



OPIKELIJARYHMÄMATKAN

JÄRJESTÄMINEN

Matka Berliinin ITB-messuille ja ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen

Alisa Ala-Salomäki

Anniina Ervelius

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

ALISA ALA-SALOMÄKI & ANNIINA ERVELIUS:
Opiskelijaryhmämatkan järjestäminen
Matka Berliinin ITB-messuille ja ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen

Opinnäytetyö 80 sivua, joista liitteitä 27 sivua
Huhtikuu 2014

Opinnäytetyössä tutkitaan opiskelijaryhmämatkan suunnittelua ja toteuttamista. Työssä luodaan myös TAMK Matkapalveluille ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen, sekä pohditaan toteutetun Berliinin messumatkan onnistumista.

Tämän työn osana järjestetty opiskelijaryhmämatka toteutettiin 25 opiskelijan ja kahden opettajan ryhmällä. Kohteena oli Berliini ja siellä järjestettävät matkailualan ITB-messut. Matkan suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat pääosin tämän työn tekijät, jotka toimivat matkalla matkanjohtajina, tuntiopettaja Timo Leppäkosken ja matkapalvelusihteri Pirjo Ahosen avustuksella. Matkan aikana kerättiin tutkimusaineistoa matkanjohtajien oman havainnoinnin kautta, sekä matkan jälkeen ryhmälle tehdyllä kyselyllä. Tutkimusmenetelmä tässä työssä on havainnoiva kvalitatiivinen tutkimus. Teorianä työssä käytetään matkanjärjestämisen teoriaa.

Opiskelijaryhmämatka toteutettiin 5.3.–7.3.2014 välisenä aikana. Matka oli kaikin puolin onnistunut ja ryhmältä saadun sekä suullisen- että kirjallisen palautteen mukaan kaikki olivat matkan onnistumiseen hyvin tyytyväisiä. Tiukasta aikataulusta huolimatta suurempia ongelmia matkan toteutuksessa ei ilmennyt. Kaikki osanottajat olivat myös tyytyväisiä vierailuun ITB-messuilla.

Asiasanat: opintomatka, ryhmämatka, Berliini, matkanjärjestäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

ALISA ALA-SALOMÄKI & ANNIINA ERVELIUS:

Organizing a student group trip

Trip to ITB Travel Trade Show in Berlin and Instructions for Organizing a Student Group Trip

Bachelor's thesis 80 pages, appendices 27 pages
April 2014

The topic of this thesis was to organize and execute a student group trip. Instructions for organizing a student group trip for TAMK Matkapalvelut are also created as a part of this thesis. The thesis will also discuss how well the trip to Berlin was organized.

A student group trip of 25 students and two teachers was organized as a part of this thesis. The destination of this trip was Berlin and the ITB Travel Trade Show. The planning and execution was done mostly by the writers of this thesis, who also acted as trip leaders. Teacher Timo Leppäkoski and secretary of travel serviced Pirjo Ahonen were also involved in organizing this trip. The research material was collected through observation during the trip and a questionnaire that the students were asked to fill out after the trip. The data was analyzed using qualitative content analysis. The theory used in this thesis was the theory of organizing a trip.

The student group trip was organized between 5th and 7th of March. The trip was a success all around. Both oral- and written feedback from the students indicated that they were very satisfied with the trip. Despite the tight schedule while organizing the trip any bigger problems were avoided. All participants were also pleased with the visit to the ITB Travel Trade Show.

Key words: study trip, group trip, Berlin, organizing a trip

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
	2.1 Tutkimuksen kohde	7
	2.2 Käsitteet ja teoria	8
	2.3 Tutkimuskysymykset	10
	2.4 Aineisto ja menetelmät	10
	2.5 Tutkimuksen kulku	11
3	BERLIINI JA ITB BERLIN -MESSUT	13
	3.1 Berliini	13
	3.1.1 Kulkeminen Suomesta Berliiniin	14
	3.1.2 Majoittuminen Berliinissä	16
	3.1.3 Suosituimpia nähtävyyksiä Berliinissä	18
	3.2 ITB Berlin -messut	21
	3.2.1 ITB Berlin Convention	22
	3.2.2 ITB Berlin Advisory	22
	3.2.3 ITB Academy	22
4	MATKANJÄRJESTÄMINEN	23
	4.1 Ryhmämatka	23
	4.1.1 Matkanjohtaja	23
	4.2 Opintomatka	24
	4.3 Omatoimimatka	24
	4.4 Matka-asiakirjat	25
	4.5 Matkavakuutus	26
5	TUTKIMUSAINEISTO	27
	5.1 Kysely	27
	5.2 Haastattelu	27
	5.3 Matkapäiväkirja	29
6	BERLIININ OPISKELIJARYHMÄMATKAN SUUNNITTELU JA JÄRJESTÄMINEN	30
	6.1 Suunnittelu ja järjestäminen	30
	6.1.1 Kiinnostuksen kartoittaminen	30
	6.1.2 Lopulliset lähtijät	31
	6.1.3 Lennot	31
	6.1.4 Majoitus	32
	6.1.5 Messuliput	32

6.1.6	Oheisohjelma	33
6.1.7	Liikkuminen Berliinissä	33
6.1.8	Tiedotus	34
7	BERLIININ OPISKELIJARYHMÄMATKAN TOTEUTUS.....	35
7.1	Lähtö Berliiniin	35
7.2	Berliinissä	36
7.2.1	Keskiviikko 5.3.2014	36
7.2.2	Torstai 6.3.2014	40
7.2.3	Perjantai 7.3.2014	44
7.3	Paluu Berliinistä.....	45
8	PALAUTTEET JA TUNNELMAT BERLIININ MATKAN JÄLKEEN.....	46
8.1	Opiskelijaryhmäläisten suulliset palautteet	46
8.2	Opiskelijaryhmäläisten kirjalliset palautteet	46
9	POHDINTA	49
	LÄHTEET	52
	Kirjalähteet	52
	Elektroniset lähteet	52
	LIITTEET	54
	Liite 1. Kyselylomake	54
	Liite 2. Palautetut kyselylomakkeet.....	55
	Liite 3. Matkapalvelusihteerin Pirjo Ahosen haastattelu	66
	Liite 4. Matkapäiväkirja	70
	Liite 5. Ohjeistus opiskelijoille opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen	76

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia opiskelijaryhmämatkan järjestämistä ja toteuttamista, sekä luoda ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen TAMK Matkapalveluiden eteenpäin jaettavaksi. Osana opinnäytetyötä toteutettiin opiskelijaryhmämatka Berliiniin ITB-messuille 5.3 -7.3.2014. Tämän tutkimuksen tekijät toimivat matkalla matkanjohtajina. Tavoitteena tässä työssä on saada teorian ja matkanjohtajien oman havainnoinnin kautta mahdollisimman realistinen ja selkeä kuva opiskelijaryhmämatkan järjestämisestä ja toteutuksesta sekä prosessin aikana mahdollisesti vastaan tulevista ongelmista. Työssä kerrotaan myös Berliinin messumatkan kulusta ja onnistumisesta.

Kansainvälisyys on nykyään isossa roolissa opiskelussa. Kouluun liittyviä matkoja tehdään moninaisista syistä moniin erilaisiin kohteisiin. Yleensä matkan järjestää koulun matkapalveluiden yksikkö ja asioista on vastuussa nimetty opettaja. Kuitenkin erilaisista syistä johtuen on joskus niin, että opiskelijan tai opiskelijoiden tulee hoitaa matkan järjestelyjä itse. Tällaisessa tilanteessa oltiin tutkittavan matkan yhteydessä ja vastaavia tilanteita varten luodaan tässä opinnäytetyössä ohjeistus, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Opinnäytetyön aiheena on tutkia, kuinka opiskelijaryhmämatka järjestetään sekä millaisia asioita ennen matkaa ja matkan aikana tulee huomioida. Opiskelijaryhmämatka, jota työssä tutkitaan, on 25 opiskelijan ja kahden opettajan matka ITB-messuille Berliiniin 5.–7.3.2014. Koska matkaa varten saatiin TAMKista lyhyen kansainvälisen vaihdon eli kv-vaihdon apurahaa, hoiti TAMK Matkapalvelut lentojen varaukset ja maksut. Lentoja lukuun ottamatta matkan suunnittelun ja toteutuksen hoitivat tämän opinnäytetyön tekijät. Tavoitteena tällä työllä on saada kokemusta ryhmämatkan suunnittelusta ja järjestämisestä ja saada koottua ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen.

Opiskelijat matkustavat koulun puolesta tänä päivänä todella paljon. On paljon matkoja esimerkiksi erilaisiin työpajoihin, vaihtoihin sekä opintomatkoihin. Kansainvälisyys on nykyään suuri osa koulutusta ja se näkyy opiskelijoiden liikkuvuutena. Opiskelijamatkan tarkoitukselta ja kestolta riippuen matkan järjestelyt hoitaa yleensä suurelta osin TAMK Matkapalvelut ja niistä vastuussa on yleensä nimetty opettaja. Joskus kuitenkin on niin, että joko opettajan omasta aika-aulusta tai opiskelijoiden halusta johtuen matkan suunnittelusta ja järjestämisestä vastaakin opiskelija. Tässä opinnäytetyössä keskitytään sellaisen opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen, jossa opiskelija hoitaa kaikki muut järjestelyt paitsi lennot. Opiskelija siis varaa ryhmälle majoituksen, mahdolliset ruokailut, mahdolliset matkan aikana tarvittavat pääsyliput ja liikkumisen kohteessa. Tässä työssä pyritään kertomaan mahdollisimman tarkasti opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen liittyvistä vaiheista ja ottamaan huomioon pienimmätkin seikat, joiden avulla voidaan välttää matkansuunnittelussa esiin tulevia mahdollisia sudenkuoppia.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan myös, kuinka tutkimuksen kohteena olleen Berliinin matkan järjestelyt ja toteutus sujuivat. Asioita kerrotaan oman havainnoinnin kautta. Mitkä asiat tuottivat päänvaivaa ja mitkä sujuivat yllättävänkin

hyvin. Työssä kerrotaan myös, millaista palautetta matkan osallistujilta saatiin matkan jälkeen.

Berliinin ITB-messut ovat yli 174 000 kävijällä maailman johtava matkailualan messutapahtuma. Messuilla on edustettuna koko matkailun kirjo: kohteet, matkanjärjestäjät, varausohjelmat, lentoyhtiöt, hotellit ja muut alan palveluntarjoajat aina autovuokraamoihin asti. Edustettuna on 189 maata 11 000 yrityksen voimin. Messujen yhteydessä järjestetään myös maailman suurin matkailualan tapaaminen ITB Berlin Convention, joka antaa alan edustajille mahdollisuuden tutustua ja hyödyntää alan uusimmat tuulet. Suuresta koostaan huolimatta Berliinin ITB-messut on järjestetty huolella ja selkeästi. Messut ovat kansainvälisesti tunnetut ja tarjoavat tukeaan kaikissa markkinointiin liittyvissä kysymyksissä, joita näytteilleasettajilla saattaa olla. Messut järjestää Messe Berlin, kokenut messupalveluyritys, joka aina uudelleen ja uudelleen saavuttaa uusia tavoitteita päämääriä. (ITB Berlin 2014.)

2.2 Käsitteet ja teoria

Tässä opinnäytetyössä teoriana käytetään matkanjärjestämisen teoriaa. Matkanjärjestämistä tutkitaan määrittelemällä käsitteet ryhmämatka, opintomatka ja omatoimimatka.

Perusajatus ryhmämatkassa on se, että kun palveluita ostetaan enemmän kerralla, ne saadaan halvempaan hintaan. Ryhmähintoja saadaan yleensä vähintään 10 hengen ryhmälle eikä varsinaista ylärajaa ryhmän koolle ole. Hinnat saattavat vaihdella paljonkin matkan kestosta ja ajankohdasta riippuen. Erikoishintoja ja alennuksia käytettäessä tulee ottaa huomioon, että ne sisältävät usein rajoituksia, esimerkiksi peruutus- ja muutoksiellon. Ryhmän koon vuoksi ei aina voida varata palveluita suoraan varausjärjestelmistä, vaan varaukset tulee tehdä suoraan liikenneyhtiöltä, matkanjärjestäjältä tai muulta palvelun tuottajalta. (Verhelä 2000, 75–76.) Opinnäytetyön osana tutkittava matka oli sinänsä ryhmämatka, että osallistujien määrän vuoksi saatiin erikoishintoja majoituksesta, ruokailusta ja messulipuista.

Opintomatka on matka, joka toteutetaan opiskelijaryhmän kanssa. Sen tarkoituksena on opiskelijoiden tutustuttaminen yhdessä opettajan kanssa johonkin oman alan aihealueeseen normaalin opiskeluympäristön ulkopuolella. Opintomatkan tarkoituksena on auttaa opiskelijoita tutustumaan omaan alaansa laajemmin ja rohkaista opiskelijoita ottamaan yhteyttä oman toimialansa yrityksiin. Opintomatoilla yleisesti käydään tutustumassa joihinkin alan yrityksiin tai alaan liittyviin tapahtumiin, kuten esimerkiksi messuihin. Opinnäytetyön tutkimuksen osana olevan matkan tarkoitus oli osallistua Berliinissä järjestettäviin ITB-messuihin. Opinnäytetyön osana tutkittava matka oli opintomatka siksi, että matkan päätarkoituksena oli osallistua opiskelijoiden oman koulutusalan messuille sekä tutustua paikalliseen kulttuuriin ja nähtävyyksiin.

Omatoimimatka tarkoittaa matkaa, jossa asiakas pääsee itse paremmin vaikuttamaan ostamiinsa aikatauluihin ja palveluihin. Asiakas ostaa palvelunsa suoraan tuottajalta ilman välikäsiä. Lennot varataan suoraan lentoyhtiöltä ja majoitus suoraan majoituspaikasta tai mahdollisesta yrityksen omasta varauspalvelusta. Omatoimimatalla asiakas suunnittelee ja toteuttaa itse matkan aikana tapahtuvan ohjelman ja siirtymiset. Omatoimimatkoissa asiakkaan tulee olla ottanut hyvin selvää matkakohteesta jo etukäteen, jotta paikan päällä välttyttäisiin suuremmilta ongelmilta. Etukäteen tulee selvittää esimerkiksi kohteessa liikkuminen. Joissain kohteissa tulee liikkua takseilla, mutta monissa on turvallinen ja edullinen vaihtoehto käyttää myös julkisia liikennevälineitä. Niiden linjoihin ja reitteihin kannattaa tutustua etukäteen, kuin myös hintoihin ja mahdollisuuteen ostaa muitakin kuin kertalippuja. Omatoimimatkoilla matkan varaaja vastaa kaikista matkaan liittyvistä muutoksista itse, eikä voi hakea korvauksia esimerkiksi muuttuneen lentoaikataulun vuoksi vietetystä ylimääräisestä hotelliyöstä. (Lomakuume 2012.) Opinnäytetyön osana tutkittava matka oli siinä määrin omatoimimatka, että matkan suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat pääosin tämän työn tekijät, eli kaksi opiskelijaa. Majoitus, ruokailut ja messuliput varattiin omatoimisesti Internetistä suoraan palveluntarjoajien omilta sivuilta. TAMKin matkapalvelusihteerin Pirjo Ahonen varasi lennot.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä käytetään vastauksien etsimiseen seuraavia tutkimuskysymyksiä:

- Mitä asioita pitää huomioida ryhmämatkan suunnittelussa ja toteutuksessa?
- Miten ryhmämatka opiskelijoille suunnitellaan ja toteutetaan?
- Mitä ongelmia ryhmämatkan suunnittelussa ja toteutuksessa voi tulla vastaan?

