closed on Sundays
- Main courses: 116-168 SEK/13-19 €
- Take the subway to Sankt Eriksplan

Café Strings

An adorable restaurant and café near the centre of Stockholm

- Open: Fri 09:00-19:00 / Sat,Sun 10:30-19:00
- Breakfast buffet Saturdays and Sundays 10.30-13.00 □ Price: 70 SEK/8 €
- Address: Nytorrgatan 38
- Take the subway to Medborgarplatsen



FREE ADMISSION

Art in the subway

The Stockholm subway system is said to be the world's longest art exhibit - 110 kilometers long. Over 90 of the 100 subway stations in Stockholm have been decorated with sculptures, mosaics, paintings, installations, engravings and reliefs by over 150 artists. You can enjoy all of the above for free just by traveling in metro.

The National sports museum of Sweden

Try different sport activities and challenge yourself or others in fun competitive activities. Don't miss the films of sporting highlights and old reviews, listen to radio commentaries and relive the excitement.

- Free entrance
- Saturday - Sunday: 11.00 - 17.00
- Djurgårdsbrunnsvägen 26
- Buss 69, busstop Sjöhistoriska museet

Shopping

Magnificent stores and best shopping places

- Drottninggatan: It's packed with all kinds of shops, stores, restaurants and cafes.
- Norrmalm: NK (Nordiska Kompaniet) and Åhlens- shoppingcenters. HM, Zara, JC, Mango, Berska, Bull&Bear and many many others

Special shopping places:

Beyond retro

This is colorful, festive vintage clothes in a delightful mix of inexpensive and not so inexpensive. There is one big store on Drottninggatan 77 in the city center and one on Bränkyrkagatan 82 in Södermalm.

TjallaMalla

TjallaMalla has a wide, updated selection, with a focus on Swedish designers. It is located on Bondegatan 46 in Södermalm.

At Stockholm Quality Outlet

You will find 50 stores offering over 100 different brands – always discounted by between 30% and 70%. It is located in little train ride away from the city center. (Take the commuter train from Stockholm Central Station to Jakobsberg or Barkarby (Bålsta or Kungsängen line)

Recordmania

It looks quite anonymous from the outside, but inside is one of the best selection of soul/funk-records in the world, interesting collection of second hand vinyl records. Its address is Östgötagatan 2 in Södermalm.

Store Stockholm

Artistic shop with small label fashion designers from Sweden located in Tjärhovsgatan 3 in Södermalm.

Hey Handsome!

Hej! ;)

Hey Cutie!

Hej !!!

Can I buy you a drink?

Kan jag bjuda någonting att dricka?

Can you buy me a drink?

Kan du bjuda någon dricka åt mig?

One beer, please!

En öl, tack!

Do you want to have sex with me?

Vill du knulla?

Don't you even think about it,

Vad tror du riktig! Jag gillar endast

I only like finnish girls/boys!

finlanska tjejer/killar!

Do you want to smoke?

Ska vi röka?

AKKURAT

Hornsgatan 18

- Open until 01.00
- 18 draught beers and about 100 bottled beers
- Akkurat is Sweden's most famous, specialist beer bar. it's to be found in the Södermalm district, south of gamla stan
- Take subway to Slussen

BALLY JAMES DUFF

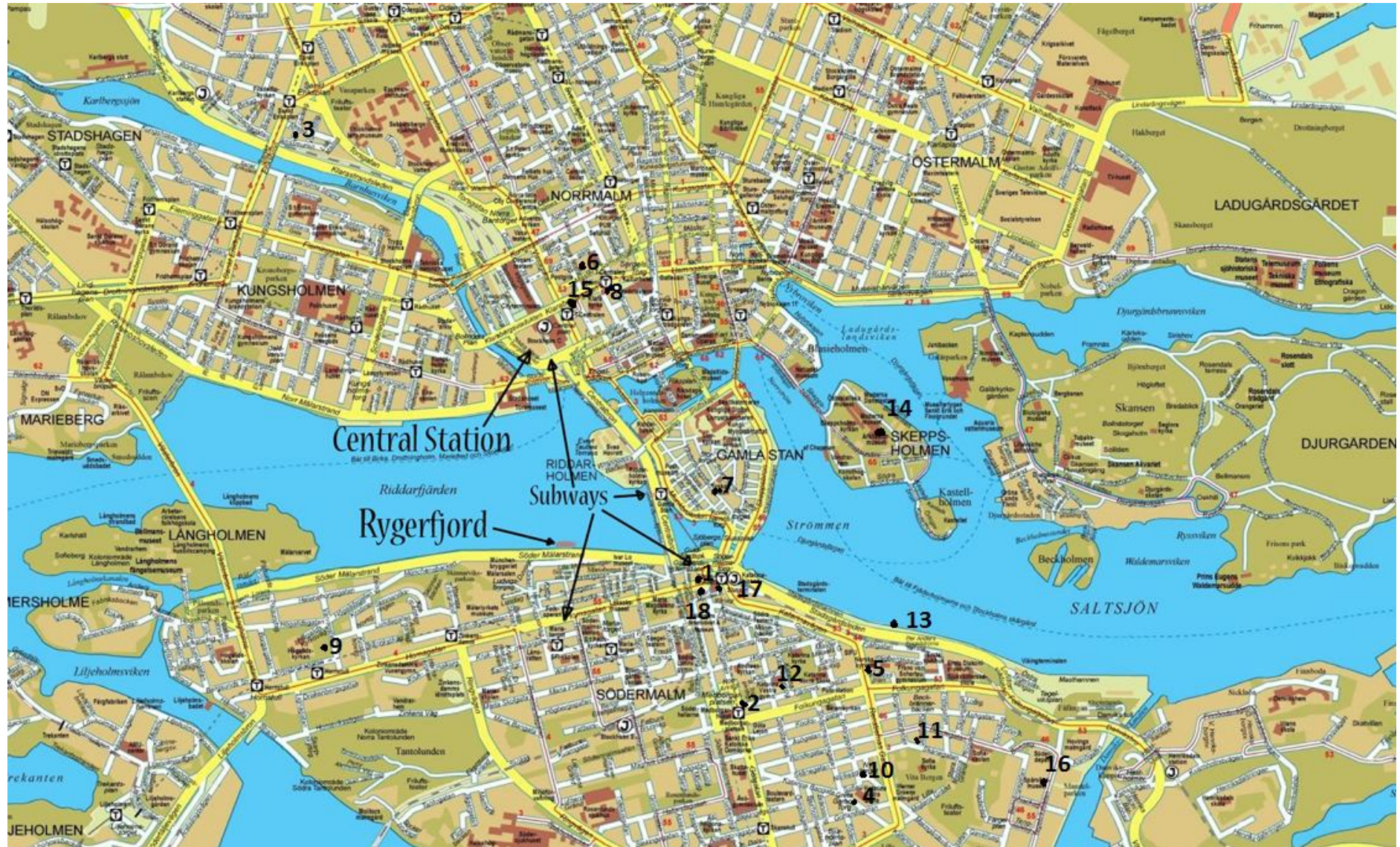
Centralplan

- Irish pub
- Open until 02.00
- Take subway to T-Centralen

OLIVER TWIST

Repslagargatan 6, 118 46 Stockholm

- Open until 01.00
- 23 draught beer and 150 bottles
- Food served (for example burgers)



Liite 3

ESN HELGAn tarkkailijan raportti matkasta

Maria Laaka
hallituksen jäsen, webmaster, Stockholm Trip 2012 -yhteyshenkilö

Raportti

ESN-HELGA

02.03.2012

Stockholm Trip 2012

Stockholm Trip 2012 oli Jaana Hämäläisen, Laura Lepistön ja Ella Takalaisen 9.-13.2.2012 järjestämä matka Tukholmaan. Matka oli tarkoitettu ESN-HELGAn vaihto-oppilaille. Matkalle tuli mukaan edellämainitut järjestäjät, 39 vaihto-oppilasta sekä ESN-HELGAn edustaja (allekirjoittanut). Roolini oli toimia yhteyshenkilönä järjestäjien ja ESN-HELGAn hallituksen välillä ennen ja jälkeen matkan sekä raportoida itse matkan kulusta ESN-HELGAlle.

Viestintä

Ennen matkaa ja matkan aikana järjestäjät hoitivat tiedotuksen vaihto-oppilaille mallikkaasti. He olivat yhteydessä matkaanlähtijöihin sähköpostitse antaen neuvoja ja lähettäen hyvissä ajoin kaikille heidän hytti- ja hotellihuonekumppaniensa nimet. Matkan aikana esimerkiksi ohjelmamuutoksista tiedottamisen järjestäjät hoitivat perusteellisesti ja huolella. Erityistä kiitosta saa lähtösatamassa kaikille osallistujille jaettu korkeatasoinen infovihko, josta löytyi muun muassa matkan ohjelma, Tukholman metrokartta, sanastoa, lista muutamista Tukholman kuuluisista ravintoloista, pubeista ja yökerhoista sekä järjestäjien yhteystiedot.

Järjestäjät pitivät ESN-HELGAan ja yhteyshenkilöönsä yhteyttä ennen matkaa hyvin. Hie-
man tarkempi raportointi heidän valmistelujensa edistymisestä olisi ollut suotavaa samoin kuin yhteydenottoihin vastaaminen järkevän ajan puitteissa matkan jälkeen.

Käytännön järjestelyt

Matka sujui voittopuolisesti hyvin ja ajankohta sopi hyvin ESN-HELGAN aikatauluun. Hytit olivat hyvä kompromissi mukavuuden, nopeuden ja edullisuuden välillä. Hotelli oli hyvin valittu ja hyvien kulkuyhteyksien päässä keskustasta. Ainoa matkanosanottajille näkyvä kummellus oli stand-up-komediaesityksen peruuntuminen, mikä tosin johtui itse esityksen järjestäjän vahingossa antamasta väärästä alkamisajasta eikä Stockholm Trip 2012:n järjestäjistä. Tämänkin muutoksen tiedottamisen järjestäjät hoitivat esimerkillisesti. Muuten käytännön järjestelyt oli hoidettu virheettömästi ja matka oli tehty todella helpoksi osallistujille muun muassa hankkimalla joukkoliikenteen liput ennakkoon ja huolehtimalla museoiden sisäänpääsymaksuista ja suurimmasta osasta muista ohjelmaan liittyvistä maksuista etukäteen. Tämä teki matkasta todella jouhevan ja vähensi jonottamisen minimiin lippujen oston ja museoon sisäänpääsyn yhteydessä.