Mahdollisia opiskelijaryhmämatkan suunnittelussa ja järjestämisessä vastaan tulevia ongelmia arvioidaan tässä opinnäytetyössä osallistuvan havainnoinnin kautta. Osallistuva havainnointi tarkoittaa, että tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan tutkimuskohteen ehdoilla ja yhdessä sen jäsenten kanssa ennalta sovitun ajanjakson. (Vilka 2006, 44.) Matkapäiväkirjaan kirjoitettiin ajatuksia ja mielipiteitä joka päivältä. Pohdittiin, mitä olisi voinut tehdä erilailla ja mikä meni juuri nappiin. Matkan osallistujilta saatiin matkan aikana suullista, välitöntä palautetta, joka on myös jossain muodossa kirjattu päiväkirjaan.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Aineisto tutkimukseen kerättiin Berliinin matkalle osallistuneiden täyttämistä kyselylomakkeista, ryhmänjohtajien kokemuksista ja matkapäiväkirjasta, sekä TAMK Matkapalveluiden matkapalvelusihteerin Pirjo Ahosen haastattelusta. Kyselyssä on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysin pääpaino on mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten tutkimisessa. Keskittyminen kohdistuu johtopäätösten tekemiseen usein haastatteluihin ja ryhmäkeskusteluihin pohjautuvan aineiston perusteella. (Taloustutkimus Oy 2014.)

”Havainnointi eli observointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja” (Jyväskylän yliopisto 2014). Aineistoa tutkimukseen kerättiin havainnoimalla ryhmää matkan aikana matkanjohtajan perspektiivistä. Näin pyrittiin saamaan selville, kuinka onnistunut opiskelijaryhmämatka järjestetään ja kuinka vältetään tai minimoit-

daan mahdolliset ongelmat. Samalla pyrittiin selvittämään, mitä ryhmäläiset olivat asioiden kulusta mieltä, mistä jäi positiivinen ja mistä negatiivinen mielikuva. Matkanjohtajan päiväkirjaan on tallennettu ryhmän jäseniltä saatua suullista palautetta eri asioista.

Tutkimuksen perusjoukon ollessa pieni, on kannattavaa tehdä kokonaistutkimus, jossa kerätään tiedot kaikilta perusjoukon jäseniltä (Lahtinen & Isoviita 1998, 57). Kyselytutkimuksessa matkalle osallistuneet täyttivät kotiin palattuaan valmiiksi laaditun kyselylomakkeen. Lomakkeilla pyrittiin selvittämään, missä määrin matka oli onnistunut ja mitä olisi kannattanut tehdä eri tavalla. Lomakkeessa oli avoimia kysymyksiä matkan ennakkoinformoinnista, messuista, majoituksesta ja matkan aikaisesta ohjeistuksesta. Avointen kysymysten lisäksi tyytyväisyyden jokaisesta aiheesta sai ilmaista numerolla 1–5, jolloin 1 tarkoitti tyytymätöntä ja 5 erittäin tyytyväistä.

Tutkimusmenetelmänä haastattelu on ennalta suunniteltua, päämäärähakuista keskustelua, jonka panee alulle ja jota ohjaa haastattelija. Haastattelun tavoitteena on saada luotettavaa tietoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43.) Tutkimusta varten haastateltiin sähköpostitse TAMK Matkapalveluiden matkapalvelusihteeri Pirjo Ahosta. Tämän haastattelun tarkoituksena oli saada tietoa TAMK:n kautta järjestettävistä matkoista, niiden määrästä, tarkoituksesta sekä niiden käytännön järjestelyiden hoitamisesta. Haastatteluun päädyttiin, sillä eri oppilaitoksissa hoidetaan asiat varmasti hieman eri tavalla, mutta näin saimme faktatietoa TAMK:n tavasta hoitaa asiat.

2.5 Tutkimuksen kulku

Tutkimuksen luvussa kolme esitellään Berliiniä matkakohteena ja Berliinin ITB-messuja. Luvussa käydään läpi Berliiniin saapuminen Suomesta, Berliinissä liikkuminen ja Berliinin tunnetuimpia nähtävyyksiä. Tunnetuimmista nähtävyyksistä käytiin tutkimuksen osana olevalla matkalla tutustumassa kahteen, joihin perehdytään luvussa kolme tarkemmin.

Neljännessä luvussa syvennyttään matkanjärjestämisen teoriaan. Luvussa käydään läpi käsitteet ryhmämatka, opintomatka ja omatoimimatka, joista jokaiseen tutkimuksen osana oleva matka liittyi.

Luvussa viisi perehdytään tutkimusaineistoon ja siihen kuinka sitä on kerätty. Luvussa käydään läpi ryhmälle tehty kysely, matkapalvelusihteerin Pirjo Ahosen haastattelua ja matkanjohtajan päiväkirjan teko.

Tutkimuksen luvussa kuusi perehdytään Berliinin opiskelijaryhmämatkan suunnitteluun ja järjestämiseen. Luvussa käydään läpi matkan suunnittelun eri vaiheet ja matkan tarkoitus. Tekstissä tarkastellaan muun muassa matkan resursien- ja ryhmäkoon kartoittamista.

Luvussa seitsemän käydään läpi Berliinin opiskelijaryhmämatkan toteutus. Luvussa kerrotaan matkan vaiheet aina kotoa lähdöstä kotiin paluuseen asti.

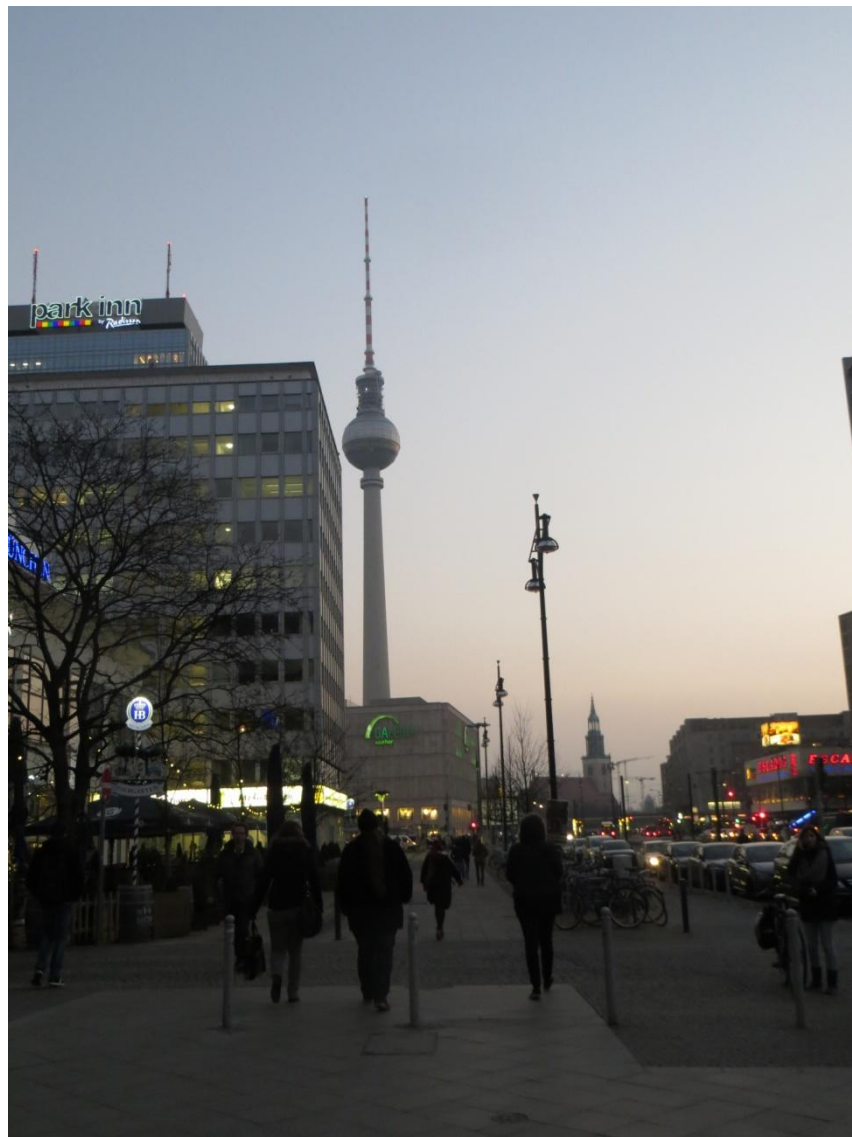
Tutkimuksen luvussa kahdeksan käydään läpi matkalla mukana olleiden mielipiteitä matkan jälkeen täytetyn kyselylomakkeen avulla. Luvussa käydään läpi myös matkanjohtajien mielipiteitä matkan sujumisesta. Lisäksi pohditaan asioita, jotka olisi voitu toteuttaa eri tavalla.

Yhdeksäs luku alkaa pohdinnalla matkan onnistumisesta ja sen jälkeen tehdään yhteenveto matkasta. Lähteet ja liitteet on sijoitettu työn loppuun.

3 BERLIINI JA ITB BERLIN -MESSUT

3.1 Berliini

Berliini on Saksan pääkaupunki ja siellä asuu noin 3,5 miljoonaa ihmistä. Berliini on asukasluvultaan Euroopan unionin toiseksi suurin kaupunki. Vuodesta 2001 lähtien Saksassa virallisena valuuttana on toiminut euro (Visit Berlin 2014). Berliinin hintataso on alhainen verrattuna muihin Euroopan suurkaupunkeihin. Pulлон vettä voi ostaa kaupasta 40 sentillä ja lasillisen olutta saa 2,5 eurolla. (Lonely Planet Berlin 2009, 20.)



KUVA 1. Mitten alueella Berliinissä (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Berliinissä on mannerilmasto. Siellä sää vaihtelee paljon vuodenajan mukaan. Kesällä lämmintä voi olla yli 30°C. Paras aika vieraillla Berliinissä on toukokuusta syyskuuhun, jolloin lämpötila on pääosin 15°C ja 25°C välillä. Talvella lämpötila usein on todella kylmä ja asteet yleensä laskevat alle 10°C. Kuitenkaan pitkät lumiset ja jäiset ajat eivät ole yleisiä. Sademäärä jakautuu hyvin tasaisesti koko vuoden ympäri. (Visit Berlin 2014.)

Kesällä kaupunki täyttyy festivaaleista ja kaikenlaisista kulttuurillisista tapahtumista. Kesäaikaan Berliini on hyvä paikka kahviloissa tai terasseilla istumiseen ja Berliinin monista puistoista nauttimiseen. Kesäisin Berliinin väestö vaihtuu paljon, kun paikalliset lähtevät lämpimämpiin maihin nauttimaan auringosta ja polttavasta lämmöstä, kun taas turistit tulevat lämpimämmistä maista turhaa kuumuutta pakoon Berliiniin. Kesäaikaan Berliinissä on paljon ulkoilmateatteri- ja -elokuvanäytöksiä, oopperaa ja erilaisia juhlia. (Lonely planet Berlin, 16.)

Talvella, kun päivät ovat lyhyitä, koko kaupunki muuttuu harmaaksi ja kylmäksi. Tällöin oikeastaan kaikki elämä muuttuu sisätiloihin. Tämä on hyvää aikaa esimerkiksi tutustua Berliinin lukuisiin museoihin ja gallerioihin, käydä keikoilla tai nauttia berliiniläisten kahviloiden tunnelmasta. Paras talvikuukausi Berliinissä on joulukuu, jolloin koko kaupunki kylpee kauniiden valojen loisteessa ja ilmassa leijuu useilta joulumarkkinoilta kantautuva glögin ja piparkakkujen tuoksu. (Lonely planet Berlin, 16.)

3.1.1 Kulkeminen Suomesta Berliiniin

Helsingistä suoraan Berliiniin lentää Finnair, Lufthansa ja Air Berlin. Suuren tarjonnan vuoksi lentojen hinnat pysyvät ympärivuotisesti kohtuullisina. Ajoissa varatessa lentoja Berliiniin löytyy yleensä alle 250 eurolla, mutta usein edullisemminkin. (Rantapallo 2013.)



KUVA 2. Pieni lentokone Tegelin lentokentällä (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Berliinissä on kaksi lentokenttää, Schönefeld ja Tegel, joihin julkisella liitenteellä on hyvät yhteydet. Suomesta Berliiniin voi matkustaa myös muillakin kulkuvälineillä kuin lentokoneella. Berliiniin voi matkustaa junalla, laivalla, autolla tai vaikkapa bussilla. Junalla matkustettaessa Berliiniin pääsee InterCityExpress-, InterCity-, EuroCity- ja InterRegio junilla. Juna-asemat Berliinissä ovat hyvin yhteydessä julkisen liikenteen kanssa. Junaliput kannattaa ostaa etukäteen, sillä niihin voi saada erikoishintoja. Suosittu on Bahncard, jolla saa alennuksia junalippuihin vuoden ajan. (Visit Berlin 2014.)

Vaikka Berliini ei sijaitse meren rannalla, voi sinne silti matkustaa Suomesta laivalla. Tässä tapauksessa laivan lisäksi täytyy käyttää myös jotain muuta matkustusvälinettä. Loppumatka kohti Berliiniä kannattaa matkustaa junalla. Suomesta matkustettaessa lähimpiä satamakaupunkeja Saksassa ovat Rostock, Sassnitz ja Travemünde. Lisäksi laivaliikennettä Saksassa suhteellisen lähellä Berliiniä on Kielissä ja Hampurissa. (Visit Berlin 2014.)

Berliinin kaupungin keskustaan ei saa ajaa autoilla, joiden päästöt ovat liian suuria. Autoissa täytyy olla tarralla todistettu niiden päästöluokka. Kauemmas kaupungin keskustan ulkopuolelta kuitenkin saa ajaa minkälaisella autolla vain, joten autolla saapuessa täytyy pitää huoli, ettei riko Berliinin päästömääräyksiä. Bussilla saavuttaessa ulkomaalaiset bussit saavat ajaa Berliinin keskustaankin, vaikka niissä ei olisi vihreää päästötarraa. Paikallisten bussien kanssa ollaan kuitenkin hyvin tarkkoja. Vain vihreällä päästötarralla varustetut bussit saavat ajaa kaupungin keskelle. Keltaisella tarralla varustetut bussit joutuvat jäämään Berliinin lähijuna-alueen ulkopuolelle. (Visit Berlin 2014.)

3.1.2 Majoittuminen Berliinissä

Berliinissä majoittuu noin 31 000 matkailijaa vuorokaudessa. Vuodessa yöpyjiä on noin viisi miljoonaa. Majoituspaikkojen tarjonta on kuitenkin laaja ja valittavana on monen tasoisia yöpymispaikkoja (Matkalla maailmalla 2014). Majoittuminen Berliinissä maksaa noin puolet siitä, mitä neljän tai viiden tähden hotellit maksavat yöltä Pariisissa tai Lontoossa. (Lonely Planet Berlin 2009, 20.)

”Berliinissä on jo pitkään vallinnut majoituspalveluiden ylitarjonta, jonka ansiosta hotellien hinta-laatusuhde on erinomainen”. (Rantapallo 2014.)