Ulkopuolisten sponsoreiden hankkiminen oli hieno idea järjestäjiltä. Vaikka sponsoreiden tuotteita (tässä tapauksessa muun muassa konvehteja) jaeltiin vaihto-oppilaille matkan aikana, missään vaiheessa ei syntynyt sellaista kuvaa, että järjestäjät olisivat pelkästään mainostaneet sponsoreiden tuotteita vaan näistä oli oikeasti iloa vaihto-oppilaille.

Matkan aikataulu ja ohjelma

Matkan aikataulu oli hyvin suunniteltu: matkoihin satamaan ja sieltä pois oli varattu riittävästi aikaa. Sama päti myös eri nähtävyyksiin ja kiertokäynteihin siirtymiseen. Joidenkin nähtävyyksien tutkimiseen olisi tosin voinut varata enemmän aikaa. Lisäksi osanottajille oli toisaalta myös jätetty aikaa tutkia Tukholmaa omatoimisesti.

Ohjelma oli sisällöltään kattava ja antoi paljon vaihto-oppilaille. Kohteet oli pääpiirteissään hyvin valittu, ja suuri osa ohjelmasta kuten opastettu kiertokäynti kuninkaanlinnaan olikin sellaista, mitä vaihto-oppilaat eivät olisi ominpäin Tukholmaan mennessään voineet kokea ainakaan järkevään hintaan. Tällainen ohjelma antoi matkalla ehdottomasti lisäarvoa, sillä Tukholman ollessa niin lähellä vaihto-oppilaille on tietenkin mahdollisuus matkustaa sinne myös itse.

Järjestäjien toiminta matkan aikana

Järjestäjistä näki heti, että he ovat valmiit panostamaan matkaan ja työskentelemään sen onnistumisen eteen. He hoitivat laivalla pidetyn ohjelman juontamisen ammattitaitoisen varmasti ja asiantuntevasti. Vaikka matkalla tuli välillä tiukkoja tilanteita, järjestäjät pitivät päänsä kylminä ja rupesivat heti selvittämään, miten tilanteen voisi korjata. He toimivat keskenään tiiviissä yhteistyössä ja selkeästi laittoivat matkan onnistumisen etusijalle.



Laura Lepistö

HELLO ERASMUS!

Remember that the sign up to the best trip of this semester starts TOMORROW (Wednesday 18.01) at 13 o`clock.

From the HEIGA ESN pages (<http://www.esn-helga.com/event/stockholm-trip-3>) you can find the link to sign up for the Stockholm trip.

Here is just a reminder what the 150 € actually includes:

- Cruises Helsinki-Stockholm-Helsinki
- Two nights in a quality hotel including breakfast buffet
- Free public transportation in Stockholm for 72 hours
- Guided tour by a local student
- Most important attractions

This is a great chance to see Stockholm! Come and join us the unforgettable trip organized by previous Erasmus students!

See you there party people!

Liite 5

Markkinointia HELGAn Internetsivuilla

Stockholm Trip



Date:

09/02/2012 15:30 - 13/02/2012 10:00

We are three students from HAAGA-HELIA and we are organizing as our thesis a trip to Stockholm in co-operation with ESN-HELGA. We will spend two nights on the boat and two nights in Stockholm from Thursday 9.2. to Monday 13.2.

Now you have the perfect opportunity to experience the beauty and the culture of one of the most important city in Scandinavia! Come to take part of this marvelous four-night trip to Stockholm! You will have three days to explore the city and its magnificent attractions and shopping possibilities. You also have the chance to taste the delicious local food and party like you never have before!

At the boat you can show your singing skills in karaoke and your dance moves in the nightclub! We will also have some funny games with special prizes! ;) At the cruise there is an optional dinner buffet for 33€ and breakfast buffet for 9,5€.

The price is only 150€! It includes cruises, accommodation in Skandic Hotel Alvik with breakfast, three-day-travel card in Stockholm, two museums and a guided tour.

As previous Erasmus students we know exactly what you need!

Schedule:

Thursday 9.2.

15.30 Meeting at Forex in Railway Station

17.30 The boat leaves from Katajanokka Terminal

Friday 10.2.

09.45 The boat arrives to Stockholm

Free time

Vasa-museum

Saturday 11.2.

Guided city tour

Royal Palace

Outdoor Ice skating in the city center (optional)

Sunday 12.2.

Shopping opportunity

Free time

16.45 The boat leaves back

Monday 13.2.

10.00 Arrival to Helsinki

Sign up now from here: [Unfortunately, all the places are already filled]

Sign up now to the trip of the year!

But be quick - the number of places is limited.

Signing up starts on 18th January at 13:00!

After you have signed up, you can pay the trip in **Helga office in Porvoo Campus in 23th of January and Pasila in 24th January**. We will collect the money **between 11.00-16.00**.

If you have any questions you can send us e-mail:

stocktrip2012@hotmail.com

or call us:

Jaana Hämäläinen
+358408425867

Ella Takalainen
+358505729037

Laura Lepistö
+358407213898

Liite 6

Markkinointia HAAGA-HELIA:n Info-Televisiossa

**ATTENTION ERASMUS, it's time
to sign up to Stockholm Trip 2012!!!**

SIGNING UP STARTS ON WEDNESDAY 18.01
at 13 o'clock!

Check out how to sign up from the ESN HELGA
website!





Stocktrip 9.2.-13.12

Most amazing way to experience Stockholm!

- Inc. Two nights in a ferry and two nights in a hotel!
- Most famous attractions!
- Only 150€/per person!
- Places for 40 people!
- Lots of fun together!



Liite 8

Ilmoittautumislomake Webropol-sivustolla

1. Name
2. Age (Birthaday and year)
3. Nationality
4. E-mail address
5. Phone number
6. Name one person you would like to share a cabin at the ferry and the room in the hotel
7. Would you like to pay in Porvoo Campus 23.1. or Pasila Campus 24.1.? (CASH ONLY)

When you have signed up and paid, your reservation is final. Unfortunately after that we can't return your money.

WELCOME! SEE YOU SOON!

We are not liable for damages caused by the participants or to the participants during the trip. Remember to have an insurance.

Liite 9

Tervetulo viesti ja toinen yhteydenotto

Hello Erasmus friend,

We are glad to announce that you were one of the lucky 40 persons who got place from the Stockholm trip!

The trip was fully booked amazingly fast!

We are going to create a facebook group just for you to inform you later. Let us know if you have different name in Facebook or no Facebook at all.

We are really excited about the whole trip and can't wait to see you!

Best Regards,

Jaana Hämäläinen, Laura Lepistö ja Ella Takalainen

p.s If for some reason you cannot come to the trip, please let us know as soon as possible!

Hey you all!

Like you know, the trip is taking place next week on Thursday. We collected to this email some important things for you to know.

First thing you should remember is to take your passport (and toothbrush ;)) with you. Without the passport you may not get in to the ferry!

In Sweden the currency is swedish crowns (SEK). Sometimes *in the ferry* visa electron doesn't work properly so you should take some cash (either euros or crowns) to the ferry trip. Credit card works in the ferry normally. In Stockholm you can normally pay and withdraw money with visa electron and credit card, but we recommend to change some euros to crowns *before the trip*.

Here is the initial schedule for you:

(you will get the exact schedule when we meet on Thursday 9.2.)

Thursday 9.2

15.30 Meeting Laura and Jaana at Forex (Railway station)

16.30 Boarding

17.30 Meeting at deck 7 for welcoming session

17.30/20.00 Buffet (optional)

21.30 Meeting and games

Friday 10.2

7.00-9.30 Breakfast buffet (optional)

9.45 Boat arrives to Stockholm

10.30 Meeting to collect the group together

12.00 Leaving the luggage to Scandic Hotel Alvik

14.00 Check-in at Scandic Hotel Alvik

14.15 Meeting in the hotel lobby

15.00 Visiting the Vasa-museum

Saturday 11.2

7.00-10.00 Breakfast

11.00 Guided city tour

13.00 Royal Palace visit

18.00 Ice Skating (50sek pers, optional)

21.45 Meeting in the hotel lobby to go to bar/club (optional)

Sunday 12.2

7.00-10.00 Breakfast

12.00 Latest check out

14:45 Meeting at Slussen metro station

16.45 Boat leaves from Stockholm

17.00/19.30 Dinner buffet

21.00 Meeting in Fun club, Thank you-session

Organizers reserve the right to changes!

Please do not be late from the first meeting in central railway station!

Probably many of you have already felt the Finnish weather so you know to take warm clothes to the trip.

Also we want to remind that in Stockholm people really dress up to go out, so its good to have a little bit fancier clothes for clubbing. But remember that you have to carry everything you take and there will be also some walking to do. :)

Lets have a great trip together!

-Laura Jaana and Ella

Liite 10



Projektisuunnitelma: StockTrip2012

Jaana Hämäläinen

Laura Lepistö

Ella Takalainen

Suunnitelma

10.11.2011

Sisällys

1 Johdanto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 Projektin järjestäjien tehtävät ja vastuut	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.1 Viestintä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.2 Markkinointi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.3 Ohjelma	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.4 Matkaohjelma englanniksi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.5 Organisaatiokaavio	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 Projektin hallinta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.1 Järjestäjien keskinäiset toimintatavat ..	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2 SWOT	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.3 Riskit matkalla	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.4 Aikataulu ja työvaiheet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.5 Rajoitukset ja lainsäädäntö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.6 Budjetti	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Matkan sisältö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.1 Aktiviteetit	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Majoitus ja ruokailut	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3 Aktiviteetit laivalla ja työnjako	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 Matkan järjestelyt	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.1 Ryhmän liikkuminen julkisissa kulkuneuvoissa	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.2 Risteilyt	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.3 Sponsorit	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Lähteet	

Liitteenä turvallisuussuunnitelma

1 Johdanto

Ryhmä HAAGA-HELIAN neljännen vuoden opiskelijoita järjestää opinnäytetyönään matkan vaihto-opiskelijoille Tukholmaan. Matka on suunnattu kevätlukukaudella 2012 Suomeen saapuville HAAGA-HELIAN vaihto-opiskelijoille. Matkan nimi on StockTrip2012 ja se on yksi lukukauden ensimmäisistä yhteisistä vaihto-opiskelijoille suunnatuista matkoista. Matkan ajankohta on helmikuu 2012. Matka kestää neljä vuorokautta ja sen aikana vaihto-opiskelijoille järjestetään aktiviteetteja sekä laivalla että maissa.

Tukholma valittiin matkakohteeksi, sillä haluttiin viedä vaihto-opiskelijat lähikohteeseen. Haluttiin myös, että matkan hinta olisi kohtuullinen kysynnän maksimoimiseksi. Korkeimmaksi hinnaksi matkalle rajattiin 300 euroa. Osallistujamäärä rajattiin 40 henkeen, jotta ryhmän kanssa työskentely olisi mahdollisimman vaivatonta matkan aikana.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on HAAGA-HELIAN opiskelijakunta HELGA. HELGAN kansainvälinen toimintaryhmä ESN HELGA järjestää vuosittain matkoja HAAGA-HELIAN vaihto-opiskelijoille. Opinnäytetyöryhmä järjestää StockTrip2012n yhteistyössä ESN HELGAN kanssa.