Berliinistä löytyy jokaiseen makuun ja hintaluokkaan sopivia majoitusvaihtoehtoja. Berliini on todella suuri kaupunki, joten pitkien välimatkojen vuoksi majoituspaikan sijainnilla on merkitystä. Kuitenkin Berliinissä juna- ja metroliikenne toimii hyvin, joten kauemmaksikin keskustasta voi majoittua. Kesällä kaupunkiin matkustettaessa kannattaa majoitus varata ajoissa, sillä silloin majoituspaikkojen kysyntä on erittäin suuri. (Pieni matkaopas 2014.)

Berliinissä ei ole vain yhtä tiettyä keskustaa, vaan jokaisessa kaupunginosassa on omat keskusta-alueensa. Yleensä Berliinin keskustaksi mielletään Mitten kaupunginosa. Sieltä löytyy paljon hotelleja, joiden hintataso on kalliimpi, koska ne sijaitsevat lähellä nähtävyyksiä, ravintoloita ja baareja. Mitten alueelta löytyy myös paljon hostelleja ja muita edullisempia, vaikka opiskelijabudjetillekin sopi-

via majoitusvaihtoehtoja. Vaikka jollain Berliinin alueella olisi hienomman paikan maine, voi sieltä silti löytyä edullisempiakin majoitusvaihtoehtoja. (Pieni matkaopas, 2014.)

Hostellissa majoittuminen on yleensä edullisempi vaihtoehto hotellille. Huoneiden kunto ei myöskään yleensä ole hotellien luokkaa, mutta edullisuutensa vuoksi hostellit ovat suosittuja majoitusvaihtoehtoja. Hostelleissa viehättää myös muiden matkailijoiden seura. Hostellissa tapaa helposti ihmisiä eri puolilta maailmaa ja heidän kanssaan on mukava vaihtaa kuulumisia ja vinkkejä matkailuun liittyen. (Unipress 2010, 53.)



KUVA 3. Hostellin sisäänkäynti (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Hostelleissa majoitutaan yleensä dorm-huoneissa, eli yhteismajoitus-huoneissa. Dormit voivat olla erikseen miehille ja naisille, tai sitten mixed-dormeja eli sekamajoitus-huoneita. Suurimmissa dormeissa saattaa olla makuupaikat yli 10 hengelle, mutta yleisimmin dormit ovat 4–6 hengelle. Joissain hostelleissa voi olla tarjolla perhehuoneita, mutta niissä majoittuminen saattaa nousta jo samanhintaiseksi kuin edullisimmissa hotelleissa. Tarjolla saattaa olla joskus myös yhden hengen huoneita. Hostelleissa on monesti tarjolla myös aamupala, joka saattaa kuulua yöpymishintaan. Hostelliaamiaiset eivät kuitenkaan ole samaa tasoa kuin hotelleissa. (Unipress 2010, 53.)

3.1.3 Suosituimpia nähtävyyksiä Berliinissä

Berliini tarjoaa matkailijoille monenlaista nähtävää. Tunnetuin museoalue Berliinissä on museosaari, joka kuuluu UNESCO:n maailmanperintökohteisiin. Museoiden sisäänpääsymaksut ovat hyvin matalia ja moniin paikkoihin alle 16-vuotiaat pääsevät ilmaiseksi. Moni museo tarjoaa myös opiskelija-alennuksia. Vaihtoehtoisesti Berliinissä voi hankkia museopassin, mikä kannattaa ostaa, mikäli aikoo vierailla useammassa museossa (Pieni matkaopas 2014). Berliinin kahtiajaon vuoksi myös useiden museoiden kokoelmat jaettiin kahtia. Kokoelmia on alettu jälleen kerätä yhteen, mikä on teettänyt museoille isojaakin muutostöitä. Vaikka museosaaren kohteet ovatkin ehostaneet ilmettään, ei kaikkia muutostöitä ole saatu vieläkkään valmiiksi. (Matkalla maailmalla 2014.)

Itäisen Berliinin puolella sijaitsee Berliinin tunnetuin maamerkki ja samalla korkein rakennus. Vuonna 1969 rakennettu televisiotorni on 368 metriä korkea ja sinne pääsee nousemaan hissillä 203 metrin korkeuteen näköalatasanteelle. Näköalatasanteen yläpuolella sijaitsee kerran puolessa tunnissa ympäri pyörivä ravintola. Televisiotorni sijaitsee Mitten alueella olevalla Alexanderplatzilla. Televisiotornin hissiin lippu ostetaan tietylle lähtöajalle, joten jonottaa ei tarvitse. (Matkalla maailmalla 2014.)



KUVA 4. Berliinin televisiotorni (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Saksojen yhdistymisen myötä Berliinissä on kaksi eläintarhaa. Tierpark Friedrichsfelde, joka sijaitsee entisen Itä-Berliinin puolella ja suosituimpi Zoologischer Garten entisen Länsi-Berliinin puolella. Zoologischer Garten on yksi Euroopan vanhimmista eläintarhoista. Se on perustettu vuonna 1844. Siellä on eläimiä yhteensä noin 14 000, joista erikoisimpiin kuuluu jättiläispanda. Lisäksi eläintarhassa on yksi Euroopan suurimmista akvaarioista. (Matkalla maailmalla 2014.)

Yksi Berliinin suosituimmista matkailukohteista on Checkpoint Charlie. Paikka toimi Berliinin jaon aikaan raja-asemana, josta ulkomaalaiset pääsivät kulkemaan muurin toiselle puolelle. Paikka ei näytä enää samalta kuin ennen, vaikka siellä on vielä jäljellä pieni pala alkuperäistä Berliinin muuria ja vanha rajakyltti. Näiden lisäksi paikalle on rakennettu alkuperäisen vartiokojun kopio. Check-

point Charlissa on myös pieni Berliinin muurista kertova museo, joka esittelee muun muassa mitä keinoja ihmiset käyttivät paetessaan Itä-Berliinin puolelta länteen. (Matkalla maailmalla 2014.)

Pisin pätkä Berliinin muuria on pystyssä East Side Galleryssä. 1,3 km pituinen muurinpätkä on jätetty paikalleen muistuttamaan kahtia jaetusta Berliinistä. Useat kansainväliset taiteilijat koristelivat muurin pian rajojen avautumisen jälkeen ja nykyään muuri onkin maailman suurin ulkoilmagalleria. Aika, sää, turistit ja graffitin tekijät ovat jättäneet myös oman jälkensä muurin pintaan. 40-metrinen osuus muurista on siirretty hieman kauemmas, jotta O2 Areenalle saatiin suora pääsy joelta, jonka vieressä East Side Gallery sijaitsee. (Lonely Planet, 147, 150.)



KUVA 5. Berliinin muuria East Side Galleryssä (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

3.2 ITB Berlin -messut

Berliinin ITB-messut on maailman johtava matkailualan messutapahtuma. Kävijöitä vuoden 2014 messuilla oli yli 174 000, mikä oli 4 % enemmän kuin viime vuonna. Näytteilleasettajia oli 189 eri maasta yhteensä 11 000 yritystä. Messuilla on esillä yrityksiä matkailun joka osa-alueelta: matkanjärjestäjiä, hotelleja, varausjärjestelmiä, matkakohteita, lentoyhtiöitä ja autovuokraamoja. Messujen suosiota selittää muun muassa se, että näytteilleasettajien tyytyväisyysprosentti vuoden 2014 messujen jälkeen oli 92 %. Messujen näytteilleasettaja- ja kävijämäärät ovat nousussa. (ITB Berlin 2014.)

Messualueen koko on yhteensä 160 000 m² ja erikokoisia messuhalleja on 25 kappaletta (ITB Berlin 2014). Näytteilleasettajat oli messuilla niputettu loogisiin ryhmiin ja järjestetty näin ympäri messualueetta. Messualueen karttaan eri ryhmät oli värikoodattu, mikä teki kartan lukemisesta ja messujen tarjontaan tutustumisesta helpompaa.



KUVA 6. Berliinin messukeskus (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

3.2.1 ITB Berlin Convention

Berliinin ITB-messujen yhteydessä järjestetään myös ITB Berlin Convention, joka on maailman suurin matkailualan ammattilaisten tapaaminen. Tapaamisessa joka päivälle on oma teema, johon alan ammattilaiset perehtyvät ja josta he keskustelevat muiden alan toimijoiden kanssa. (ITB Berlin 2014.)

3.2.2 ITB Berlin Advisory

ITB Berlin Advisory on kohdekehittelyn, johtamisen ja markkinoinnin ammattilaisista koostuva verkosto, joka yhdistää hallituksia, matkailutoimistoja, kohteita ja matkailualan ammattilaisia asiantuntijoiden kanssa. Se toimii yhteyden muodostajana asiantuntijoiden ja asiakkaiden välillä ja tarjoaa asiakkaille tehokkaita ja loppuun asti räätälöityjä ratkaisuja alan ongelmiin. (ITB Berlin 2014.)

3.2.3 ITB Academy

ITB Academy tarjoaa informaatiota messuille valmistautumista varten ja vinkkejä muun muassa Internet-työpajojen muodossa sekä näytteilleasettajille että messuvieraille. ITB Academy tarjoaa myös vuoden ympäri monipuolista tietoa matkailualasta Internetin välityksellä muun muassa virtuaalisten seminaarien muodossa. Se kokoaa yhteen tutkiskeltavaksi ITB Conventionin sisällön ja tietoa löytyy viimeisimmistä alan tutkimuksista ja uusimmista trendeistä. ITB Academyta voi myös tilata räätälöityjä seminaareja ja se kehittää konferensseja ja työpajoja ajan tasalla olevien markkinatutkimusten ja joka puolelta maailmaa tulevien panelistien ympärille. (ITB Berlin 2014.)

4 MATKANJÄRJESTÄMINEN

4.1 Ryhmämatka

Perusajatus ryhmämatkassa on se, että kun palveluita ostetaan enemmän kerralla, ne saadaan halvempaan hintaan. Erikoishinnoittelu koskee niin lentoja, majoituksia kuin muitakin maapalveluja. Ryhmähintoja saadaan yleensä vähintään 10 hengen ryhmälle eikä varsinaista ylärajaa ryhmän koolle ole. Matkustajan kannalta ryhmämatkan etuja voivat edullisemman hinnan lisäksi olla turvallisuus ja helppous, kun ei itse tarvitse vastata järjestelyistä ja ohjelmasta. Joillain palveluntarjoajilla on kiinteät ryhmähinnat, toisilta tulee aina erikseen kysyä ryhmähintaa. Hinnat saattavat vaihdella paljonkin matkan kestosta ja ajankohdasta riippuen. Erikoishintoja ja alennuksia käytettäessä tulee ottaa huomioon, että ne sisältävät usein rajoituksia, esimerkiksi peruutus- ja muutoskiellon. Ryhmän koon vuoksi ei aina voida varata palveluita suoraan varausjärjestelmästä, vaan varaukset tulee tehdä suoraan liikenneyhtiöltä, matkanjärjestäjältä tai muulta palvelun tuottajalta. (Verhelä 2000, 75–76.) Työn osana tutkittava matka on sinänsä ryhmämatka, että osallistujien määrän vuoksi saatiin erikoishintoja majoituksesta, ruokailusta ja messulipuista.

4.1.1 Matkanjohtaja

Matkanjohtaja on henkilö, joka toimii ryhmän vetäjänä ja hoitaa käytännön asiat. Matkanjohtaja ei tarkoita matkaopasta. Päätehtävänä matkanjohtajalla on hoitaa matkan järjestelyt niin, ettei niiden puutteellisuus tai monimutkaisuus aiheuta ryhmäläisille häiriötä. Matkanjohtajan tehtävänä on myös luoda ja ylläpitää ryhmän sisäistä henkeä. (Verhelä 2000, 81.)

Matkanjohtaja monesti säilyttää esimerkiksi koko ryhmän lentolippuja, kunnes on aika tehdä lähtöselvitys. Tällainen menettely varmistaa sen, että kaikkien lentoliput ovat tallessa ja mukana, eikä kukaan yksittäinen ryhmäläinen voi vahingossa unohtaa omaansa kotiin tai majoituspaikkaan. Matkanjohtaja myös

yleensä hoitaa esimerkiksi sisäänkirjautumisen majoituspaikkaan, jollei koko ryhmän tarvitse täyttää majoituskortteja. Tähän opinnäytetyöhön liittyvällä Berliinin matkalla matkanjohtajina toimivat tämän tutkimuksen tekijät. Tavoitteena oli pitää ryhmä ajan tasalla matkan kulusta ja aikatauluista sekä saada kaikki ryhmän jäsenet tuntemaan olonsa mukavaksi ja turvalliseksi matkan aikana. Haluttiin, että ryhmäläiset voivat epäröimättä tulla kysymään mahdollisista epäselvistä asioista ja ilmoittaa ongelmista.

4.2 Opintomatka

”Opintomatalla on monia ulottuvuuksia: sen täytyy edistää opintoja, mutta yhtä tärkeää on myös uusien kulttuurien ja kansojen kohtaaminen, paikan ”hengen” aistiminen, nähtävyyksien näkeminen sekä tutustuminen paikallisiin ihmisiin.” (Kilroy Groups 2014.) Työhön liittyvä matka täyttää opintomatkan piirteitä siinä määrin, että matkan päätarkoituksena oli osallistua opiskelijoiden oman koulutusalun messuille sekä tutustua paikalliseen kulttuuriin ja nähtävyyksiin.

4.3 Omatoimimatka

”Omatoimimatka on itse varattu matka. Yleensä omatoimimatalla tarkoitetaan itse netistä varattuja lentoja ja erikseen varattuja hotelleja. Matkan hinta muodostuu erikseen lentojen hinnasta ja hotellien hinnasta. Tällöin on tärkeää muistaa, että matkanteon tai lennon viivästyessä matkustaja on itse vastuussa viivästymisestä koituvista kuluista ja järjestelyistä.” (Aurinkomatkat 2014.)

”Pääsääntönä TAMKissa on, että ryhmän mukaan lähtevä opettaja tai TAMKin henkilökuntaan kuuluva henkilö tekee opiskelijoiden matkavaraukset TAMKin Matkapalveluihin, mutta joissain tapauksissa opiskelijat ovat tehneet matkavaraukset itse suoraan meille.” (Pirjo Ahonen TAMK matkapalvelusihteerin 2014.)

Työn osana tutkittava matka on siinä määrin omatoimimatka, että matkan suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat pääosin tämän työn tekijät, eli kaksi opiskelijaa. Majoitus, ruokailut ja messuliput varattiin omatoimisesti Internetistä. TAMKin matkapalvelusihteeri varasi ryhmälle lennot.

4.4 Matka-asiakirjat

Jokaisella ulkomaille matkustavalla opiskelijalla tulee olla asianmukaisesti voimassaoleva passi. Matkakohteesta riippuen TAMKin Matkapalveluihin täytyy toimittaa passin kopio. Esimerkiksi Venäjälle, Kiinaan ja USA:han matkustettaessa kopiot tarvitaan. Matkakohteesta riippuen saatetaan tarvita myös monia muita dokumentteja. Työssä tutkittavalle matkalle riitti kuitenkin vain asianmukaisesti voimassaoleva passi. (Pirjo Ahonen TAMK matkapalvelusihteeri 2014.)

Mikäli matkakohteeseen tarvitaan viisumi, TAMK kustantaa sen. Viisuminhankintaprosessi on usein pitkäkö, joten se tulee aloittaa hyvissä ajoin ennen matkaa. Viisumia varten TAMKin Matkapalveluihin tulee viedä passi, passin kopio, valokuva ja todistus matkavakuutuksesta sekä allekirjoittaa siellä viisumihakemus. Passin saa takaisin ennen matkaa. Mikäli ryhmässä on jonkin muun maan kuin Suomen kansalaisia tulee heidän itse hankkia mahdolliset viisumit ja TAMK korvaa ne maksukuittia vastaan. Viisumin hinnan ulkopuolisia kustannuksia, kuten matkakustannuksia konsulaattiin, TAMK ei korvaa. (Pirjo Ahonen TAMK matkapalvelusihteeri 2014.)



KUVA 7. Kaikilla oli passit mukana (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

4.5 Matkavakuutus

”Ulkomaille lähtevällä opiskelijalla tulee olla itse hankittu matkavakuutus. TAMKin vakuutus ei kata vapaa-aikana sattuneita tapaturmia, matkasairautta, matkan peruuntumista, matkatavaroita eikä toiselle aiheutettua henkilö- tai tavara- vahinkoa.” (TAMK 2014.)

Kaikkien matkalle osallistuvien opiskelijoiden tulee täyttää opiskelijan sitoumus lyhyen vaihdon/opintomatkan ehtoihin -lomake, jossa ilmoitetaan matkavakuutusyhtiö. Kyseinen lomake tulee palauttaa Matkapalveluihin allekirjoitettuna hyvissä ajoin ennen matkaa. Ryhmän mukana matkustavan opettajan tai TAMKin henkilökunnan jäsenen vastuulla on tarkistaa, että kaikilla matkustavilla opiskelijoilla on voimassaoleva matkavakuutus, sillä TAMK ei vakuuta opiskelijoita matkan ajaksi. Poikkeuksena ovat Venäjälle suuntautuvat matkat, joihin TAMK hankkii opiskelijalle matkavakuutuksen, mikäli hänellä ei sellaista ole. Näin sen vuoksi, että Venäjällä matkavakuutus on pakollinen viisuminhankintaa varten. (Pirjo Ahonen TAMK matkapalvelusihteri 2014.)

5 TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Kysely

Kyselylomake (ks. Liite 1) välitettiin matkan jälkeen 23 opiskelijalle. Heistä 11 vastasi (ks. Liite 2). Vastausprosentti oli näin ollen 48 %, mikä on mielestämme tyydyttävä määrä. Suurempi vastausmäärä olisi kuitenkin antanut kattavammin tietoa ryhmäläisten mielipiteistä, koska tutkittava perusjoukko oli niin pieni. Uskomme, että saimme kuitenkin hyvän käsityksen ryhmän yleisestä mielipiteestä matkan onnistumista koskien.

”Postikyselyissä vastauskato on usein ongelma, minkä vuoksi postikyselyä käytetään nykyään tutkimuksissa usein täydentävänä tiedonkeruumenetelmänä.” (Tampereen teknillinen yliopisto 2014.)

Kaikkia matkanjohtajien lisäksi matkalla mukana olleita opiskelijoita (23 kpl) pyydettiin täyttämään kyselylomake, jonka avulla haluttiin kartoittaa ryhmäläisten mielipiteitä ja saada palautetta matkasta. Kyselylomake tuli palauttaa matkanjohtajille sähköpostitse tai tulostettuna. Kysymykset koskivat matkan ennakkoinformointia, messuja, majoitusta ja matkan aikana tapahtunutta ohjeistusta. Jokaisesta aiheesta oli avoin kysymys ja lisäksi tyytyväisyyttään kaikista aihealueista sai ilmaista arvosanalla 1–5.

5.2 Haastattelu

”Tutkimushaastattelu rakentuu olennaisesti kysymysten ja vastausten varaan.” (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 27.)

”Henkilökohtaiset haastattelut ja sähköpostihaastattelut soveltuvat asiantuntijoiden haastatteluihin. Sähköpostin avulla voidaan haastatella eri puolilla maailmaa tai Suomea asuvia asiantuntijoita joustavasti. Sähköpostihaastattelu on vaivaton menetelmä sekä haastattelijalle että haastateltavalle. Haastattelupoh-

jaa on mahdollista räätälöidä haastateltavan mukaan, joten kysymyspatteriin voidaan tehdä tarvittavia muutoksia vastaajasta riippuen.” (Tampereen teknillinen yliopisto 2014.)

Haastattelimme tutkimustamme varten TAMK Matkapalveluiden matkapalvelusihteerin Pirjo Ahosta (ks. Liite 3). Halusimme saada luotettavaa ja ajan tasalla olevaa tietoa opiskelijaryhmämatkojen järjestämisestä ja mahdollisesta olemassa olevasta ohjeistuksesta. Haastattelun avulla saimme tietoa juuri niistä asioista, joista tarvitsimme, ja tarkennuskysymyksiä saimme halutessamme esittää.



KUVA 8. Matkapalveluilla keskustelemassa matkan järjestämisestä (Kuva: Anniina Ervelius 2014)

5.3 Matkapäiväkirja

Matkapäiväkirja on ”päiväkirja, johon merkitään matkan aikana tapahtuneita asioita”. (Suomisanakirja 2014.)

Toinen matkanjohtajista piti matkan ajan matkapäiväkirjaa, johon kirjasi tuoreeltaan tapahtumia ja tunteita (ks. Liite 4). Iltaisin hän kirjasi päivän yleistunnelmat ja tekemiset. Tarkoituksena oli muistaa jällempäin kaikki tapahtunut ja matkalaisilta tullut suullinen palaute ja mielipiteet. Matkapäiväkirjaan matkanjohtaja kirjasi myös mahdollisia kehityskohteita, miten jokin asia olisi voitu tehdä fiksummin tai tehokkaammin.



KUVA 9. Matkanjohtajat Berliinin muurin molemmin puolin (Kuva: Sofia Ala-Rantala 2014)

6 BERLIININ OPISKELIJARYHMÄMATKAN SUUNNITTELU JA JÄRJESTÄMINEN

Opiskelijaryhmämatka Berliiniin toteutettiin 5.–7.3.2014 välisenä aikana. Matkan päätarkoituksena oli vieraila Berliinin ITB-messuilla 6.3.2014.

6.1 Suunnittelu ja järjestäminen

Matkan suunnittelu lähti käyntiin opettaja Timo Leppäkosken ideasta järjestää opintomatka jonnekin, koska oli viimeiset hetket hakea lyhyen kv-vaihdon apurahaa. Muutama ehdotus mahdollisesta matkakohteesta tuli luokassa esiin ja niistä parhaimmaksi osoittautui matka Berliiniin ITB-messuille eli maailmanluokan matkailumessuille. Kaikki luokassa tuntuivat kovin innostuneilta matkasta. Samalla tunnilla ensin tarkastettiin ITB-messujen Internet-sivuilta messujen ajankohta ja se sopi kurssiaikatauluihin hyvin. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä tutustui myös Berliinin lentojen hintoihin ja päädyttiin siihen, että matka voisi sopia opiskelijabudjettiin.

Opettaja myös ehdotti, että tässä olisi hyvä perusta opinnäytetyölle ja tästä tämän työn tekijät saivat kimmokkeen alkaa työstää asiaa ja alkaa matkanjohtajiksi. Opettaja lähetti lyhyen kv-vaihdon apurahahakemuksen, jotta messumatkalle pääsisi mukaan 20 opiskelijaa ja kolme opettajaa. Opiskelijoista aluksi mukaan piti lähteä sekä liiketalouden, että matkailun kolmannen vuosikurssin opiskelijoita.

6.1.1 Kiinnostuksen kartoittaminen

Facebookin kautta selvitettiin kuinka paljon matkailun opiskelijat olisivat valmiita maksimissaan maksamaan matkasta. Samalla selvitettiin, ketkä matkailun opiskelijoista olivat innostuneita lähtemään matkalle. Kerättiin nimilista, jossa oli 24 nimeä ja matkan maksimihinnaksi linjattiin 150 €.

Kiinnostuneiden matkailun opiskelijoiden määrä oli niin suuri, etteivät kaikki innostuneet olisi päässeet mukaan, joten tasa-arvoisuuden vuoksi päätettiin arpoa lähtijät. Matkasta kiinnostuneiden liiketalouden opiskelijoiden määrä olikin vain kolme, joten heidät laskettiin suoraan matkalle lähtijöiksi.

6.1.2 Lopulliset lähtijät

Apurahaa myönnettiin 20 opiskelijalle ja yhdelle opettajalle. Kiinnostuneiden suuren määrän vuoksi haettiin vielä lisäpaikkoja viidelle opiskelijalle ja yhdelle opettajalle, jotta kaikki halukkaat opiskelijat pääsisivät mukaan matkaan. Kuitenkin tässä vaiheessa osa opiskelijoista alkoi tulla toisiin aatoksiin matkalle lähdöstä ja myös liiketalouden kaikki kolme osallistujaa peruivat osallistumisensa.

Matkaan myönnettiin haetut lisäpaikat ja näin ollen matkalle oli liian vähän lähteviä opiskelijoita verrattuna paikkoihin. Lisää innostuneita opiskelijoita alettiin etsiä matkailun kolmannen vuosikurssin ulkopuolelta. Matkaan ilmoittautui mukaan neljä matkailun toisen vuosikurssin opiskelijaa sekä yksi heidän ystävänsä turismin puolelta ja kolme matkailun neljännen vuosikurssin opiskelijaa. Näin ollen ryhmä saatiin täysilukuiseksi.

6.1.3 Lennot

Lennot ryhmälle varasi TAMKista matkapalvelusihteeri Pirjo Ahonen. Lentojen varaaminen jäi melko myöhäiseen ajankohtaan lisärahoituksen hakemisen vuoksi. Tästä syystä johtuen lennoissa oli vähemmän valinnanvaraa, kuin mitä sitä olisi ollut aikaisemmin. Pirjo Ahonen päätyi matkanjohtajien kanssa keskusteltuaan varaamaan ryhmälle edestakaiset lennot Helsingistä Berliiniin. Budjetista löytyi sen verran varaa, että matkalle lähtijät saivat ottaa ruumaan menevän matkalaukun mukaan, mikä ei automaattisesti sisältynyt lennon hintaan.

6.1.4 Majoitus

Kun ryhmäkoko oli tiedossa, alettiin etsiä majoituspaikkaa Berliinistä. Majoituksen haluttiin olevan mahdollisimman hyvällä sijainnilla, mutta kuitenkin opiskelijaystävällisen hintainen. Majoitusta päädyttiin tiedustelemaan hostelleista. Muutama vaihtoehto löytyikin, mutta niihin kaikkiin ei pystynyt kyseisenä ajankohtana majoittamaan niin suurta ryhmää. Tarjouspyyntö lähetettiin Pangea People hostelliin, josta vastattiinkin nopeasti ja annettiin edullinen tarjous, joka sisälsi aamupalat. Tämän lisäksi opettajan ehdotuksesta päädyttiin varaamaan kyseisen hostellin ravintolasta myös illallisbuffeti matkan ensimmäiselle illalle.

6.1.5 Messuliput

Avustusta messulippuihin yritettiin hankkia useammasta kohteesta, mutta avustuksen tai ilmaisten lippujen saanti oli vaikeaa. Kuitenkin liput onnistuttiin saamaan messujen ammattilaispäiväksi hieman alennettuun hintaan Saksan messujen kautta. Opettaja haki avustusta myös ryhmän messulippuihin Expomarkkila ja hän onnistui saamaan 500 € avustuksen, joka teki lippuhinnasta opiskelijoille erittäin alhaisen.



KUVA 10. Messulippu (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

6.1.6 Oheisohjelma

Oheisohjelmasta ei haluttu suunnitella liian tiukkaa, koska matka oli hyvin lyhyt. Mikään oheisohjelmasta ei ollut opiskelijoille pakollista vaan osallistua saivat kaikki halukkaat. Päätettiin tehdä pieni nähtävyyssierros, johon kuului Berliinin muurin ihmetteleminen East Side Galleryssä ja maisemien ihailu Berliinin televisiotornissa, sekä yhteinen illallinen ensimmäisenä iltana Pangea People hostelin ravintolassa.



KUVA 11. Osa ryhmästä Berliinin muurilla (Kuva: Timo Leppäkoski 2014)

6.1.7 Liikkuminen Berliinissä

Matkustamisen helpottamiseksi päätettiin ostaa jokaiselle ryhmän jäsenelle Berlin Welcome Card, jolla pystyi liikkumaan rajattomasti julkisilla liikennevälineillä Berliinin A- ja B-vyöhykkeillä. Tegelin lentokenttä ja messukeskus sijaitsevat näiden vyöhykkeiden sisällä, joten kaikki matkustaminen koko matkan ajan sujui näillä korteilla. Korteja yritettiin tilata Internetistä, mutta verkkomaksu ei hyväksynyt luottokorttia. Soitto Saksaan matkailuneuvontaan osoitti, että kortit kan-

nattaa ostaa vasta Tegelin lentokentältä. Korteilla oli myös mahdollista saada alennusta lukuisista nähtävyyksistä ja turistikohteista.



KUVA 12. Metrokartan tulkitsemista (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

6.1.8 Tiedotus

Koettiin, että helpoin ja nopein tapa tavoittaa kaikki ryhmäläiset oli Internetin kautta. Sen vuoksi luotiin Facebookiin ryhmä, johon liitettiin kaikki matkalle osallistuvat opiskelijat. Tätä kautta kaikki matkaa koskeva informointi kulki tehokkaasti kaikille. Jos jollakin oli jotain kysyttävää, näkivät muutkin kysymyksen ja siihen saadun vastauksen. Matkaa koskien ei pidetty erillistä infotilaisuutta vaan kaikki informaatio oli koko ajan ennen matkaa löydettävissä Facebookista.

7 BERLIININ OPISKELIJARYHMÄMATKAN TOTEUTUS

7.1 Lähtö Berliiniin

Lento lähti Helsinki-Vantaan lentokentältä klo 10.45. Opiskelijoiden täytyi itse hankkia kuljetukset lentokentälle. Halvimmaksi vaihtoehdoksi suositeltiin julkisista liikennevälineistä bussia, joka lähti Tampereen linja-autoasemalta klo 6.30. Moni ryhmästä päätti tulla suositellulla bussilla, mutta jotkut tulivat omilla autoilla tai viettivät jo edellisen yön Helsingissä.



KUVA 13. Linja-autossa matkalla lentokentälle (Kuva: Anniina Ervelius 2014)

Ryhmä kokoontui Helsinki-Vantaalla terminaalin 1 aulassa ja kaikille jaettiin tulostetut matkaliput. Lähtöselvityksessä lippuja ei kuitenkaan tarvinnut vaan pelkkä passin näyttö riitti. Lentokoneen paikat määräytyivät lähtöselvitysjärjestyksen mukaan. Lähtöselvityksen jälkeen siirryttiin turvatarkastukseen, jossa monet joutuivat riisumaan kenkensäkin metalliosien vuoksi. Osa ryhmäläisistä joutui myös käsin tarkastettaviksi, mutta mitään epäilyttävää ei löytynyt. Turva-

tarkastuksen jälkeen ryhmäläiset saivat vapaasti kuluttaa aikaansa lentokentällä. Monet ryhmäläisistä istuivat kahvilaan nauttimaan aamukahvit tai muita virvokkeita. Koneeseen nousu aloitettiin aikaisemmin, kuin mitä matkalipussa luki ja osa ryhmäläisistä, mukaan lukien toinen matkanjohtaja, saapui koneeseen vasta viimeisen kuulutuksen jälkeen. Kaikki kuitenkin löysivät koneeseen ilman suurempia ongelmia ja suora lento kohti Berliiniä sujui hyvin.