Ennen matkan toteutusta tehdään taustatutkimus, jolla selvitetään HAAGA-HELIAN vaihto-opiskelijoiden mielipiteitä ESN HELGAN keväällä 2011 järjestetystä Tukholman matkasta. Lisäksi haastateltavilta kysytään parannusehdotuksia StockTrip2012a varten. Matkan laadun varmistamiseksi opinnäytetyön tekijät käyvät tutustumismatkalla Tukholmassa. Matkan aikana kokeillaan erilaisia palveluntarjoajia, jotta voidaan valita parhaat mahdolliset palvelut asiakkaille.

Projektin tavoitteena on toteuttaa onnistunut matka kevätlukukaudella 2012 Suomeen saapuville vaihto-opiskelijoille. Onnistuneella matkalla tarkoitetaan, että asiakkaalla on hyvä ja rentoutunut olo matkan aikana. Opinnäytetyön tekijät toivovat asi-

akkaitensa olevan tyytyväisiä matkan aikatauluun, majoitukseen, matkalla tapahtuviin aktiviteetteihin ja yleisesti matkan sisältöön. Onnistuneeseen matkaan kuuluu hyvä organisointi ja ammattimainen matkanjohtaminen.

Henkilökohtaisiin tavoitteisiin kuuluvat uuden oppiminen matkanjärjestämisessä sekä vanhan opitun soveltaminen käytäntöön. Suunnitteluun liittyvät tavoitteet ovat aikataulussa pysyminen, budjetin noudattaminen sekä opintosuuntauksen mukaisten taitojen näyttäminen. Markkinoinnissa tavoitteeksi asetetaan oikean kohderyhmän tavoittaminen ja matkan asiakasmäärän täytyminen. Opinnäytetyöllä halutaan tuottaa myös mahdollisimman suurta hyötyä opinnäytetyön toimeksiantajalle HELGAlle

2 Projektin järjestäjien tehtävät ja vastuut

Teoriaosuuden kirjoittaminen on jaettu tasaisesti koko ryhmän kesken. Myös työt liittyen matkan suunnitteluun ja toteutukseen on jaettu tasaisesti kaikille kolmelle ryhmän jäsenelle. Osa-alueiksi valittiin viestintä, markkinointi ja ohjelmansuunnittelu. Mikäli jokin osa-alue korostuu muita enemmän, jaetaan vastuuta muiden osa-alueiden vastuuhenkilöille. Jokainen vastaa oman tehtävänsä suorittamisesta, sillä StockTrip2012-projektiin ei ole valittu varsinaista projektipäällikköä. Myös matkan aikana vastuu on jaettu tasaisesti koko ryhmän kesken.

2.1 Viestintä

Viestinnästä vastaa Ella Takalainen, joka pitää yhteyttä sidosryhmiin ja hoitaa kommunikointia ryhmän ja toimeksiantajan välillä. Hän myös varaa risteilymatkat ja hotellin laivayhtiöltä ja on yhteydessä Tukholman matkailutoimistoon, ravintoloihin ja yökerhoihin. Viestinnän helpottamiseksi ryhmälle avataan yhteinen sähköpostiosoite, jota kaikki ryhmäläiset käyttävät yhdessä. Tämä helpottaa tiedonkulkua ja jakaa viestintävastuuta ryhmän kesken.

2.2 Markkinointi

Matkan markkinoinnista on vastuussa Laura Lepistö. Hän suunnittelee parhaan mahdollisen tavan hyödyntää kaikkia markkinointikanavia. Hänen johdollaan koko ryhmä toteuttaa markkinointia sosiaalisessa mediassa, sähköpostitse, informaatiotelevisioissa eri kampuksilla sekä infotilaisuuksissa, joita järjestetään eri HAAGA-HELIAn toimipisteissä.

2.3 Ohjelma

Ohjelman suunnittelusta vastaa Jaana Hämäläinen. Hän pohtii parhaita vaihtoehtoja aktiviteetteihin laivalla ja ohjelmaan Tukholmassa. Tutustumiskäynnillä Jaana Hämäläinen ottaa muistiinpanoja kaikista palveluista, joita kokeillaan. Hän myös arkistoi opaslehtiset ja muun informaation, joita on saatu vierailuista kohteista. Laivalle suunniteltuun ohjelmaan Jaana tekee selkeän ja toimivan työnjaon. Työnjako on liitettyä matkaohjelmaan.

2.4 Matkaohjelma englanniksi

Thursday 9.2

15.00 Ella goes to terminal to get the tickets (Names+cabin numbers on the envelopes, info packages with her)

15.30 Meeting Laura and Jaana at Forex (Railway station) (Jaana takes the names)

15.45-16.00 Tram 4T/4 (15.56/4T, 16.01/4, 16.06/4T) to the Katajanokka Terminal (Jaana takes the first 20 persons, Laura the last 20 persons)

16.30 We gather together in the harbor, Ella gives the tickets to the “leader” of each cabin group, we check that everybody gets in. BOARDING -Jaana counts that everybody are entering to the ferry.

18.00 Meeting at deck 7 for welcoming session (We wish them welcome)

17.30 Tax free opens, FREE TIME

17.30/20.00 Buffet (33 €, optional)

20.00 Meeting in the Circuit disco for the common activities/games/get to know each other

24.00 Disco opens, FREE TIME

Friday 10.2

7.00-9.30 Breakfast buffet (9,5 € optional)

9.45 Boat arrives to Stockholm

9.45 Ella goes to Slussen to buy the public transport tickets for everybody

10.15 Meeting at deck 5 for leaving the boat (Jaana & Laura checks that everybody is there)

11.00 At Slussen with the group

- After everybody has gotten their public transport ticket, we take the subway (green line) towards Alvik

12.00 Leaving the luggage to Scandic Hotel Alvik

- Time for lunch

14.00 Check-in at Scandic Hotel Alvik

14.15 Meeting in the hotel lobby (Taking metro green line from Alvik to Karlaplann)

14.40 Walking to Vasa Museet (Narvavägen-Djurgårdvägen n.1km)

15.00 Visiting the Vasa-museum

17.15 Meeting outside of Vasa-museum (instructions for moving around)

FREE TIME

20.15 Meeting at T-central Square, taking the red line metro towards Morby centrum

20.30 Arriving to the Nymble (student union building)

21.00 Stand-up comedy starts

FREE TIME+ meeting the other Erasmus

24.00 Taking the students that want to go, back to the Hotel (red line to Frunängen or norsborg, change in T-centralen to green line...)

Saturday 11.2

7.00-10.00 Breakfast (sign up for ice skating)

10.00 Meeting in the hotel lobby

- The subway to the T-centralen, meeting with Joonas/Guide

10.30 Guided city tour starts

11.45 The guided tour ends to Royal Palace

12.00-12.45 Visit the royal apartments with a museum guide

FREE TIME

18.00 Meeting in front of the Royal Palace → Ice Skating (50sek(5,7€)/pers, optional)

23.00 Meeting in T-centralen to go to club

23.30 Entering to the club

Sunday 12.2

7.30-10.30 Breakfasts

10.30 Check out

Leaving the luggage to the storage room for the day or carrying them with.

FREE TIME

15.00 Meeting at Slussen metro station

16.45 Boat leaves from Stockholm

17.00/19.30 Dinner buffet (33 €, optional)

21.00 Meeting in Disco X, Thank you-session (We collect the feedback on paper, giving out Chocolates, telling people what time they have to leave the boat)

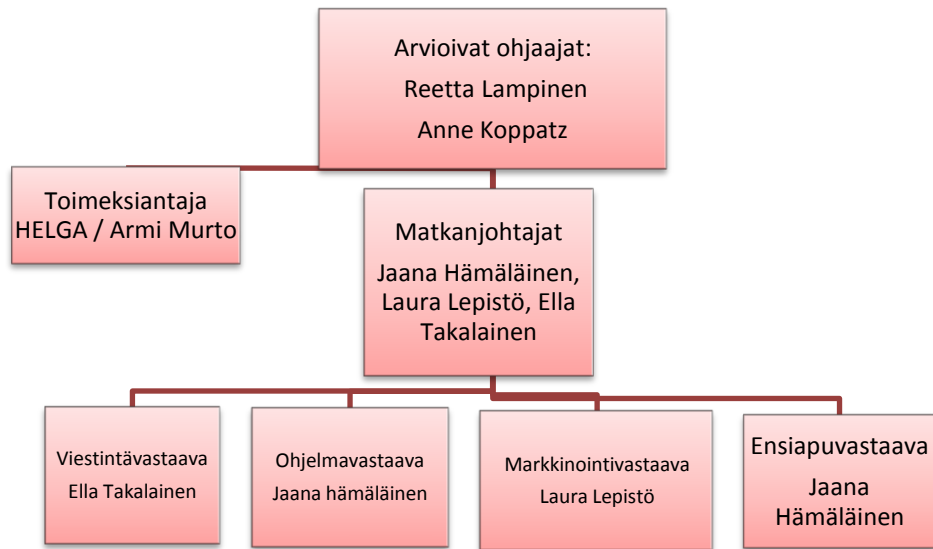
Monday 13.2.

7.30-10.00 Breakfast (9,50€, optional)

10.00 The boat arrives to Helsinki

10.30 Good bye to everybody and thank you :D

2.5 Organisaatiokaavio



3 Projektin hallinta

Projektin etenemistä suunnitellaan, seurataan ja arvioidaan monin eri tavoin. Projektin hallinnassa käytetään työkaluina mm. projektipäiväkirjaa, kulujen seuranta budjetin avulla, ryhmän keskinäisiä kokouksia sekä opinnäytetyön ohjaajan ohjeistusta. Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa pidetään kokouksia ennen ja jälkeen matkan. Toimeksiantajan kanssa kommunikoidaan säännöllisesti koko projektin ajan myös sähköpostin välityksellä. Matkan onnistumista mitataan asiakkaiden palautteiden pohjalta sekä opinnäytetyöntekijöiden omalla pohdinnalla matkan jälkeen. Asiakas-palautteella selvitetään asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä matkasta. Analysoimalla asiakkaiden antamaa palautetta voidaan kehittää HELGAN tulevaisuudessa tehtävien projektien tuotteita ja palveluita entistäkin paremmiksi.