7.2 Berliinissä

7.2.1 Keskiviikko 5.3.2014

Berliinin Tegelin lentokentälle saavuttiin klo 11.45. Kaikkien saatua matkalaukunkunsa siirryttiin opasteiden avustuksella infotiskille, mistä matkanjohtajat ohjattiin infotiskin viereen ostamaan Berlin Welcome Cardit. Tällä välin ryhmä sai testikahvit lentokentällä sijaitsevasta kahvilasta. Korttien osto sujui ongelmitta ja jokaiselle jaettiin omat kortit, niiden mukana tulleet opaskirjaset ja Berliinin kartat. Tämän jälkeen siirryttiin kortteja myyneen henkilön opastuksen mukaisesti bussilla X9 metroasemalle, josta päästiin U2-metrolla Rosenthaler Platzille, mistä oli enää lyhyt kävelymatka hostellille. Matkanjohtajien opastuksella aluksi lähdettiin kävelemään väärään suuntaan noin korttelin verran, mutta kartan avulla perille löydettiin kuitenkin pian.

Hostellin aulassa toinen matkanjohtajista täytti matkustajakortin ja ryhmäläisille jaettiin huoneiden avaimet. Huoneita oli neljä, joista yksi oli 4 hengen huone, yksi kuuden hengen, yksi seitsemän hengen ja yksi kahdeksan hengen. Ryhmäläiset saivat itse vapaasti jakautua huoneisiin. Samalla ryhmäläisille jaettiin aamupalarannekkeet, joilla sai buffetaamiaisien ennalta sovittuina aikoina. Hostellin wifin käyttöoikeus oli mahdollista lunastaa omakustanteisesti vastaanotosta.



KUVA 14. Saapuminen hostellille (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Hostellin huoneissa nukuttiin kerrossängyissä. Sänkyjen lisäksi huoneissa oli pieni pöytä ja yksi kaappi jokaista sänkyä kohden. Kaapin pystyi lukitsemaan omalla lukolla. Huoneet olivat pelkistettyjä, niin kuin hostellilta saattaakin odottaa, mutta silti siistejä. Matkan aikana ja sen jälkeen saadun palautteen perusteella ryhmäläisiä häiritsi huoneissa eniten pistorasioiden vähäinen määrä ja niiden huono sijoittelu. Samalla käytävällä huoneiden kanssa oli myös naisten ja miesten WC:t sekä suihkuhuone. Kuudennessa kerroksessa toimi hostellin ravintola sekä baari. Siellä oli myös mahdollista pelata biljardia. Samassa tilassa tarjottiin myös aamupala- sekä illallisbuffet. Happy Hourin aikana klo 18–21 kaikki cocktailit olivat tarjouksessa 4 €/kpl, mikä houkutti ryhmäläisiä.

Kolmelta kokoonnuttiin kaikkien halukkaiden kanssa hostellin edessä nähtävyyksierrosta varten. Osallistujien suuri määrä yllätti matkanjohtajat, sillä etukäteen innostuksensa oli ilmoittanut vain pari opiskelijaa ja opettaja. Aluksi suunnattiin Alexanderplatzille, josta on mainiot liikenneyhteydet monella eri kulkuvälineellä eri puolille Berliiniä. Matkanjohtajat luulivat ensin matkan taittuvan metrolla muutaman pysäkin verran, jotta päästäisiin tutkimaan Berliinin muuria East Side Galleryyn. Pienen hämmennyksen jälkeen tajuttiin kuitenkin, että täytyykin

kulkea metron sijaan junalla. Oikea juna löytyi helposti ja määränpäähän päästiin. Sieltä suunnistettiin kävellen maamerkkien ja kartan avulla kohti East Side Galleryä. Ryhmä oli hyvin innoissaan Berliinin muurin ja siihen maalatun taiteen näkemisestä ja muutamat myös kirjoittivat itse omat tervehdyksensä ja nimikirjaimensa muuriin. Ryhmä käveli koko ulkoilmagallerian päästä päähän, mikä olikin yllättävän pitkä matka, noin 1,3 km ja aikaa kävellessä kului yllättävän paljon. Matkan varrella pysähdyttiin matkamuistomyymälässä ja otettiin myös ryhmäkuva muurin vierellä. Osa ryhmästä kulki nopeammin kuin muut ja he innokkaina kävelijöinä kulkivat pitkälti ohitse rautatieasemasta, josta oli tarkoitus matkata takaisin Alexanderplatzille. Tässä ryhmässä oli mukana myös opettaja ja heidät saatiin puhelimitse kiinni nopeasti matkanjohtajien huomattua heidän kulkeneen rautatieaseman ohi.



KUVA 15. Berliinin muuria (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Kun ryhmä oli saatu kokoon, poikettiin jäätelöllä ja virvokkeilla rautatieasemalla sijaitsevassa ravintolassa. Tarkoituksena oli seuraavaksi käydä katsomassa miten pitkä jono Berliinin televisiotorniin oli. Torni sijaitsee aivan Alexanderplatzin kupeessa. Sää ei ollut mitenkään mainioin, koska oli pilvistä ja vähän su-

muistakin. Jono televisiotornille oli puoli tuntia, joten siellä vierailu päätettiin jättää seuraavalle päivälle. Osa ryhmästä päätti jäädä Alexanderplatzin läheisyyteen shoppailukierrokselle ennen hostellille palaamista.

Hostellin ravintolasta oli varattu kello 19 illallisbuffet koko ryhmälle ja kaikki saapuivatkin paikalle. Buffet oli hyvin niukka ja melkein koko ryhmälle pettymys. Ryhmäläiset nauroivat, että olo on kuin kouluruokalassa. Ainoana erona oli se, että monilla oli ruokajuomana olutta. Ruokajuomat vettä lukuun ottamatta olivat omakustanteisia. Ruokailun jälkeen ryhmä jäi halpojen cocktailien innoittamana istumaan hostellin baariin, joka oli siis sama paikka kuin ravintolakin. Tämän jälkeen osa ryhmästä jatkoi iltaansa vapaasti kaupungilla ja osa päätti mennä nukkumaan, jotta olisi virkeänä aamulla.



KUVA 16. Illallinen hostellin ravintolassa (Kuva: Anniina Ervelius 2014)

7.2.2 Torstai 6.3.2014



KUVA 17. Perun osastolla messuilla (Kuva: Anonyymi messuosaston työntekijä 2014)

Aamiaisbuffet oli varattu klo 8.30. Ruokailuun oli aikaa vain puoli tuntia, koska aamiaistilat olivat pienet ja ryhmän jälkeen oli tulossa aamiaiselle toinen suuri ryhmä. Klo 10 ryhmä kokoontui hostellin edessä ja kaikille jaettiin messuliput. Muutamia ryhmäläisiä jouduttiin odottamaan, mutta klo 10.30 mennessä oltiin jo etsimässä oikeita junaraiteita Alexanderplatzilla, josta meni suora juna messukeskukselle.



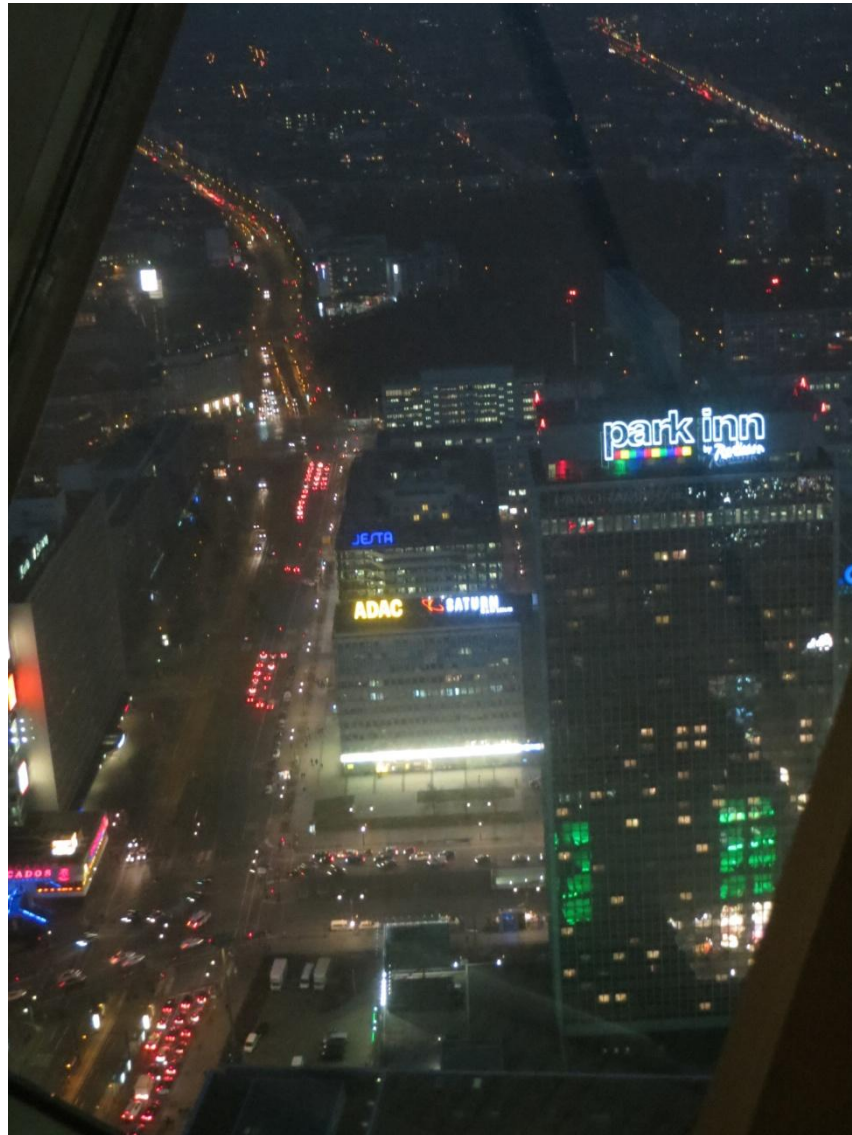
KUVA 18. Messuista nautiskelua (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Messuilla koko joukko kiersi vapaasti omissa pienissä ryhmissään ja lähteä sai kun koki olevansa valmis. Ryhmä, jossa matkanjohtajat olivat mukana, kiersi todella suurta messualuetta kello neljään asti. Messualuetta ei yhden päivän aikana ehtinyt kiertää kokonaan, vaan messukartasta valittiin kiinnostavimmat alueet. Heti alkuun Perun pisteellä otettiin yhteiskuva heidän lavasteessaan sekä messujen lopuksi SAT.1 televisiokanavan toimittaja bongasi matkanjohtajien ryhmän ja haastatteli heitä hetken aikaa televisioon.



KUVA 19. Opettajat messuilla (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Kaikki ryhmäläiset lähtivät messuilta omia aikojaan eikä loppupäivälle ollut yhteistä ohjelmaa. Moni ryhmästä lähti kaupungille ostoksille ja syömään. Tämän jälkeen osa ryhmästä kävi ostamassa liput televisiotorniin, johon jonoa tällä kertaa oli noin kaksi tuntia. Berlin Welcome Cardilla he saivat lipuista alennusta 25 %. Pitkän jonotusajan vuoksi oli ilta jo hämärtynyt, kun he pääsivät ylös torniin. Sää oli kuitenkin tällä kertaa kirkas ja kaupungin valot loistivat kauniina kaukaakin ylös asti.



KUVA 20. Maisemaa televisiotornista (Kuva: Henna Hellstén 2014)

Matkanjohtajien aikataulu ei antanut periksi kahden tunnin odotukselle, koska heillä oli sovittu tapaaminen hostellissa opettajien kanssa. Opettajat vierailivat molemmat ensimmäistä kertaa hostellissa ja matkanjohtajat kertoivat heille erinäisistä hostellin käytännöistä. Molemmat opettajat olivat positiivisesti yllättyneitä hostellin suhteen ja ajattelivat, että voisivat joskus tulevaisuudessa yöpyä itsekin sellaisessa.

Suurin osa ryhmästä löysi taas tiensä hotellin baariin Happy Hourin aikaan. Osa ryhmäläisistä pelasi baarissa biljardia, toiset tilasivat ruokaa ja useimmat nauttivat edullisista cocktaileista. Happy Hourin jälkeen osa ryhmästä jatkoi taas matkaansa kaupungille ja osa vetäytyi huoneisiinsa nukkumaan.

7.2.3 Perjantai 7.3.2014

Aamiaisbuffet oli varattu yhdeksäksi eikä sinne aikaisemmin päässyt syömään, koska isompi ryhmä söi tällä kertaa aamiaista ennen TAMKilaisten ryhmää. Kaikki ryhmäläiset eivät saapuneet aamiaiselle, mutta suurin osa oli kuitenkin paikalla. Heti aamiaisen jälkeen klo 10 oli sovittu tapaaminen hostellin edessä tavarat pakattuina ja huoneet luovutettuina. Hostellin edessä kaikille jaettiin tulostetut lentoliput, vaikkei niitä tullessakaan oltu kummemmin tarvittu. Kaikki ryhmäläiset eivät aivan tähän aikatauluun kyenneet, mutta onneksi matkanjohtajat olivat varanneet hieman extra-aikaa lentokentälle siirtymiseen aavistaen, että joillakuilla silmäluomet painavat aamulla. Näin ollen noin puolen tunnin myöhästyminen suunnitellusta lähdöstä ei haitannut ollenkaan. Lentokentälle siirryttiin TXL bussilla, joka lähti samalta kadulta muutaman sadan metrin päästä hostellista. Matkalla bussille osa jätti kortteja postilaatikkoon. Bussi vei ryhmän suoraan lentokentälle. Lento ei ollut vielä näkyvillä lähtevien lentojen listassa, joten matkalaiset saivat vapaasti kuluttaa aikaansa lentokentän ravintoloissa tai kahviloissa.



KUVA 21. Ryhmä lähdössä lentokentälle (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

7.3 Paluu Berliinistä

Lennon ilmestyttyä lähtevien lentojen listalle huomattiin, että lento lähti eri terminaalista, kuin minkä eteen bussi oli ryhmän jättänyt. Koko ryhmä oli huomannut tämän ja siirtyi nopeasti oikealle lähtöselvitysalueelle. Mitään ongelmia lähtöselvityksessä ei taaskaan ollut eikä tulostettuja lentolippuja tarvittu. Tällä kertaa myös turvatarkastuksessa useammat ihmiset saivat pitää kengätkin jaloissaan. Terminaali josta lento lähti, oli hyvin pieni eikä siellä ollut kuin yksi kahvila, muutama hyvin pieni kioski ja pieni tax free -myymälä. Suurin osa ryhmästä istui yhdessä ryppäässä lentokentän tuoleilla ja lattialla syöden kahvilasta ostettua pientä evästä. Aika kului nopeasti ja pian olikin jo aika nousta koneeseen. Koneeseen nousu tapahtui kävelemällä ulkokautta portaita pitkin ja kaikki löysivät paikkansa helposti. Ensin lennettiin Osloon, missä oli tunnin vaihto aika. Oslostalennettiin Helsinki-Vantaalle ja molemmilla lennoilla tarjoiitiin ilmaisen kahvia ja teetä. Kentältä jokainen sai lähteä omia aikojaan kotiin ja ryhmäläisten, jotka jäivät odottamaan bussia Tampereelle, kesken pidettiin pieni opettajan johtama kiitospuhe.



KUVA 22. Kiitospuhe Helsinki-Vantaalla (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

8 PALAUTTEET JA TUNNELMAT BERLIININ MATKAN JÄLKEEN

8.1 Opiskelijaryhmäläisten suulliset palautteet

Yleinen tunnelma kotiinpaluun aikana oli positiivinen. Ryhmäläiset olivat väsyneitä, mutta iloisella mielellä onnistuneen matkan jälkeen. Kellään ei ollut mitään sydämellään ja kaikki kiittelivät matkanjohtajia, opettajia ja muita ryhmäläisiä mukavasta matkasta.