3.1 Järjestäjien keskinäiset toimintatavat

Yhteisiä työkokouksia pidetään vähintään kaksi kertaa viikossa. Kokouksissa seurataan tavoitteissa pysymistä ja projektin etenemistä sekä sitä, kuinka aiemmin jaetut tehtävät on saatu päätökseen. Jokaisessa kokouksessa jaetaan tulevia työtehtäviä ja päätetään asioista yhdessä keskustelemalla. Kokouksien aikana tai niiden jälkeen kirjoitetaan projektipäiväkirjaa, jota käytetään reflektoinnin apuvälineenä.

Ennalta nimetyt vastuuhenkilöt pitävät huolta siitä, että asiat tulevat tehdyksi, ja että kaikki projektissa mukana olevat henkilöt ovat ajan tasalla projektin kulusta. Matkan työstämistä ei jätetä pelkästään tapaamisiin, vaan ryhmän jäsenet antavat kaikkensa, jotta projekti etenisi sujuvasti myös kokousten ulkopuolella.

Jo suunnittelun alkumetreillä tehtiin kaikille yhteiset pelisäännöt, joita koko ryhmän on noudatettava läpi projektin. Ensimmäiseksi ja kaikkein tärkeimmäksi säännöksi sovittiin, että jokainen ryhmän jäsen panostaa projektiin täydellä teholl-

la. Käytännön työssä tämä tarkoittaa läsnäoloa, ajoissa paikalle saapumista sekä oman motivaation ylläpitämistä. Rehellinen ja suora palautteenanto koettiin tärkeäksi, koska ryhmän sisäinen kommunikaatio on äärimmäisen tärkeää onnistuneen matkan luomisessa. Projektin onnistumisen kannalta merkittävää on myös se, että kaikki hoitavat tehtävänsä tunnollisesti loppuun, mutta antavat myös toisille työrauhan.

3.2 SWOT

<p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvä ryhmähenki • Luova ajattelukyky • Energisyys ja hyvä motivaatio • Tukholman vetovoimaisuus • Vaihto-opiskelijoiden innostuneisuus • Eri kansalaisuudet • Tutustumismatka ennakkoon • Opettajien tuki 	<p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hetkittäinen motivaation puute • Matkan laajuus • Ajan rajallisuus
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktit • Kokemus • Ohjelman runsaus • Asiakkaiden ryhmäytyminen 	<p><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epäonnistuminen > Asiakkaiden tyytymättömyys • Budjetti ylittyy • Yhteistyö yhteistyökumppaneiden kanssa epäonnistuu • Eri kansalaisuudet • Huono sää • Sairastuminen

Ryhmän vahvuuksia ovat hyvä ryhmähenki ja luova ajattelukyky. Kaikki ryhmän jäsenet ovat tehneet yhteisiä projekteja aikaisemminkin ja siksi tuntevat toistensa toimintatavat, mikä helpottaa projektin onnistumista. Kaikki ryhmän jäsenet ovat innovatiivisia ja energisiä. Siksi koko ryhmä pysyy helpommin motivoituneena ja keksii uudenlaisia ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin. Apua saadaan ohjaajilta ja HELGAlta ongelmien ilmetessä.

Yksi suuri vahvuus on Tukholma ja sen tarjoamat mahdollisuudet erilaisille aktiviteeteille. Tukholmassa on monta mielenkiintoista museota sekä hyvät mahdollisuudet ostosten tekoon tai muuhun ajanviettoon. Tukholman yöelämä on monipuolinen ja antaa hyvät mahdollisuudet viedä vaihto-opiskelijat turvallisesti viettämään hauskaa iltaa. ONT-ryhmä kokee, että vaihto-opiskelijat ovat usein kiinnostuneita osallistumaan ennakkoluulottomasti uudenlaisiin aktiviteetteihin. He ovat ihanteellinen kohderyhmä sillä suurimmalle osalle heistä Tukholma on todennäköisesti uusi matkakohde. Tukholmaan käydään tutustumassa ennen ohjelman lopullista viimeistelyä. Tämä antaa realistisen kuvan tarjonnasta ja siitä kuinka käytännön järjestelyt tulisi hoitaa. Myös molemmat laivayhtiöt (Silja Line ja Viking Line) testataan, jotta voitaisiin valita paras mahdollinen vaihtoehto kuljetuksiin.

Hetkittäinen motivaation puute saattaa hidastaa ryhmän työskentelyä, mutta pyrki- myksenä on, että kaikki ryhmässä tukevat muiden ryhmäläisten työskentelyä ja moti- voivat heitä mahdollisimman paljon. Produktin laajuus voi olla heikkous, sillä ku- kaan ryhmästä ei ole aikaisemmin järjestänyt näin suurta projektia. Myös ajan rajalli- suus voi olla heikkous.

Projektin myötä ONT-ryhmä toivoo luovansa kontakteja eri yrityksiin ja saavansa kokemusta suuren projektin tekemisestä. Tämä tuo projektin onnistuttua itsevar- muutta kaikille tulevaisuutta varten. Monipuolinen ohjelma on kilpailuvaltti, joka houkuttelee vaihto-opiskelijoita mukaan matkalle ja antaa heille hyvän kokemuksen. On toivottavaa että ohjelma auttaa vaihto-opiskelijoita luomaan uusia ystävyysuh- teita, vaikka se ei olekaan matkan varsinainen tavoite.

Suurimpana uhkana matkassa on sen epäonnistuminen: käyttäjät eivät viihdy tai ohjelma ei ole heidän mieleensä. Mahdollinen budjetin ylitys ja rahan menetys ovat myös uhkia. On mahdollista, että monikansallisella matkalla eri kulttuurierot luovat kitkaa opiskelijoiden välille, mutta tätä vaihtoehtoa pidetään hyvin epätodennäköisenä. Helmikuussa Tukholman sää voi olla hyvinkin vaihteleva ja on mahdollista, että koko matkan ajan on hyvin kylmää tai sateista. Tällöin oikean pukeutumisen neuvominen on hyvin tärkeää käyttäjien viihtymiseksi. Ryhmänohjaajien tai käyttäjien sairastuminen ennen matkaa tai sen aikana on suuri uhka. Myös mahdolliset ruokamyrkytykset tai merisairaus on otettava huomioon.

3.3 Riskit matkalla

Riskeistä matkalla tehtiin taulukko 1. jonka avulla voidaan kartoittaa mahdollisia riskejä. Taulukko suunniteltiin siten, että siitä on helppo seurata riskien vakavuutta ja todennäköisyyttä kertoimien perusteella. Pohdittiin myös kuinka riskitilanteissa tulisi toimia ja kuinka riskeihin voidaan varautua.

Taulukko 1. Riskit suunnitteluvaiheessa ja matkan aikana

<u>Vaara</u>	<u>Todennäköisyys</u>	<u>x</u>	<u>Vakavuus</u>	<u>x</u>	<u>Kerroin</u>	<u>Varautuminen</u>
Ei tarpeeksi osanottajia	Erittäin epätodennäköinen	1	Vakava	2	2	Markkinointi, esivalmistelu
Liikaa osanottajia	Mahdollinen	3	Vakava	3	9	Osanottajien määrän rajausta
Toimeksiantaja ei ole tyytyväinen	Epätodennäköinen	2	Vakava	2	4	Hyvä esivalmistelu
Asiakas ei ole tyytyväinen	Mahdollinen	3	Vakava	2	6	Hyvä esivalmistelu ja ohjelma, tutkimus kiinnostuksen kohteista
Onnettomuus/fyysinen vammautuminen	Epätodennäköinen	2	Vakava	2	4	Ensiapuvastaava
Ohjelma epäonnistuu	Mahdollinen	3	Vakava	2	6	Hyvä suunnittelu ja valmistelu
Tukholmassa on huono sää (liian kylmä, sataa)	Mahdollinen	3	Vakava	2	6	Varaohjelman teko
Kuljetusongelmat	Epätodennäköinen	2	Vakava	2	4	Varausten teko tarpeeksi ajoissa
Eksyminen	Todennäköinen	4	Vähäinen	1	4	Ohjaus ja tavoitettavuus
Väärä pukeutuminen	Mahdollinen	3	Vähäinen	1	3	Informointi
Tavaran kadottaminen/Varkaus	Epätodennäköinen	2	Vähäinen	1	2	Tietopaketti ja ryhmänohjajan apu
Projektiryhmän sisäiset kriisit	Mahdollinen	3	Vähäinen	1	3	Joustavuus
Aikataulut eivät pidä	Todennäköinen	4	Vähäinen	1	4	Tarpeeksi aikaa muutoksiin ja varaohjelman tekoon
Sisäinen informaatio katkos	Mahdollinen	3	Vähäinen	1	3	Tiivis yhteydenpito
Ryhmänohjaaja sairastuu/loukkaantuu	Mahdollinen	3	Vähäinen	1	3	Kaikki ovat tietoisia toistensa vastuualueista
Alkoholimyrkytys	Erittäin epätodennäköinen	1	Erittäin vakava	3	3	Ensiapu
Vakava onnettomuus (tulipalo, tulva, maanjäristys jne.)	Erittäin epätodennäköinen	1	Erittäin vakava	3	3	Turvallisuussuunnitelma

Riskin vakavuuden laskettiin siten että todennäköisyyden ja vakavuuden kertoimet kerrotaan keskenään, näin saatu luku kertoo kuinka paljon huomiota kyseiseen riskiin tulee kiinnittää.

Vakavuus:

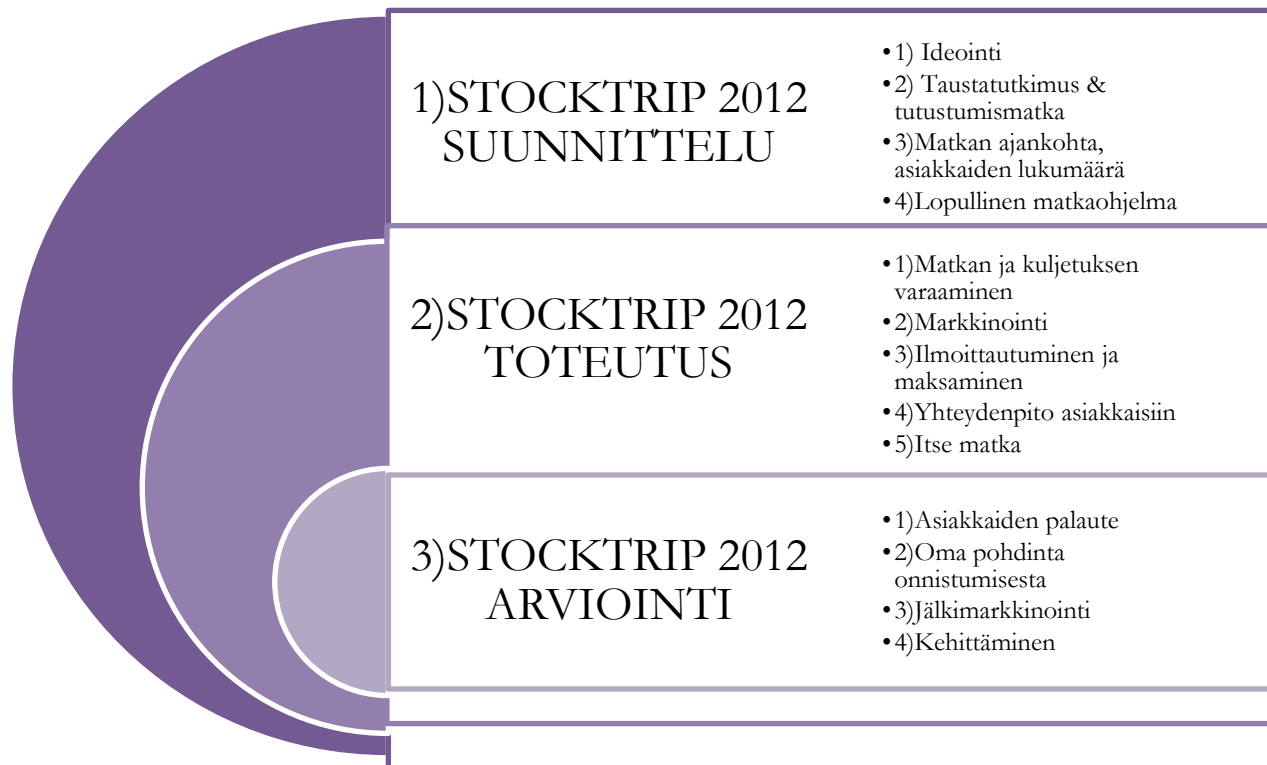
Erittäin epätodennäköinen	1
Epätodennäköinen	2
Mahdollinen	3
Todennäköinen	4

Kerroin:

Vähäinen	1
Vakava	2
Erittäin vakava	3

3.4 Aikataulu ja työvaiheet

Aikataulun tekeminen projektiin helpottaa työn edistymistä ajallaan. Se edesauttaa myös ryhmän kommunikointia ja työnjakoa. Aikataulun avulla saadaan heti projektin alkaessa kaikille opinnäytetyön tekijöille selväksi kokonaiskuva projektista ja sen etenemisestä. Projektin alussa päätettiin tehdä viikoittainen aikataulu ja myöhemmin luotiin päivittäinen aikataulu toteutuksen ajalle. Aikataulua päivitetään muutoksien ilmetessä. Aikataulussa tulee esille myös työvaiheet, joita ovat matkan suunnittelu, matkan toteutus ja matkan jälkityöt.



Kuvio 1. Stocktrip2012n työvaiheet

Yllä olevassa kuviossa 1. kiteytetään StockTrip2012sta vaiheet suunnittelusta arviointiin.

Opinnäytetyöprojektin aikataulu:

Vko-35:

- Alustava suunnitelma
- Pohditaan mikä kiinnostaisi ja kuka voisi olla sopiva toimeksiantaja
- Alustava aiheanalyysi

Vko-36:

- HELGAN varmistuminen toimeksiantajaksi
- Aiheanalyysin jättö

- Alustava projektisuunnitelma
- Tehtävien jako

Vko-37:

- ONT:in aloitus
- Teoria kirjojen etsimistä ja varaamista

Vko-38:

- Teorian läpikäymistä

Vko-39:

- Teorian läpikäymistä

Vko-40:

- Teorian kirjoituksen aloitus

Vko-41:

- Teorian kirjoitusta
- Ensimmäiseen seminaariin valmistautuminen

Vko-42:

- Intensiiviviikko
- ONT:in lähetys Reetalle

Vko- 43:

- Seminaari 1
- Teoriaa kirjoitettu viisi sivua
- Viestiä Armi Murrolle tapaamisesta
- Projektisuunnitelmanteko

Vko- 44:

- Yhteydenotto Tukholmaan
- Haastattelupohjan tekeminen vaihto-opiskelijahaastatteluihin

Vko- 45:

- Toimeksiantosopimus Armi Murron kanssa

- Vaihto-opiskelijoiden haastattelua

Vko-46:

- Vaihto-opiskelijoiden haastattelua
- Tutustumismatkan varaaminen
- Hostellien etsimistä
- Tukholman kohteiden etsimistä

Vko-47:

- Teorian kirjoitusta
- Haastatteluiden litterointi ja kokoaminen
- Haastatteluiden analysointi
- Yhteydenotto hostelleihin

Vko-48:

- Yhteys laivayhtiöihin

Vko-49:

- Seminaari 2
- Tutustumismatka Tukholmaan

Vko-50:

- Paluu Helsinkiin
- Sponsoreihin yhteydenotto
- Hotellien etsiminen
- Projektisuunnitelman päivittäminen

Vko-51:

- Laivamatkan ja hotellin varaus
- Yhteydenotto vierailukohteisiin
- Turvallisuussuunnitelman teko

Vko-52:

- Joululoma

Vko-1:

- Tapaaminen Hans Engenin kanssa (sovitaan tarkat aikataulut ESN:n kanssa)
- ESN-infotilaisuuden Power-Pointin teko
- Markkinointimateriaalin valmistelu (Facebook, info-TV ja HELGA nettisivut)

Vko-2:

- Vaihto-opiskelijat Suomeen
- Ohjelman viimeistely
- Markkinoinnin aloittaminen
- Budjetin viimeistely
- ESN-infotilaisuus
- Vaihto-opiskelijoiden tapaaminen ensi kertaa

Vko-3:

- Ilmoittautuminen matkalle
- Extra seminaari
- Tapaaminen Harri Lähdekorven kanssa
- Infopaketin teko

Vko-4:

- Palautelomakkeen teko
- Osallistumismaksun keräys Porvoossa ja Pasilassa
- Hyttilistojen teko
- Matkan maksaminen Viking Linelle
- Leikkien kokeilu

Vko-5:

- Infopaketin viimeistely
- Ohjelman viimeistely
- Rahojen vaihto euroista kruunuiksi

Matkan toteutus:

Vko-6:

- TOTEUTUS 9.2.-13.2.

Matkan jälkityöt:

Vko-7:

- Opinnäytetyön kirjoitusta
- Kiitos sähköpostin kirjoitus osallistujille
- Palautteenanto Viking Linelle ja Scandic Hotel Alvikille
- Tapaaminen Harri Lähdekorven kanssa

Vko-8:

- Teorian tarkistusta
- Pohdinnan ja kehitysehdotusten teko

Vko-9:

- Opinnäytetyön viimeistely
- Lähteiden tarkistus

Vko-10:

- Työn palutus Reetalle
- ONT-leiri Porvoossa

Vko-11:

- 12.3 Seminaari 3
- Kypsyyskoe

3.5 Rajoitukset ja lainsäädäntö

Suurin rajoitus ryhmälle on projektin laajuus ja osanottajien määrä. On mahdollista että tapahtumaan haluaa osallistua suuri joukko vaihto-opiskelijoita, jolloin myös ohjaajia tulisi olla enemmän. Opinnäytetyön tekijät ajattelevat reilu kymmenen asiakasta kohti yhtä ohjaajaa olevan sopiva määrä.

Lainsäädännöllisesti opinnäytetyön tekijöitä velvoittaa turvallisuustutkintalaki (20.5.2011/525), laki matkustaja-aluksen henkilöluetteloista (11.12.2009/1038), valmismatkalaki (28.11.1994/1079) sekä passiasetus (22.8.1986/643). Mikäli joku matkalle osallistujista on muusta kuin Schengen sopimukseen kuuluvasta maasta (Alankomaat, Belgia, Espanja, Islanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tsekki, Unkari ja Viro) tulee kyseisen henkilön ottaa mukaan passi, jossa hänellä on Schengen-viisumi. Myös muiden osallistujien tulee ottaa mukana passi tai uudenmallinen henkilökortti. (Finlex 2011a; Finlex 2011b; Finlex 2011c; Finlex 2011d.)

Ongelmaksi saattaa muodostua laivayhtiöiden käytäntö, jonka mukaan kaikkien matkustajien tulee olla yli 21-vuotiaita. Tällöin tulisi hankkia yli 30-vuotias valvoja jokaista alaikäisten kymmenen hengen ryhmää kohden. Mahdollisuutena on myös valita hotellipaketti, jolloin kaikki osallistujat pääsevät mukaan ilman valvojaa. Hotellipaketti olisi hyvä ratkaisu myös siksi, että silloin hotellin laadusta on Viking Linen takuu.

3.6 Budjetti

Projektin budjetti riippuu täysin osallistujamäärästä ja HELGAN kiinnostuksesta osallistua projektiin rahallisesti. Budjettia laadittaessa lasketaan yhteen kaikki ne kustannukset, joita matkan aikana tulee ja näiden perusteella lasketaan osallistumismaksu. Osallistumismaksuun jätetään hieman ylimääräistä rahaa, jolla varaudutaan yllättäviin kustannuksiin. Matkan hinta pyritään pitämään mahdollisimman alhaisena, koska kohderyhmänä ovat vaihto-opiskelijat, jotka eivät välttämättä ole valmiita maksamaan paljon matkastaan. Moniin vierailtaviin kohteisiin on mahdollisuus saada ryhmälennus. Yli kymmenen hengen joukolle saa myös Viking Linen risteilyllä ryhmälennuksen. Toivottavaa olisi, että matkan hintaa saataisiin laskettua näiden alennusten avulla. Budjetti on nähtävissä opinnäytetyön kappaleessa 6.4.1 Suunniteltu ja toteutunut budjetti.

4 Matkan sisältö

Matkapaketti pitää sisällään kuljetukset Helsingistä Tukholmaan, hotellimajoituksen Tukholmassa, ohjatun kierroksen Kuninkaanlinnassa, sisäänpääsyn Vasa-museoon, ohjatun kaupunkikierroksen Tukholmassa, infopakettin, ohjelmaa sekä 72 tunnin matkakortin Tukholman julkiseen liikenteeseen. Matkan hinta ei sisällä ruokailuja, matkavakuutusta eikä kuljetusta satamaan Suomessa.

Paketti on koottu mahdollisimman kattavaksi mahdollisimman pienin kustannuksin. Tavoitteena on tarjota asiakkaille mahdollisimman autenttinen kokemus Tukholmasta ja sen palveluista.