Osa ryhmäläisistä olisi toivonut, että lentomatkan aikana olisi ollut tarjolla veloituksetta jotakin pientä syötävää pelkän kahvin ja teen lisäksi.

8.2 Opiskelijaryhmäläisten kirjalliset palautteet

Messumatkan jälkeen ryhmäläisille lähetettiin Facebookissa olevan ryhmän kautta matkan sujumista koskeva kyselylomake, joka heidän tuli palauttaa sähköpostitse tai tulostettuna. Lomakkeessa kysyttiin neljällä avoimella kysymyksellä ennakkoinformoinnista, messuvierailusta, majoituspaikasta ja matkan aikaisesta ohjeistuksesta. Kysymysten avulla haluttiin kartoittaa osallistujien mielipiteitä ja tunteita matkan jälkeen. Avoimien kysymysten lisäksi joka aihealueesta sai antaa yleisarvosanan 1–5 (1=tyytymätön, 2= melko tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 4=hyvin tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen). Yhdeltä opiskelijalta saatiin palautetta myös arvosteluasteikosta, joka oli hänen mielestään liian positiivinen.

Matkasta saatu palaute oli positiivista. Kaikki tuntuivat olevan tyytyväisiä niin matkan järjestelyihin, kuin matkan toteutukseenkin. Matkan yleisarvosanaksi kyselylomakkeiden mukaan tuli 4,2 eli matkalla mukana olleiden mielestä matka sujui mukavasti ja he ovat hyvin tyytyväisiä.

Kyselyn ensimmäinen kategoria oli matkan ennakkoinformointi. Apukysymyksiä käytettiin seuraavia kysymyksiä: Saitko tarpeeksi tietoa? Saitko tietoa ajois-

sa? Missä oli parannettavaa? Tässä kategoriassa yleisarvosanojen keskiarvoksi tuli 3,8. Tämä lienee siksi, että matkan maksuaika oli lyhyt apurahan myöntämisen odottelun vuoksi. Osa ryhmäläisistä oli tulkinnut alustavan hinta-arvion tarkoittavan lopullista hintaa. Matkan lopullinen hinta, joka oli vähän alustavaa arviota korkeampi, hämmensi heitä. Kuitenkin matkalle lähteneet henkilöt kokivat positiivisen yllätyksen Berliinissä, kun rahaa palautettiin hieman takaisin, jolloin matkan lopullinen hinta vastasi alustavaa arviota. Matkan hintaa saatiin laskettua Expomarkilta messulippujen ostoa varten saadun avustuksen ansiosta. Myös tieto opiskelijan sitoumus lyhyen vaihdon/opintomatkan ehtoihin -lomakkeesta tuli matkanjohtajillekin kovin myöhään. Tämä aiheutti ongelmia joillekin opiskelijoille, jotka eivät tienneet, ettei TAMK vakuuta opiskelijoita matkan ajaksi. Kiitosta saatiin informaation nopeasta kulusta ja nopeasta vastaamisesta matkaa koskeviin kysymyksiin sekä järjestelyiden sujuvuudesta.

Kyselyn toinen kategoria oli messuvierailu. Apukysymyksinä käytettiin seuraavia kysymyksiä: Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa? Tässä kategoriassa yleisarvosanojen keskiarvoksi tuli 4,4. Yksi opiskelijoista oli sitä mieltä, että messukarttaan olisi ollut parempi tutusta etukäteen yhdessä. Oikeastaan kaikki muu palaute oli positiivista eikä valitettavaa ollut. Opiskelijat olivat sitä mieltä, että messuilla oli parasta kulkea pienissä ryhmissä omien kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. He olivat tyytyväisiä, että lähteä sai, kun oli mielestään nähnyt tarpeeksi.



KUVA 23. Hostellin aulasta (Kuva: Alisa Ala-Salomäki 2014)

Kyselyn kolmas kategoria oli majoituspaikka. Apukysymyksinä käytettiin seuraavia kysymyksiä: Mitä mieltä olit illallisesta ja aamupaloista? Olitko tyytyväinen huoneisiin? Millainen mielestäsi oli hostellin sijainti? Tässä kategoriassa yleisarvosanojen keskiarvoksi tuli 4,3. Kaikkien ryhmäläisten mielestä aamupalat olivat hyvät, mutta keskiviikkoillan illallinen oli suurimmalle osalle pieni pettymys. Hostellin sijainnista saatiin myös palautetta. Suurin osa oli todella tyytyväisiä hostellin sijaintiin, mutta yhden mielestä sijainti oli hassu ja yksi ei tiennyt tarkasti, missä kohtaa Berliiniä hostellimme oli. Positiivista palautetta tuli myös siitä, että kaikki ryhmäläiset majoittuivat samassa kerroksessa. Miinuksina nähtiin hostellin ohuet seinät, jotka eivät eristäneet käytävän ääniä kovin tehokkaasti. Toivottiin myös, että hostellihuoneissa olisi ollut enemmän pistorasioita, ja että jokaisen sängyn vieressä olisi ollut oma yölamppu. Huoneiden ainoat valaisimet olivat kattolamput. Myös suihkujen lämmin vesi tuntui joidenkin mielestä olevan kortilla.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia opiskelijaryhmämatkan järjestämistä ja toteuttamista yhteistyössä TAMKin Matkapalveluiden kanssa. Opinnäytetyön osana toteutettiin 25 opiskelijan ja kahden opettajan ryhmämatka Berliinin ITB-messuille maaliskuun alussa 2014. Tavoitteena opinnäytetyössä oli matkanjohdajien havainnoinnin sekä teorian kautta saada selville kuinka opiskelijaryhmämatka järjestetään ja toteutetaan. Lisäksi osana opinnäytetyötä luotiin TAMK Matkapalveluille ohjeistus opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen (ks. Liite 5). Tätä ohjeistusta TAMK Matkapalvelut voi jakaa eteenpäin silloin kun opiskelijaryhmämatkan järjestäjänä toimivat lentojen varaamista lukuun ottamatta pääosin opiskelijat itse eikä matkan järjestelyistä vastaa TAMKin henkilökunnan jäsen tai opettaja.

Opinnäytetyössä analysoitiin toteutetun Berliinin matkan järjestämistä ja toteutusta. Kyseisen matkan järjestäminen antoi pohjan työn osana luodulle ohjeistukselle opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen. Opiskelijaryhmämatkan järjestämisen, sen analysoinnin ja ohjeistuksen luomisen avulla saatiin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin.

Toteutettu matka täytti ryhmämatkan peruspiirteet, sillä ryhmän koon vuoksi saatiin ryhmälennuksia useista eri palveluista. Lisäksi matka täytti opintomatkan peruselementit, koska ryhmä koostui kokonaisuudessaan restonomiopiskelijoista ja kahdesta opettajasta ja matkan tarkoituksena oli osallistua oman koulutusalan messuihin ja tutustua Berliiniin. Omatoimimatkan piirteet täyttyivät siinä määrin, että matkan varaukset lentoja lukuun ottamatta suoritettiin ilman välikäsiä suoraan palvelun tarjoajien omilta Internet-sivuilta tämän työn tekijöiden eli kahden opiskelijan toimesta.

Tämän tutkimuksen perusteella yksi tärkeimmistä, ellei jopa tärkein asia opiskelijaryhmämatkan järjestämisessä on aloittaa matkaan valmistautuminen ajoissa. Opinnäytetyön osana järjestetyssä ryhmämatkassa aikataulu ennen matkaa osoittautui aivan liian tiukaksi. Tämä johtui suurelta osin apurahan ja Expomar-

kilta saadun avustuksen saamisen myöhäisestä varmistumisajasta. Myös tieto opiskelijan sitoumus lyhyen vaihdon/opintomatkan ehtoihin -lomakkeesta tuli matkanjohtajille hyvin myöhään. Tältä osin parannusta voisi tehdä sillä, että tieto kulkisi TAMK Matkapalveluilta myös suoraan matkaa järjestäville opiskelijoille, eikä pelkästään matkalle osallistuvalla opettajalla.

Muita parannusehdotuksia pohdittaessa ja käytäessä läpi matkan jälkeen kerätyt palautteet tuli ilmi muutamakin asia, joita olisi voinut parantaa järjestetyllä opintomatalla. Matkanjohtajien olisi kannattanut koota osallistujille ennen matkaa jaettavaksi yksityiskohtainen ohjeistus matkan kulusta ja aikatauluista. Ennen järjestettyä opiskelijaryhmämatkaa matkanjohtajat informoivat osallistujia ainoastaan Facebookin kautta ja joidenkin asioiden osalta ehkä turhan myöhään. Ennen matkalle lähtöä mitään konkreettista ohjeistuspaperia ei matkalle lähtijöille jaettu.

Matkan sujuvuuden kannalta matkanjohtajien olisi ollut hyvä tutustua vielä paremmin Berliinin julkisen liikenteen reitteihin ja karttoihin. Tämä olisi nopeuttanut hiukan Berliinissä suunnistamista ison ryhmän kanssa eikä ensimmäisen päivän pientä eksymistilannetta olisi sattunut. Berliinissä kulkemisesta ei kuitenkaan tullut huonoa palautetta yhdeltäkään osallistujalta.

Toteutetun matkan jälkeen kaikkia osallistuneita opiskelijoita pyydettiin täyttämään kyselylomake, jolla haluttiin saada selville osallistujien mielipiteitä ja parannusehdotuksia matkan järjestämistä koskien. Vaikka kaikki matkalle osallistuneet eivät vastanneet kyselyyn, siitä saadut tulokset kuvasivat hyvin kyseisen opiskelijaryhmämatkan onnistumista. Tästä kertoo muun muassa se, että kaikkien kyselylomakkeisiin merkattujen arvosanojen keskiarvoksi asteikolla 1–5 muodostui 4,2, joten matka voidaan tulkita hyvin onnistuneeksi. Myös matkalle osallistuneilta matkan aikana ja matkan jälkeen saatu suullinen palaute oli pääosin positiivista. Matkalla mukana olleet opettajat ilmaisivat tyytyväisyytensä matkan onnistunutta järjestämistä koskien.

Vaikka osana työtä luotu ohjeistus pohjautuu järjestettyyn Berliinin opiskelijaryhmämatkaan, voidaan sitä hyödyntää tulevaisuudessa mihin tahansa suun-

tautuvien TAMK Matkapalveluiden kautta järjestettävien opiskelijaryhmämatkojen järjestämisessä. Luotu ohjeistus on pääpiirteinen ja sen avulla voidaan saada hyvät lähtökohdat opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen. Kohteesta riippuen opiskelijaryhmämatkan järjestämisessä voi olla kovinkin erilaisia vaihteita, joten ryhmämatkan järjestäjän tulee tarkistaa aina TAMK Matkapalveluilta kyseistä kohdetta koskevat erityisvaatimukset. Esimerkiksi viisumi- tai muissa asiakirjasasioissa voi olla suuriakin kohdekohtaisia eroja.

Luotu ohjeistus on pääpiirteinen siksi, että tarkkaa ohjeistusta kaikkiin mahdollisiin eri matkakohteisiin on mahdotonta mahduttaa yhteen opinnäytetyöhön. Ohjeistukset voivat olla erilaisia ryhmän yksittäisille jäsenillekin. Esimerkiksi jos mukana matkustaa jonkin muun maan kuin Suomen kansalainen. Lisäksi jättämällä yksityis- ja kohdekohtaiset ohjeet pois ja tekemällä ohjeistuksesta vain pääpiirteinen sen käyttöikä pitenee huomattavasti. Tarkat matkustusohjeet eri maihin muuttuvat jatkuvasti, joten niiden mukaan ottaminen ohjeistukseen olisi tehnyt ohjeistuksesta nopeasti vanhentuvan.

Opinnäytetyön teko sujui ongelmitta. Prosessi toteutettiin tiukalla aikataululla, mutta työ saatiin valmiiksi nopeasti ja se palautettiin aikataulun mukaisesti. Työn tekijät ovat tyytyväisiä sekä lopputulokseen, että koko prosessin kulkuun. Koko prosessi on ollut työn tekijöille haasteellinen ja opettavainen, mutta myös erittäin palkitseva.

LÄHTEET

Kirjalähteet

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinoinnin suunnittelu. Tampere: Avaintulos Oy.

Lonely Planet Publications. 2009. Berlin City Guide. Victoria: Lonely Planet Publications.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Unipress. 2010. Matkasuunnittelun opas. Kuopio: Unipress Oy.

Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Elektroniset lähteet

Aurinkomatkat. Valmismatka vai omatoimimatka. Luettu 8.4.2014.

www.aurinkomatkat.fi/valmismatka-vai-omatoimimatka

ITB Berlin. About ITB Berlin. ITB Academy. Luettu 25.3.2014. <http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/ITBAcademy/>

ITB Berlin. 2014. About ITB Berlin. ITB at a Glance. Luettu 25.3.2014.

<http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/ITBAatAGlance/>

ITB Berlin. 2014. About ITB Berlin. ITB Berlin Convention. Luettu 25.3.2014.

<http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/ITBBerlinConvention/>

ITB Berlin. 2014. About ITB Berlin. Facts and Figures. Luettu 25.3.2014

<http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/FactsAndFigures/>

ITB Berlin. 2014. About ITB Berlin. Luettu 24.3.2014. <http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/ITBAatAGlance/>

<http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/ITBAatAGlance/>

ITB Berlin.2014. About ITB Berlin. Venue. Luettu 25.3.2014 <http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/Venue/>

<http://www.itb-berlin.de/en/AboutITBBerlin/Venue/>

Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Havainnointi eli observointi. Luettu 24.4.2014.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetoye>

Kilroy group travel. Opintomatkat. Luettu 8.4.2014. www.kilroygroups.fi

Krenn, R. 2014. Rantapallo. Berliinin nähtävyydet top 6. Luettu 11.4.2014. <http://www.rantapallo.fi/kaupunkilomat/berliinin-nahtavyudet/>

Krenn, R. 2013. Rantapallo. Saksa. Berliini. Luettu 11.4.2014. <http://www.rantapallo.fi/saksa/berliini/>

Marttila, S. 2012. Lomakuume. Vertailu: Valmismatka vs. omatoimimatka. Luettu 24.4.2014. <http://www.lomakuume.net/v2/artikkelit/vertailu-valmismatka-vastaan-omatoimimatka>

Matkalla maailmalla. Vinkit Berliinin reissulle. Luettu 13.4.2014. <http://www.matkallamaailmalla.fi/1.Vinkit%20Berliiniin.html>

Pieni matkaopas. Berliini. Majoitus. Luettu 11.4.2014. <http://www.pienimatkaopas.com/berliini/majoitus.html>

Simula, A. Pieni matkaopas. Berliini. Museot. Luettu 13.4.2014. <http://www.pienimatkaopas.com/berliini/museot.html>

Suomisanakirja. Sivistyssanakirja. Matkapäiväkirja. Luettu 8.4.2014. [www.suomisanakirja.fi/matkapäiväkirja](http://www.suomisanakirja.fi/matkapaivakirja)

Taloustutkimus Oy. 2014. Tiedonkeruuratkaisut ja monitilaajatutkimukset. Luettu 25.3.2014. http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitilaajatutkimukset/

TAMK. Lomakkeet. Opiskelijan sitoumus lyhyen vaihdon/opintomatkan ehtoihin. Luettu 8.4.2014. <https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/12301/lomake.html>

Tampereen teknillinen yliopisto. Verne. Tutkimusmenetelmät. Kysely- ja haastattelumenetelmät. Luettu 8.4.2014. <https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/>

Visit Berlin. Inform. City info. Facts + Figures. Luettu 11.4.2014. <http://www.visitberlin.de/en/article/facts-and-figures>

Visit Berlin. Inform. Getting to Berlin. Luettu 13.4.2014. <http://www.visitberlin.de/en/plan/before-the-trip/journey>

Visit Berlin. Inform. Tourist information. Practical info. Currency. Luettu 11.4.2014. <http://www.visitberlin.de/en/article/currency>

Visit Berlin. Inform. Tourist information. Practical info. Travelling time + weather. Luettu 11.4.2014. <http://www.visitberlin.de/en/article/travelling-time-weather>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Hallo!

Teemme opparia opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen liittyen. Annathan hetken ajastasi ja vastaat Berliinin matkan järjestelyitä ja toteutusta koskeviin kysymyksiin, niin autat meitä eteenpäin! Kiitos jo etukäteen!

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyy skierros? Kotiinlähtö?)

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Liite 2. Palautetut kyselylomakkeet

1 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

-Infoa tuli mielestäni hyvin ja tarpeeksi ajoissa, maksuaika olisi saattanut olla joillekin liian lyhyt, mutta onneksi kela maksaa ;)

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

-Mielestäni messuilla vierailu onnistui hyvin, enkä koe että mitään muutoksia olisi tarvittu. Yhdessä mentiin ja kaikki sai kiertää missä halusivat niin kauan kun halusivat 😊

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

- Keskiyö-illan buffetti oli pieni pettymys, mutta aamupala puolestaan iloinen yllätys että se oli niinkin kattava.
- Sijainti oli mielestäni hyvä ja huoneet siistit ja toimivat. Ainut negatiivinen asia oli melu joka kuului käytävästä selvästi huoneisiin, mutta se oli pikku vika.

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyshierros? Kotiinlähtö?)

- Aikataulut olivat hyvin tiedossa ja jos jokin aika meni ohi korvien, tarkennusta sai nopeasti keltä vain.

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

2 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Tietoa tuli mielestäni tarpeeksi ja ihan ajoissa myöskin, kaikinpuolin onnistuneet alkujärjestelyt.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Oli ihan ok, kun jokainen sai kiertää messuilla oman mielenkiintonsa mukaan ja mielestäni oli hyvä, että messuilla sai jokainen olla haluamansa ajan. Mielestäni kyseinen järjestely oli toimiva.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Majoitus oli hyvin järjestetty ja hostelli oli hyvällä paikalla. Myös ruokailut oli hyvä plussa majoitukseen, kaikinpuolin onnistunut valinta myös hostellikin. Hyvä tytöt! ☺

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyy skierros? Kotiinlähtö?)

Olin tietoinen aikatauluista ja hyvin myös muistutettiin matkanjohtajien toimesta, hyvin aikataulutettu.

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

3 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Informaatiota sain tarpeeksi ja riittävästi hyvissä ajoissa, tämän puolesta mulla ei ole nokan koputtamista.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Hyvin oli järjestetty, kiertely meni hyvin ja sujuvasti, vaikka välillä jengiä katosikin jolloin heitä sai etsiä. Periaatteessa pienemmät ryhmät olisivat olleet kompaktimpia, mutta eihän nyt kavereita mielellään hylkää.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Hostelli/hotellimme oli todella hyvällä paikalla ja huoneet olivat tosi siistit. Se miesten suihku jossa kävin imi persettä: lämmintä vettä ei juuri tullut ja oli todella ahdas. Ruokailut olivat yllättävänkin tasokkaita, masut tulivat aina täyteen. Kaiken kaikkiaan kuitenkin plussan puolella oltiin myös majoituksessa.

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyssierros? Kotiinlähtö?) Juu kartalla oltiin koko ajan ja jos ei ollut niin kysymällä sain selville. Paitsi että matkanjohtajat eivät aina itsekään muistaneet kaikkia aikatauluja! :D

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

4 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Oli hyvä, että ei kierretty yhdessä vaan kaikki sai käydä siellä missä halusi.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Aamupala oli kiva! Ja huoneet oli myös siistit.

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyshierros? Kotiinlähtö?)

Hyvin oli ohjeistettu! :)

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

5 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Sain mielestäni ajoissa ja tarpeeksi infoa matkasta. Mukavasti muistuteltiin asioista niin Facebookissa kuin kasvotustenkin.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Mielestäni oli oikein hyvä kierrellä itsekseen messuja. En kaivannut mitään ryhmäkierrellyä. Aikuisia ihmisiä kun ollaan. Kaikki varmasti osaavat myös messukarttaa itse lukea. Jos en olisi osannut, olisin kysynyt neuvoa. En myöskään kokenut tarvetta aikataulutukselle.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Hostelli oli mainio. Köyhän opiskelijan budjettimatkailulle sopi oikein hyvin kahdeksanhengen huoneet. Illallinen ei ollut niin mainio. Aamupalasta tykkäsin kovasti. Sijainti oli tosi hyvä.

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyy skierros? Kotiinlähtö?)

Olin hyvin ajan tasalla.

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

6 (11)

Ennen matkaa: Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?) *Vakuutuksen hankkimisen kanssa meinas iskeä paniikki kun minulla ei sellaista ollut enkä muutenkaan oo yhtään kartalla niiden hommien kanssa ja se tieto tuli melko myöhään. Miinusta kans siitä että hostelli vaihtui lennosta. Ekassa Facebook -ilmoituksessa oli eri kuin sit mikä hostelli lopulta oli ja siitä vaihdoksesta ei erikseen kerrottu. Vähän häiritsti myös se, että ensin ilmoitettiin max hinnaksi 80e mut lopulta se olikin sen 95e. Tosin Berliinissä saatu +15e ilostutti :D*

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut: Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?) *Hyvin meni kun sai omassa tahdissa ”pienryhmässä” kiertää ja lähteä pois sit ku alko olla energiat nolliassa. ☺ Messukarttaan ois voinu tutustua yhdessä ja ois itelläki pitäny vähä ennakkoon tutkia että mitä kaikkea siellä jättimessuilla on. Meni vähä päättömäksi vaelteluksi :D*

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus: Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?) *Tosi hyvä sijainti oli! Toisen aamun aamupalalla harmitti ettei ollut kurkkuja/tomaatteja tarjolla ☺ Plussaa siitä, että kaikkien huoneet oli samassa kerroksessa.*

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus: Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyssierros? Kotiinlähtö?) *Lentoaikatauluihin ois voinu lisätä, minkä aikavyöhykkeen mukaan ne oli. Muuten toimiva aikataulutus*

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

PS. Tää arviointi asteikko on aika vahvasti kallellaan.. Yksi negatiivinen ja neljä positiivista.. :D

7 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Tietoa tuli tarpeeksi, jotkut asiat selvisivät vähän myöhään kuten vakuutusasiat, mutta kaikki ehti kuitenkin hoitaa hyvin.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Ihan hyvä, että messuilla kuljettiin erikseen, isommalla porukalla olisi voinut mennä vaikeaksi. Messukarttaan tutustuminen onnistui ihan hyvin itsekin, ei ollut tarvetta yhdessä tutustumiseen. Lähtö olisi voitu aikatauluttaa sen takia tarkasti, että osa porukasta oli myöhässä ja niitä joutui sitten odottamaan.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Majoitus oli kaikin tavoin hyvä, kiva hostelli, hyvällä paikalla ja ruuat oli myös hyvin järjestetty!

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyshierros? Kotiinlähtö?)

Olin ajan tasalla. Infoa sai hyvin ja ainakin, jos itse kysyi!

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

8 (11)

Ennen matkaa: Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Ennakkoinformointi toimi hyvin Facebookin välityksellä ja tieto tuli perille nopeasti. Lisäksi kysymyksiin vastattiin nopeasti. Yksi parannettavan aihe olisi sellainen, että koko reissusta olisi voinut tehdä vaikka jonkun dokumentin nettiin tai sitten ihan paperiversion, jossa kerrataan kaikki lähtöajat, hotellin nimin ja osoite, hotellin säännöt, ohjelma etc. Aiemmalla opintoretkellä ollessani tällainen dokumentti jaettiin kaikille ja siihen sai tutustua ennen reissuun lähtöä.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut: Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Messuille kulkeminen ja pääseminen sujuivat vaivattomasti. Kaikille jaettiin omat liput ja saimme tutustua itse meitä kiinnostaviin pisteisiin mikä on vain plussaa. Aikataulutuksessa oltiin otettu huomioon, se että lähtö saattaa venyä, joten aikaakin oltiin varattu sopivasti. Messut olivat vain niin valtavat että niihin tutustumiseen olisi tarvinnut enemmän aikaa, mikä ei kyllä ollut reissun järjestäjien vika.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus: Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?) *Majoitus oli hinta-laatu-suhteeltaan todella hyvä ja aamupala oli hintansa väärti. Suosittelen Tamkia tekemään yhteistyötä tämän hostellin kanssa tulevaisuudessa. Ensimmäisen illan illallinen oli ainoa miinuspuoli, sillä tarjonta oli heikko ja ruoka ei ollut kovin erikoista.*

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus: Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyssierros? Kotiinlähtö?)

Henkilökohtaisesti itse pysyin ajan tasalla ja aikataulut tehtiin selväksi.

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

9 (11)

Ennen matkaa: Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?) *Ennakkoinformaatio oli littipeukun arvoinen esitys! Ei siis moitteita. Itselleni tiedot tulivat ehkä liiankin aikaisin, tuli unohdettua jotain yksityiskohtia :D Mutta parempi niin..*

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut: Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?) *Messuille osallistuminen oli järjestetty myös hyvin. Missään nimessä ei olisi pitänyt kiertää siellä yhdessä! Aikuisia ihmisiä ollaan ja kaikilla on eri mielenkiinnonkohteet. Lisäksi toiset halusivat varmasti viettää siellä enemmän aikaa kuin toiset. Lähtö oli hyvin toteutettu (meikäläisen ja monen muun ei tarvinnut tietää muuta kuin käsky "seuraa perässä". Ei kulunut energiaa omaan mietintään :D*

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus: Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?) *No sijainnista ei ole oikeastaan mitään hajua, että oliko lähellä vai kaukana pelipaikoilta. Mutta metrot ja ratikat kulkee niin ei ollut huono sijainti loppupeleissä. Huoneet olivat siistit ja toimivat meidän porukalle hyvin, mutta jos siellä majoittuisi normaalisti muiden tuntemattomien kanssa, niin ongelmia saattaisi ilmetä (esim. omat yölamput ja pistorasiat puuttuivat). Illallinen ja aamupala OK*

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyssierros? Kotiinlähtö?) *Kaikki aikataulut olivat selvillä hyvissä ajoin.*

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Minun muuta osio: **SE 'VISIT BERLIINI' -KULKUKORTTI OLI AIKA NÄPPÄRÄ LIPUKE**

10 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Muuten kyllä, mutta lopullinen maksu tapahtui vain muutama päivä ilmoittamisesta joka on ehkä opiskelijabudjetille hieman liian nopea aikataulu varsinkin kun summa oli suurempi mitä ensin oli kerrottu.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 **3** 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Oli järjestetty hyvin, hyvä että sai kulkea rauhassa omissa porukoissa koska muuten kukaan ei olisi nähnyt niitä juttuja mitä halusi ja muutenkin täydessä messuhallissa ahdistavaa kulkea isossa joukossa.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 **5**

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Hintaan nähden odotin parempaa, mutta joo ihan jees. Illallinen oli vähän miitäänsanomaton, aamupala sen sijaan todella hyvä! Sijainti tietysti paras mahdollinen ja huoneet olivat siistit.

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyy skierros? Kotiinlähtö?)

Kyllä vain, hyvin oli ohjeistettu.

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

11 (11)

Ennen matkaa:

Mitä olet mieltä matkan ennakkoinformoinnista? (Saitko tietoa tarpeeksi? Ajoissa? Missä parannettavaa?)

Saatiin tarpeeksi infoa facen välityksellä.

(1= Tyytymätön 2= Melko tyytyväinen 3= Tyytyväinen 4= Hyvin tyytyväinen 5=Erittäin tyytyväinen)

Ennen matkaa yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Messut:

Miten messuille osallistuminen oli mielestäsi järjestetty? (Olisiko pitänyt kiertää messuja yhdessä? Olisiko messukarttaan pitänyt tutustua yhdessä? Olisiko messuilla kulkeminen ja lähtö pitänyt aikatauluttaa?)

Messukarttaan olisi ehkä voinut tutustua yhdessä. Hyvin kuitenkin löysimme kaikki tarvitsemamme.

Messut yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Majoitus:

Miten majoitus oli mielestäsi järjestetty? (Illallinen? Aamupalat? Huoneet? Sijainti?)

Sijainti oli vähän hassussa paikkaa. Muuten hyvin!

Majoitus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Ohjeistus:

Olitko matkalla ajan tasalla aikatauluista? (Aamupalat? Messut? Illallinen? Vapaaehtoinen nähtävyyssierros? Kotiinlähtö?) *Kyllä*

Ohjeistus yleisarvosana: 1 2 3 4 5

Liite 3. Matkapalvelusihteerin Pirjo Ahosen haastattelu

1 (4)

1. Tiivistetysti: Miten opiskelijaryhmämatkan järjestelyt yleensä menevät?

Opiskelijaryhmän järjestelyt TAMKissa menevät niin, että ryhmän mukaan lähtevä opettaja tai ryhmän mukaan lähtevä muu TAMKin henkilökuntaan kuuluva henkilö tekee ensiksi oman matkasuunnitelmansa matkanhallintajärjestelmäämme TEMiin, ja liittää siihen hänen mukaansa lähtevien opiskelijoiden nimet. Opettajan tulee myös heti alkuun huolehtia, että opiskelijat ovat täyttäneet tai täyttävät mahdollisimman pian TAMKin intrassa olevan sitoumuksen vaihtoa varten, ja toimittaneet sen KV-toimistoomme. Nämä opiskelijoiden sitoumukset tulee olla KV-toimistossa sekä opettajan matkasuunnitelma pitää olla TEMissä hyväksyttynä ennen kuin voimme tehdä matkavarauksia. Kun nämä dokumentit ovat kunnossa, opettaja toimii koordinaattorina ja ottaa koko ryhmän puolesta TAMKin matkapalveluihin yhteyttä matkavarauksen osalta.

Lyhyen KV-vaihdon ollessa kyseessä ryhmälle myönnetty apuraha kattaa (ja sen pitää myös riittää ko. kuluihin) opiskelijoille lentoliput kohteeseen sekä mukaan lähtevän opettajan kaikki matkakulut (mm. lentolippukulut, julkisen liikenteen liput kohteessa ja kotimaassa, majoituksen ja päivärahat). Lyhyen KV-vaihdon ollessa kyseessä opiskelijat varaavat itse majoituksensa kohteessa sekä maksavat itse kaikki muuta matkaan liittyvät kulut paitsi lentoliput, jotka siis rahoitetaan lyhyen KV-vaihdon apurahasta.

Jos kyseessä on muu kuin lyhyt KV-vaihto, ja TAMK maksaa opiskelijoille muitakin matkakuluja kuin lentoliput, esim majoituksen kohteessa, tällöin opettaja ilmoittaa siitä meille, ja teemme varaukset täältä. Mutta jokaiseen vaihtoon lähettäessä on opiskelijan toimitettava sitoumus KV-toimistolle.