4.1 Aktiviteetit

Aktiviteetteja suunniteltaessa otetaan huomioon, että helmikuussa sää voi olla hyvinkin kylmä. Siksi on suunniteltu ohjelmaa sekä ulko- että sisätiloihin. Kaikki järjestettävä ohjelma on vapaaehtoista ja jokainen voi osallistua oman mielenkiinnon ja rahatilanteen mukaan. Tarkoituksena on luoda mahdollisimman montaa osallistujaa kiinnostava aktiviteettitarjonta.

Aktiviteetteja suunniteltaessa oltiin yhteydessä Tukholman matkailutoimistoon. Koska ruokailut ja lisämuseokäynnit eivät kuulu matkanhintaan, Turisti-infon antamat vinkit otettiin huomioon informaatio-oppaassa. Asiakkaille pyritään suosittelemaan vain sellaisia kohteita, jotka on itse koettu laadukkaiksi.

4.2 Majoitus ja ruokailut

Ryhmä majoittuu Hotel Alvikissa, josta on hyvät kulkuyhteydet Tukholman keskustaan. Metromatka kestää vain kymmenen minuuttia ja metrot kulkevat kuuden minuutin välein. Metro kulkee myös yöaikaan. Scandic Hotel Alvik on neljän tähden hotelli ja sen tiloissa voi käyttää kuntosalia, saunaa ja langatonta Internetiä. Sieltä löytyvät myös myymälä, ravintola ja 24 tuntia vuorokaudessa auki oleva informaatiotiski. Matkan hintaan kuuluvat aamiaiset hotellissa sekä sponsorin tarjoamat välipala-

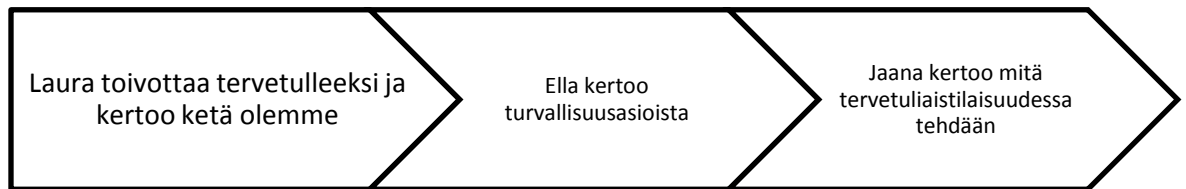
lasuklaat. Muuten ruokailuun annetaan vinkkejä informaatiolehtisessä, joka jaetaan osallistujille matkan alussa.

4.3 Aktiviteetit laivalla ja työnjako

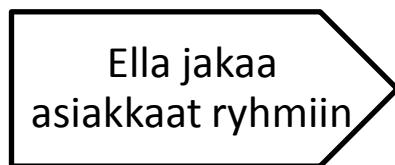
Laivalla toteutettavat leikit kokeillaan 10 hengen ryhmällä ennen matkaa. Kokeilemalla saadaan tietää, ovatko leikit toimivia, pitäisikö niitä muuttaa ja kuinka kauan ne kestävät.

Alla kerrotaan leikit, niihin liittyvät tehtävät ja tarvikkeet sekä työnjako aktiviteettien tekemiseen.

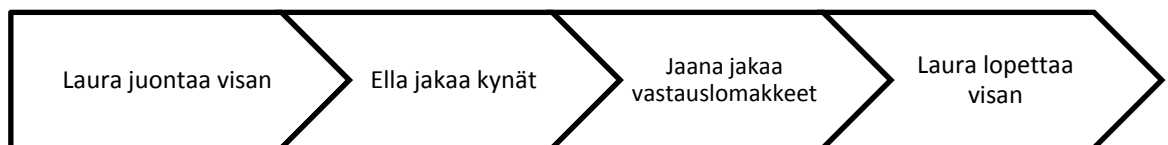
Ennen leikkimisen aloittamista pidetään tervetulo puhe.



Tervetulo puheen jälkeen jokainen asiakas nousee ylös vuorotellen ja kertoo nimensä sekä kotimaansa. Matkanjohtajat aloittavat kierroksen. Sen jälkeen asiakkaat jaetaan 6-7 hengen ryhmiin ja ryhmiä tulee yhteensä kuusi.



Seuraavana aktiviteettinä on Suomi-aiheinen tietovisa. Asiakkaat vastaavat tietovisan kysymyksiin 6-7 hengen ryhmissä. Vastausaikaa jokaiseen kysymykseen on noin puoli minuuttia. Vastaukset kirjoitetaan vastauslomakkeeseen.



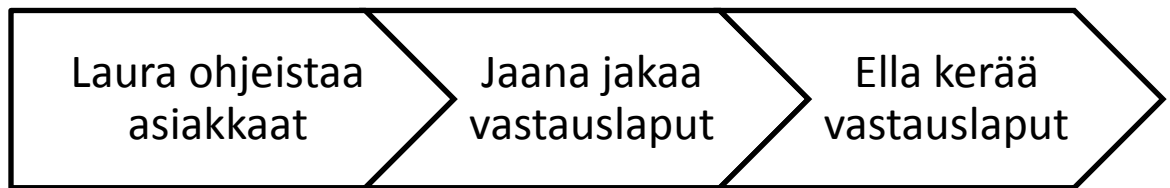
Quiz about Finland!

Tarvikkeet: Paperia ja kynä + palkinnot 6-7 hengen joukkueelle

1. What is the population of Finland?
2. Who is the president of Finland?
3. Which country did Finland beat when they won the ice hockey world championship 2011?
4. What is the liquid that Finnish people consume the most after the water?
5. How do you say "cheers" in Finnish?
6. Spell "HÖLÖKYNKÖLÖKYN"
7. Put Jaana, Laura and Ella in the order by the age

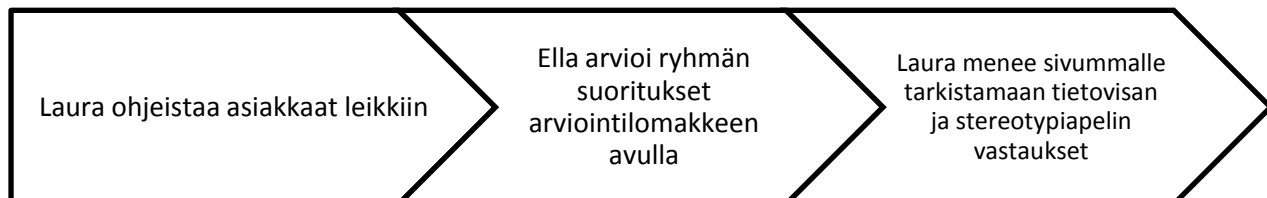
Ella kerää vastauslaput,
kynät jäävät asiakkaille

Seuraavana aktiviteettinä on leikkimielinen peli stereotyyppioista. Vastaukset kirjoitetaan vastauslomakkeelle ryhmissä. Vastausaikaa on 7 minuuttia.



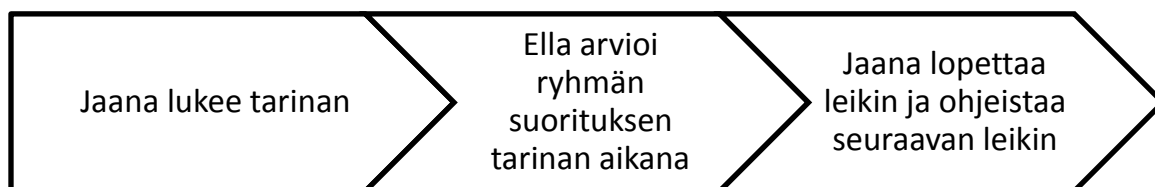
Tämän jälkeen tehdään erilaisia leikkejä ryhmissä siten, että jokainen ryhmä tekee aktiviteettinsä vuorotellen. Matkanjohtajilla on arviointilaput, joissa arvioidaan ryhmän innostuneisuutta ja ryhmähenkeä.

Ensimmäisen ryhmän tehtävä on tehdä 3 D-still kuva. Aiheena on "Worst case scenario at the boat". Kun asiakkaat ovat tehneet mieleisensä kuvan, ottavat matkanjohtajat heistä kuvan kameralla.

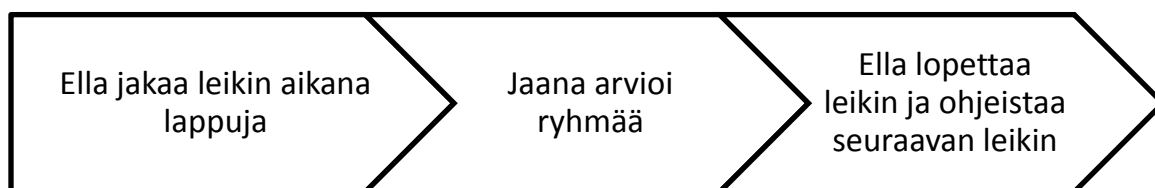


Jaana lopettaa leikin ja ohjeistaa uuden leikin

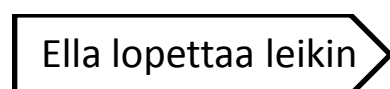
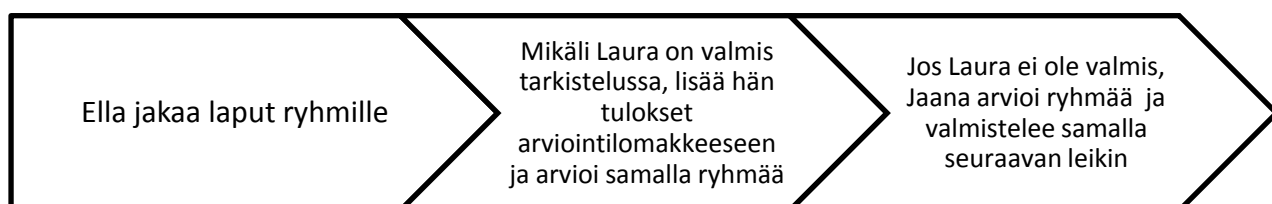
Seuraavan ryhmän tehtävänä on esittää jo valmiiksi tehty tarina ”Erasmus version of Cinderella”. Tässä tehtävässä tarvitaan tehosteena vanhoja rintaliivejä. Ennen tarinan alkua ryhmän jokaiselle asiakkaalle annetaan rooli. Asiakkaan on pidettävä rooli mielessä ja matkanjohtajan lukiessa tarinaa, täytyy asiakkaan aina oman roolihenkilön kuullessaan esittää omaa henkilöänsä tarinan mukaisesti.



Seuraavan ryhmän aktiviteetti on elokuvapeli. Ryhmä jaetaan kahteen osaan. Molemmat ryhmät esittävät vuorotellen pantomiimina elokuvia, jotka lukevat pienillä lappuilla. He saavat uuden lapun aina kun toinen puoli ryhmästä arvaa elokuvan. Tarvitaan 20 pientä lappua, joissa on elokuvien nimiä



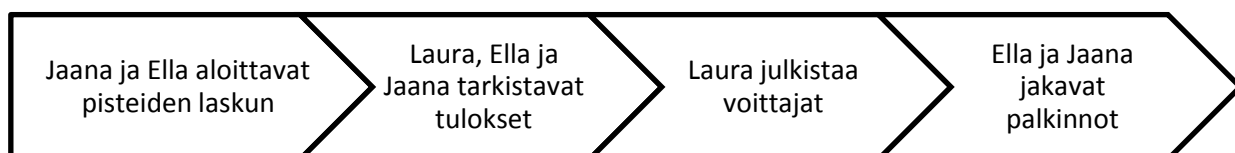
Seuraavan ryhmän aktiviteetti on samanlainen kuin edellisellä ryhmällä, mutta elokuvien sijaan lappuissa lukee tv-sarjojen nimiä. Tarvitaan 20 pientä lappua, joissa tv-sarjojen nimiä.



Toiseksi viimeisenä leikkinä on ”tarinaviesti”. Leikkiin valittu ryhmä muodostaa jonon. Noin 30 metrin päässä ryhmästä on pöytä, jossa on kynä ja tyhjä paperi. Leikkijät juoksevat viestimutoisesti vuorotellen pöydän luokse ja kirjoittavat pöydällä olevaan paperiin yhden sanan. Joukkueella on aikaa 2 minuuttia. Tarvitaan tapahtumapaikalla oleva pöytä tai seinä, teippiä, kynä ja paperi.



Viimeisessä leikissä ryhmälle annetaan lappuja, joissa lukee sanoja. Lappujen avulla ryhmä tekee esityksen sijoittamalla repliikkiinsä lapussa olevan sanan. Aina repliikkiinsä sanottuaan leikkijä heittää lappunsa lattialle, jolloin matkanjohtaja antaa leikkijälle uuden lapun. Tarvitaan 20 kappaletta pieniä lappuja, joihin on kirjoitettu substantiiveja, verbejä ja adjektiiveja.



5 Matkan järjestelyt

Matkan järjestelyt halutaan hioa mahdollisimman tarkoiksi ennen matkaa, jotta yllätyksiltä välttyttäisiin matkan aikana. Suunnitelmassa on otettu huomioon myös ryhmästä riippumattomat muuttuvat tekijät, joihin tulee varautua. Huomioon on otettu myös turvallisuussuunnitelma ja sen toimivuus käytännön tilanteissa. Suunnitelmassa pyritään välttämään tilanteita, joissa vaaratilanteita syntyisi.

5.1 Ryhmän liikkuminen julkisissa kulkuneuvoissa

Helsingissä matkanjohtajat hakevat opiskelijat Helsingin rautatieasemalta, josta matkaa jatketaan raitiovaunulla numero 4 tai 4T. Olettamuksena on, että osallistujilla on Helsingin sisäinen kuukausikortti tai että he ostavat kertalipun itse. Matkanjohtajat muistuttavat asiakkaita lipun ostamisesta ennen raitiovaunuun astumista. Tukholmassa ryhmälle ostetaan 72-tunnin matkakortti, jota on mahdollista käyttää kaikissa julkisissa kulkuneuvoissa sekä päiväs- että yöaikaan. Asiakkaille jaetaan infopakettissa Tukholman metrokartta, jotta he voisivat hyödyntää matkakorttia mahdollisimman tehokkaasti.

5.2 Risteilyt

Tukholmaan ryhmä matkustaa Viking Line Abp:n Mariella risteilyaluksella. Laivassa ryhmä on majoittunut C-luokan hytteihin ja hytit on sijoitettu siten, että koko ryhmä on vierekkäisillä käytävillä. Risteilyn aikana matkanjohtajat järjestävät vapaaehtoista ohjelmaa vaihto-opiskelijoille. Ohjelmaa ennen opiskelijoille kerrotaan matkan säännöt ja yleistä tietoa laivasta ja sen turvallisuudesta.

5.3 Sponsorit

Matkan sponsoreina toimivat ravintola Primula, Viking Line sekä Karl Fazer Cafe. Sponsorit hankittiin hyvissä ajoin ennen matkalle lähtöä. Lahjoituksina ryhmä sai lahjakortteja, suklaata, pullonavaajia, pelikortteja, shampoota sekä ompelusettejä.

Lahjoitukset jaetaan palkintoina peleissä ja leikeissä sekä arvonnassa. Suklaata voidaan jakaa osallistujille lähes kaikissa yhteisissä kokoontumisissa

Lähteet

Finlex 2011 a. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Turvallisuuustutkintalaki. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110525?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=20.5.2011%2F525> Luettu 15.11.2011

Finlex 2011 b. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Laki matkustaja-alueen henkilöluetteloista. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=11.12.2009%2F1038>. Luettu 15.11.2011

Finlex 2011 c. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Valmismatkalaki. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941079?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=28.11.1994%2F1079>. Luettu 15.11.2011

Finlex 2011 d. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Passiasetus. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860643?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=22.8.1986%2F643>. Luettu 15.11.2011

TURVALLISUUSSUUNNITELMA STOCKTRIP2012

1. Turvallisuuksuunnitelman tarkoitus

Matka Tukholmaan järjestetään 9.-13.2.2012. Turvallisuuksuunnitelmassa otetaan huomioon turvallisuus laivamatkalla, hotellissa, järjestetyissä aktiviteeteissa sekä liikuminen Tukholmassa julkisissa kulkuneuvoissa tai jalan. Turvallisuuksuunnitelman avulla pyritään varautumaan mahdollisiin vaaratilanteisiin sekä ohjastamaan matkanjohtajia niin, että he osaavat toimia kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Tämä turvallisuussuunnitelma koskee HAAGA-HELIA:n Tukholman matkaa vaihto-opiskelijoille helmikuussa 2012.

2. Järjestäjät

Jaana Hämäläinen, matkanjohtaja

Opiskelija

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Porvoo

jaana.hamalainen@myy.haaga-helia.fi

Laura Lepistö, matkanjohtaja

Opiskelija

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Porvoo

laura.lepisto2@myy.haaga-helia.fi

Ella Takalainen, matkanjohtaja

Opiskelija

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Porvoo

ella.takalainen@myy.haaga-helia.fi

3. Yleistiedot tapahtumasta

- Matkan ajankohta: 9.-13.2.2012
- Henkilömäärä: Kolme matkanjärjestäjää, 39 osallistujaa ja yksi ESN-HELGAN edustaja.
- Kulkuneuvot ja hotelli: Tukholmaan ryhmä matkustaa Vikin Line Mariellalla ja yöpyy Scandic Hotel Alvikissa.
- Vakuutukset: Matkan aikana jokaisella osannottajalla on oma henkilökohtainen matkavakuutuksensa.

4. Varajäsenet

Laura Lepistö -> Ella Takalainen

Jaana Hämäläinen->Laura Lepistö

Ella Takalainen->Jaana Hämäläinen

5. Rajoitukset

Tukholmaan suuntautuvassa reittimatkassa on rajoituksena, että kaikkien osallistujien tulee olla yli 18-vuotiaita. Kaikki matkalle osallistuvat henkilöt ovat täysi-ikäisiä ja itse vastuussa matkatavaroistaan sekä itsestään.

6. Varusteet ja välineet

Osallistujia on ohjattu varautumaan sekä viileään ja sateiseen ilmaan että hyvin kylmään ilmaan, jotta kaikki olisivat mahdollisimman hyvin varustautuneita mihin keliin tahansa. Osallistujille on kerrottu että matkan aikana tullaan kävelemään päivittäin ja että heidän tulisi olla tähän varautuneita. On myös pyydetty että he pakkaisivat vain tarpeellisia tavaroita, jotta matkatavaroiden kantaminen olisi heille mukavaa mikäli he joutuvat kantamaan niitä.

7. Turvallisuus Viking Line Mariellalla

Viking Linellä on moderni teknologia ja sen laitteet täyttävät viimeisimmät vaatimukset. Henkilökunta on koulutettu hätätilanteita varten ja he osaavat toimia yllättävissäkin tilanteissa. Suomen sekä Ruotsin merenkululaitokset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet Vikin Linen turvallisuusjärjestelmät. Viking Linella on kansainvälinen ISMC-turvallisuustodistus, joka osoittaa sen korkeat turvallisuusstandardit. Viking Linella on myös YK:n IMO-sertifikaatti (International Maritime Organization).

Aluksen päällikkö on päävastuussa laivan turvallisuudesta, hän valvoo että kaikilla miehistöön kuuluvilla henkilöillä on oma harjoiteltu tehtävänsä turvallisuusorganisaatiossa. Miehistö on jaettu erilaisiin ryhmiin (johtoryhmään, palo-, evakuointi-, pelastusvene-, sairaanhoito-, järjestys, tiedotus-, "mies yli laidan"-, vuoto-, ja helikopteriryhmiin), joiden tehtäviä harjoitellaan useita kertoja kuukaudessa. Kolmesti vuodessa koko henkilökunta osallistuu merenkulkuviranomaisten järjestämään suurharjoitukseen. Koulutetut vahdit kiertävät laivalla säännöllisesti tarkistaakseen, että kaikki on kunnossa. He pitävät huolta että autokannen alla ei oleskella matkan aikana, ettei laivan sisätiloissa tupakoida tai tehdä avotulta sekä ylläpitävät yleistä järjestystä. Aluksen turvallisuus on aina tärkeämpi kuin aikataulussa pysyminen, ja siksi voimakas tuuli voi aiheuttaa myöhästymisiä.

Vikin Line Mariellalla on palovalvontajärjestelmä, joka havaitsee tulipalot jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Laivalta löytyy myös oma palokunta ja koko laiva tarkistetaan säännöllisesti. Hälytystilanteessa henkilökunta tarkistaa kaikki hytit varmistuakseen siitä, että kaikki matkustajat ovat poistuneet. Jokaisen hytin ovesa on evakuointiohjeet. Onnettomuuden sattuessa käytävät ja muut tilat on valaistu valaistuilla vihreillä kylteillä, jotka johdattavat kokoontumisasemille. Käytävien lattia tasossa on itsevalaisevat teipit ja hätävalot. Kaikista tiloista on kaksi uloskäyntiä kokoontumisasemalle. Hissin käyttö hätätilanteessa on kielletty.

Pelastusliivit täyttävät kaikki merenkulku-viranomaisten asettamat vaatimukset. Pelastusliivejä säilytetään kokoontumisasemien välittömässä läheisyydessä ja liivejä on

myös lapsille. Miehistö jakaa liivit kokoontumisasemalla. Mikäli evakuointi tilanne tulisi koko miehistö sekä kaikki matkustajat mahtuisivat laivan pelastusveneisiin ja -lautoihin.

Viking Linen laivoilla on aina koulutettu sairaanhoitaja. Laivan sairashuoneessa on erikoisvarusteet akuuttien sairastapausten varalta. Tarvittaessa laivayhtiö järjestää kuljetuksen ensimmäisestä tulosatamasta lähimpään sairaalaan.

Vaihto-opiskelijoille kerrotaan torstai-illan informaation tilaisuudessa laivan turvallisuusohjeista, sekä kuinka toimia mikäli jokin onnettomuus tapahtuisi. Heitä on myös neuvottu lukemaan huolella hyttien ovista löytyvät turvallisuus ohjeet sekä tarkistamaan oma kokoontumispaikkansa laivalla.

8. Turvallisuus Scandic Hotel Alvikissa

Scandicin motto turvallisuusohjeistuksessa on ” Yhdenkään vieraan tai työntekijän turvallisuutta ei saa vaarantaa.”. Scandicissa turvallisuutta valvotaan tarkasti, hätäuloskäytävät ja palovaroituksen toimivuus tarkistetaan päivittäin. Koko henkilökunta on tarkoin perehdytetty sekä lainvaatimiin turvallisuusmääräyksiin että Scandicin omiin käytäntöihin. Hotellissa on aina paikalla henkilö, joka osaa elvyttää ja antaa ensiapua. Koko henkilökunta ottaa osaa säännöllisiin palo- ja evakuointiharjoituksiin. Asiakkailta Scandic odottaa valppautta siitä että he itse selvittävät missä hätäuloskäynnit ja kokoontumispaikat ovat sekä eivät jätä matkatavaroitaan hätäuloskäyntien eteen. Toivotaan myös että asiakkaat eivät jättäisi arvoesineitä valvomatta, kaikesta tavallisesta poikkeavasta tulee ilmoittaa hotellin henkilökunnalle.

Vaihto-opiskelijoille kerrotaan tarkasti kuinka hotellissa tulee toimia, mikäli jokin onnettomuus sattuisi. Kohtaamispaikaksi sovitaan hotellin parkkipaikka. Heitä myös ohjastetaan jättämään kaikki tavarat huoneisiin ja tulemaan kohtauspaikalle mahdollisimman nopeasti esim. tulipalon sattuessa.

9. Turvallisuus Tukholmassa

Tukholmassa suurimpana turvallisuusriskinä on eksyminen, johon varaudutaan jakamalla kaikille osallistujille infopaketti matkan alkaessa. Infopaketti pitää sisällään kartan ja ohjeita kuinka on helpointa liikkua Tukholmassa. Myös matkanjohtajien yhteystiedot on liitetty pakettiin. Matkan aikana pidetään huolta, että kaikkien olinpaikka on jonkun osallistujan tiedossa ja sitä kautta tieto siirtyy myös matkanjohtajille. Vaihto-opiskelijoille kerrotaan jo ensimmäisenä iltana matkan säännöt.

Tukholmassa sääolosuhteet voivat olla hyvinkin vaihtelevia talvella, mutta normaalisti keskilämpötila helmikuussa on noin -2,5 astetta. Kylmällä kelillä vaarana on kylmettyminen ja paleltuminen, joita ehkäistään antamalla vaihto-opiskelijoille ajan-kohtaista informaatiota sääoloista sekä vinkkejä kuinka pukeutua estääkseen kylmettyminen. Mikäli ilma olisi huomattavasti normaalia kylmempi eikä ulkona järjestettävä ohjelma ei olisi mahdollista, on tilalle suunniteltu korvaavaa ohjelmaa. Kaikin tavoin pyritään estämään se, että vaihto-opiskelijat joutuisivat mukavuusalueensa ulkopuolelle kylmyydestä johtuen.

Tukholmassa liikuttaessa osallistujat on ohjeistettu kiinnittämään huomiota sääolosuhteisiin. Liukkaalla kelillä ryhmää varoitetaan liukastumisvaarasta sekä ohjastetaan kävelemään hiekoitetulla alueella. Mikäli joku ryhmänjäsen liukastuisi ja satuttaisi itsensä paikan päällä, hänelle annettaisiin ensiapua ja onnettomuuden vakavuudesta riippuen hänet kuljetettaisiin sairaalaan lisätutkimuksiin.

Tukholma mielletään turvalliseksi kaupungiksi. Vaaratilanteessa tulee ottaa yhteyttä Tukholman poliisin puhelinnumeroon 114 14 ja hätätapauksissa puhelinnumeroon 112. Hätänumeroon soittaminen on aina maksutonta. Rikosilmoitus tehdään aina, jos joltain ryhmänjäseneltä varastetaan tai katoaa omaisuutta. Rikosilmoituksen perusteella henkilö voi hakea vakuutusyhtiöltään korvauksia. Myös kadonneet matkustusasiakirjat ja ajokortin katoaminen tulee ilmoittaa poliisille, jotta väärinkäytökset voidaan ehkäistä.

10. Sidosryhmät, yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneita ovat Viking Line, jonka kautta matkat ja hotelli on hankittu sekä Scandic Hotel Alvik. Sponsoreina toimivat Karl Fazer Cafe, Ravintola Primula sekä Viking Line itse.

11. Ensiapu/pelastusvalmius

Ryhmän ensiapuvastaava on Jaana Hämäläinen, sillä hänellä on ensiapu 2-kortti. Kaikki ryhmänjäsenet ovat tutustuneet perusensiaputekniikoihin ja osaavat käyttää niitä vaikeimmissakin tilanteissa. Kaikki EU-kansalaiset saavat Ruotsissa sairaanhoitoa samaan tapaan kuin maassa pysyvästi asuvat, mutta Eurooppalaisen sairaskorvauksen hankkiminen on suotavaa. Heille kerrotaan että heillä tulee olla vakuutus omasta takaa, sillä matkanjärjestäjä ei ole vastuussa heidän sairaanhoitokuluistaan.

12. Viestitys ja viestintävälineet

Infopakettissa ryhmälle on jaettu kaikkien matkanjohtajien puhelinnumerot sekä yleinen hätänumero. Heitä on ohjeistettu ottamaan ensin yhteyttä matkanjohtajiin ja toimimaan heiltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli matkanjohtajan arvion mukaan tilanne kaipaa hätäkeskukseen soittoa, tekee matkanjohtaja sen. Tilanteessa, jossa kaikki matkanjohtajat ovat estyneitä pääsemään tarpeeksi nopeasti onnettomuuspaikalle ja tilanne on hyvin akuutti, ohjaavat matkanjohtajat osallistujia itse soittamaan hätänumeroon. Yleinen hätänumero on Ruotsissa 112 ja sairaanhoidon neuvonta 463 91 00.

Mikäli matkan aikana joltakin osallistujalta katoaa tai varastetaan kortti tai se jää automaattiin, tulee ottaa yhteyttä seuraaviin numeroihin (24 h/vrk):

- pankkikortit, yhdistelmäkortit ja Visa- tai MasterCard-luottokortit +358 20 333
- Amex +358 800 114646
- Diners +358 800 95555.

Suomen suurlähetystö sijaitsee osoitteessa Gärdesgatan 11, 115 27. Puhelinnumero on +46 8 676 67 00 ja päivystysnumero + 358 9 1605 5551. Sähköpostiosoite on sanomat.tuk@formin.fi, suurlähetystö on auki maanantaista perjantaihin kello 8.15-

16.30. Muina aikoina kehoitetaan ottamaan yhteyttä yleiseen hätänumeroon tai poliisiin.



Kartta 1: Suomen suurlähetystö merkittynä vihreällä.

13. Muuta Huomioitavaa

Turvallisuutta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, että matkalle lähtee 40 nuorta vaihto-opiskelijaa, joita kiinnostaa kulttuuriin tutustumisen lisäksi hauskanpito.

Usein suuressa ryhmässä on vaikeaa välttää pieniä onnettomuuksia, mutta tärkeintä on että niihin on varauduttu ja onnettomuuden sattuessa osataan toimia mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Suunnitelman tavoitteena on ohjata myös osallistuvia nuoria ottamaan vastuuta ja toimimaan rauhallisesti mikäli onnettomuus sattuisi.

14. Tiedottaminen

Tiedottaminen matkanjohtajien välillä tapahtuu ennen matkaa kokouksissa, joissa turvallisuussuunnitelma käydään huolellisesti läpi. Matkan aikana tiedottaminen tapahtuu puhelimitse sekä suullisesti matkanjohtajien välillä. Matkan alussa vaihto-

opiskelijoille kerrotaan turvallisuudesta ja heitä tiedotetaan toimintatavoista sekä puhelinnumeroista, joista voi pyytää apua hätätilanteessa.

Liite 11

Kiitos sähköposti osallistujille

Luomukset (2)

- Lähetetyt
- Poistutut
- Uusi kansio

▲ Pikanäkymät

- Merkityt
- Office-tiedostot (4)
- Valokuvat
- Uusi luokka

▲ Messenger

Olet kirjautunut Messengeriin. Jos haluat vaihtaa tilasi, napsauta nimeäsi oikeassa yläkulmassa. Pysy kirjautuneena | Kirjautu ulos

Hae yhteystietoja


Ystäväsi ovat offline-tilassa nyt. Kirjautu ulos

Aloitussivu

Yhteystiedot

2 liitettä (yhteensä 3,2 Mt)

Hotmail Aktiivinen näkymä ^



Näytä diaesitys (2) | Lataa kaikki zip-tiedostona

Hey you all!!

We wanted to thank you again for participating to our trip! It was great fun!

Here are the group pictures taken during the trip.

Wish you all the best!!

Best regards,

Jaana, Laura & Ella

Liite 12

Kiitos-kirje sponsoreille

Kiitos,
Sponsorointinne auttoi lopputyömme onnistumisessa!

Mukavaa loppukevättä!



Ystävällisin terveisin,
Jaana Hämäläinen, Laura Lepistö ja Ella Takalainen

Liite 13

Palautelomake

FEEDBACK ON STOCKTRIP2012

Please answer the questions as carefully as possible. Your opinion is very valuable for helping ESN Helga in developing trips in the future. We also need your feedback for completing our thesis.

Please choose one of the given options to the question.

Your opinion about:

- The length of the trip?



- Activities on the ferry?



- Activities in Stockholm?



- Organization of the trip??



- Tour leaders?



Was the info package useful?

Yes

No

Why/Why not?

Was the trip worth of €150?

Yes

No

Why/Why not?

Would you have expected more free time?

Yes

No

Why/Why not?

Any further comments about the trip?

The overall grade for the trip?



Thank you very much! Hope you enjoyed your trip!