Lentolippuja varattaessa on erittäin tärkeää, että opettaja toimittaa meille hyvissä ajoin opiskelijoiden passien kuva-aukeamista kopiot, koska lentolipussa sekä passissa olevien nimien tulee täsmätä toisiaan.

2 (4)

Lisäksi opettajan tulee toimittaa passinkopioiden yhteydessä meille myös opiskelijoiden matkapuhelinnumerot lentovarauksia varten.

2. Varaatko matkat (lennot, junat yms.) suoraan Internetistä matkanjärjestäjien sivuilta?

Matkapalveluissa käytämme keskitetysti tiettyjä ja sovittuja (yhteistyökumppaneidemme) varauskanavia. TAMKin yhteistyömatkatoimisto on CWT Finland, jonka online- varausjärjestelmän kautta varaamme itse kaikki lentoliput. Tämän lisäksi varaamme tarvittaessa myös tiettyjen halpalentoyhtiöiden kuten esim. Ryanairin ja Germanwingsin omien nettisivujen kautta lentolippuja, kartoitamme edullisemmat, mutta kuitenkin mahdollisimman järkevät, vaihtoehdot täällä ja teemme varaukset ryhmille sen mukaisesti.

Junien osalta kotimaan junavarauksissa sekä Pietarin Allegro-junavarauksissa käytämme VR ostosovellusta, harkinnan ja mahdollisuuksien mukaan varaamme myös junalippuja ulkomailla kunkin maan rautateiden nettisivujen kautta, mutta Suomesta lähtien varaamme junalippuja vain Pietariin. Kaikkien maiden junalippuja emme voi täältä etukäteen varata, tähän on syynä esim. se, että junalippuja lunastaessa pitää olla maksukorttina käytetty luottokortti mukana, maksamme ulkomaan junaliput TAMKin luottokortilla, ja emme voi antaa ko. luottokorttia ryhmän mukaan matkalle.

Majoitukset varaamme harkintamme mukaan ja myös ryhmän toiveita kuunnellen eri kanavia käyttäen esim. suoraan majapaikasta, hotels.comin, booking.com tai hostelworld.comin kautta. Vertailemme eri kanavien kautta saatavia hintoja. Siinä tapauksessa, kun teemme majoitusvaraukset myös opiskelijoille (siis kyseessä on tällöin muu vaihto kuin lyhyt KV-vaihto), maksamme aina mikäli vain on mahdollista, majoituksen etukäteen joko TAMKin luottokortilla tai pyydämme majoituspaikasta TAMKiin laskun.

3 (4)

3. Kuinka yleistä on, että opiskelijat hoitavat matkanjärjestelyt itse?

Ja kysymys, että kuinka yleistä on, että opiskelijaryhmät hoitavat matkajärjestelyt itse, tarkoittitte varmaan, että itse suoraan nimenomaan matkapalveluiden kanssa eikä itse suoraan esim. netistä? Meillä on yhteensä noin 60–70 opiskelijaryhmää vuodessa, kooltaan suurempia ja pienempiä, joista keskimäärin ehkä vuoden mittaan kahden ryhmän osalta opiskelijat hoitavat matkavaraukset itse suoraan matkapalveluiden kanssa. Eli se ei ole yleistä.

4. Mitkä ovat yleisimpiä ongelmakohtia matkapalveluiden kautta matkaa järjestettäessä?

Yleisimpiä ongelmakohtia matkapalveluiden kautta matkaa järjestettäessä nähdäkseni ovat:

opiskelijoiden passien kopioiden toimitus lentolippuvarauksia varten saattaa joskus viivästyä, ja joskus opettaja ei ole muistuttanut opiskelijoita heti täyttämään sitoumusta ja toimittamaan sen KV-toimistoon. Ko. sitoumuksessa on TAMKille tärkeä tieto opiskelijan omasta vakuutuksesta, sillä TAMK ei vakuuta opiskelijoita eikä maksa vakuutuksia, vaan opiskelijoilla tulee olla oma matkustajavakuutus matkan ajalle. Poikkeuksena sellaiset matkakohteet (esim. Venäjä), joihin vakuutus on viisumin hankintaa varten pakollinen (myös Suomen kansalaisille), tällöinkin ensin tarkistamme onko opiskelijalla voimassaoleva oma vakuutus, ja jos ei sitä ole, niin silloin TAMK maksaa opiskelijalle matkustajavakuutuksen ko. matkan ajaksi (tämä koskee siis vain esim. Venäjää ja Kiinaa).

5. Jos ulkomaalainen TAMKissa opiskeleva tarvitsee matkakohteeseen viisumin kustantaako TAMK sen?

Jos ulkomaalainen TAMKissa opiskeleva opiskelija tarvitsee matkakohteeseen viisumin, TAMK korvaa viisumin kulun hänelle maksukuittia vastaan. On huomioitavaa, että ulkomaalainen opiskelija hoitaa viisumin hakemuksensa itse, joissakin tapauksissa viisumin hankinta vaatii esim henkilökohtaista käyntiä

4 (4)

konsulaatissa Helsingissä (näitä matkakuluja Helsinkiin TAMK ei ole korvannut opiskelijoille, vaan ainoastaan viisumin hankinnan hinnan). Tässä täytyy huomioida myös se, että viisumien käsittelyaika ulkomaalaiselle Helsingin konsulaateissa saattaa olla pitkä, jopa esim. 3-6 viikkoa.

Opettajan ja/tai ulkomaalaisen opiskelijan itse tulee huolehtia hyvissä ajoin, mieluiten tarkistamalla meiltä matkapalveluista, että tarvitseeko ryhmään mukaan tuleva ulkomaalainen opiskelija kohteeseen viisumin. Esim. Iso-Britanniaan ja muihin ei Schengen-maihin vaaditaan usealta kansalaisuudelta viisumi.

Liite 4. Matkapäiväkirja

1 (6)

Lähtö 5.3.2014

Lähdettiin Tampereelta osan porukasta kanssa aamulla klo 6.30 kohti Helsinki-Vantaan lentoasemaa. Bussi oli myöhässä noin 5 minuuttia, mutta se ei onneksi meidän aikatauluja sekoittanut. Mitään lappuja ei tarvittu vaan passia näyttämällä saatiin matkaliput virkailijalta. Istumapaikat valikoituivat jonotusjärjestyksen perusteella. Aika monet joutuivat turvatarkastuksessa ottamaan kengätkin erikseen pois ja mun paitavalintakin ilmeisesti niittisomisteisten olkapäiden osalta oli mahtava idea, kun pääsin käsin kopeloitavaksi. Lentokentällä osa porukasta, mukaan lukien meidät, meni kahvittelemaan. Osa aloitti reissun ostamalla oluet. Sinä istuskeltiin ja lentokoneeseen siirtymisen piti alkaa klo 10.25 ja lennon oli aika lähteä 10.45. Me käytiin rauhassa vessassa ja käveleskeltiin porttia kohti, kun tuli kuulutus, että Germanwingsin lennolle Berliiniin pyydetään viimeisiä matkustajia saapumaan, eikä kello ollut kuin 10.25! Onneksi ei ihan nimellä meitä huudettu ja oli siellä pari muutakin meidän perässäkin. Boarding oltiin aloitettu etuajassa. Yhden henkilön parfyymi otti koneessa mua niin paljon henkeen, että jouduin vaihtamaan paikkaa heti nousun jälkeen. Onneksi koneessa oli paljon tyhjiä paikkoja.

Welcome Berlin

Lento meni hyvin, vaikka syötävää matkalla ei ilmaisena saatu. Se ei sinällään ollut yllättävää, koska liput olivat halvimmat mahdolliset. Berliinissä kuulin, että lento oli ollut Maliniemen Miian ensimmäinen. Onneksi ongelmia ei syntynyt! Kentällä kaikkien laukut saapuivat ongelmitta ja suhteellisen nopeastikin ja lähdettiin etsimään turisti-infoa, josta voitaisiin ostaa kahden päivän matkaliput. Infosta niitä ei saatu vaan siitä vierestä. Me jonotettiin Anniinan kanssa ja muut sai maistella ilmaiseksi Starbucksin tarjoamia pikkukahveja. Jaettiin kaikille Welcome Berlin Cardin opaskirjat, kartat ja tietenkin ne matkaliput. Siirryttiin matkalippujen myyjän ohjeiden mukaisesti bussiin 9X, joka vei meidät

2 (6)

paikkaan, jossa vaihdettiin U2 Metroon. Se vei meidät Rosa-Luxemburg Platsille, josta tietenkin intuition avulla aluksi lähdettiin kävelemään väärään suuntaan hostellia etsien. Osa porukasta vähän naureskeli, että matkanjohtajat on viemässä porukkaa heti väärään suuntaan. Onneksi asia huomattiin hyvin pian ja tehtiin täyskäänös. Hostellille oli helppo löytää. Ohjasin sitten Timpankin väärään suuntaan sen hotellille, mutta kyllä sekin onneksi perille löysi! Hostellilla jaettiin ihmiset huoneisiinsa ja palautettiin kaikille 15€, matkarahaa, koska saimme messulippuihin avustuksen Expomarkilta. Saatiin paljon hyvää palautetta siitä, että annettiin matkarahaa takaisin (eikä pidetty sitä vain itsellämme). Sitten pidettiin hetki taukoa ja käytiin lähellä Alexanderplatsia syömässä dönerit.

East Side Gallery

Kolmelta kerättiin halukkaat koolle hosteilta, joita oli yllättävän paljon ja suunnattiin Alexanderplatzille. Sieltä meinattiin mennä metroon, mutta East Side Galleryn lähelle kulkikin vain lähijunatyypinen ratkaisu. Kartassa S-merkki on näiden junien tunnus. Käveltiin ensin siis alas ja sitten kiivettiin ylös ja päädyttiin lopulta oikeeseen junaan! Matkanjohtajat oli taas vähän hukassa, mutta eipä se ryhmäläisiä haitannut. Tulevaisuudessa kannattaisi tutustua vähän paremmin ennen lähtöä paikallisliikenteen reitteihin, että tietäisi paremmin minne on mennossa ja millä! Sieltä periltä parin pysäkin päästä ei ollut pitkä matka ihmettelemään pisintä patkää, mikä Berliinin muurista on vielä pystyssä. Käveltiin siinä muurin maalattua taidetta ihastellen omaan tahtiin ja osa myös kirjoitti omat terveisensä muuriin. Osa porukasta käveli lopulta (Timppa mukaan lukien) niin innokkaina eteenpäin, että he kävelivät juna-asemankin ohi, josta meidän oli tarkoitus napata juna takaisin keskustaan. Yli-innokkaiden paluuta puhelinsoiton jälkeen odoteltiin hetki ja yhdessä sitten päädyttiin asemalle johonkin ravintolaan hengähtämään. Osa otti kaljaa ja osa jäätelöä napaansa ja sitten junailimme itsemme keskustaan. TV-tornissa oli puolentunnin jono, joten skipattiin siellä käynti ja päätettiin yrittää seuraavana päivänä uudelleen. Ohjelmassa oli seuraavaksi vapaata shoppailua ja sitten valmistauduttiinkin jo hotellin illallisbuffettiin. Buffet oli hyvin niukka ja vaikutti

3 (6)

kouluruokailulta, mutta kyllä sielä mahansa täyteen sai, vaikka ei kukaan siitä kauheen mielissään ollut. Yhdessä istuimme iltaa hostellin ravintolassa ja siitä suurin osa porukasta lähti unille odottamaan uutta päivää ja toiset jatkoivat muualle nauttimaan Berliinin tunnelmasta.

Messupäivän aamu 6.3.2014

Heräsin itsekseni 07.10, kun olin mennyt niin ajoissa nukkumaan. Kipaisin suihkussa ja kun tulin takaisin huoneeseen olivat kaikki huonekaverinikin jo hereillä. Aamupalan aika oli 8.30 ja syömingit olivat todella hyviä kaikkien mielestä varsinkin verrattuna edellien päivän illalliseen, joka ei varsinaisesti valikoimaltaan ollut runsas. Aamiaiselle tuli 09.00 toinen isompi ryhmä, joten me koitettiin kii-ruhtaa pois alta, koska tilat eivät olleet kovin suuret. Puolituntia ei kyllä ollut riittävän pitkä aika rauhassa syömiseen, mutta kyllä siinä mahansa täyteen sai. Timppakin oli stressissä meille soitellut eikä oltu huomattu. Anniina soitti sille takaisin ja kerrottiin ilouutiset, että koko ryhmä oli selvinnyt ajoissa aamupalalle asti. Klo 10.00 nähtiin kaikki hostellin ulkopuolella. Jaettiin messuliput ja kerrottiin kysymykset timpan antamaan tehtävään etsiä messuilta uusia matkailutrendejä ja tutkia miten messujen järjestely noin yleensä ottaen oli sujunut. Ryhmäläiset pitivät siitä, että jaoimme messuliput vasta Berliinissä, joten he eivät joutuneet olemaan vastuussa lipuista ennakkoon. Siitä sitten suunnattiin isolla lössillä junaan. En meinannut uskoa, että oikea raide oli heti ensimmäiseksi vastaan tullut, mutta päädyttiin kuitenkin helposti Messe Südille!

ITB-Messut

Messualueella heitettiin takkimme 2€ maksavaan narikkaan ja sillä välin oli jo porukka jakaantunut messualueelle niin, ettei esimerkiksi kakkosia nähty koko messujen aikana. Hyvä juomatarkoilupaikka Perun ständiltä löydettiin jo heti aluksi. Messualue oli törkeän iso ja sielä oli todella paljon eri yrityksille varattu pieniä loosseja, jotta he voivat käydä bisneskeskusteluitaan. Messut olivat enemmänkin matkailulle suunnattu, mutta painotus oli ehdottomasti matkailun bisneksessä. Tarjoamisia oli aika paljon jos vain kehtasi mennä ottamaan. Me

4 (6)

ei aluksi oikein kehdattu. Jotenkin tuntui, että ei ne ruuat olleet meitä varten, mutta lopuksi jo rohkaistuttiin vähän enemmän maistelemaankin. Messuista ei kyllä yhden päivän kiertämisellä tiedä vielä oikein mitään. Siihen tarvisi 3 päivää ja etukäteen messukarttaan tutustumista, mutta oli hauska nähdä suuren maailman meininkiä. 16.00 aikaan ja oikeastaan sitä ennenkin alettiin olemaan aivan puhki ja poistuttiin junalla. Osa jäi matkalla ostoskeskusta etsimään ja me muut porukasta suunnattiin Alexanderplatzille. Ryhmäläiset oli sitä mieltä, että oli tosi hyvä, kun messuilla sai olla niin pitkän ajan kuin kukin itse halusi.

Iltapäivä

Tarkoituksena oli mennä TV-torniin, mutta Anniinan kanssa skipattiin se 2 tunnin odotuksen vuoksi. Monet kuitenkin ostivat liput sinne. Lipun sai Welcome Berlin Cardilla vähän halvemmalla. Hinnaksi taisi jäädä n. 10€. Siitä sitten etsittiin ruokaa ja currywurst maistui hyvältä aivan niin kuin ennenkin. Porukalla käveltiin vielä hostellille ja torniin liput ostaneet lähtivät katsomaan Berliiniä yöilmoista. Me Anniinan kanssa jäätiin esittelemään hostellihuonettamme Timpalle ja Tiinalle, jotka eivät olleet koskaan hostellissa sisällä käyneet. Sen jälkeen saatiin taukoa matkanjohtajuudesta ja lötkäteltiin Anniinan kanssa pari tuntia hostellihuoneessamme.

Viimeinen ilta

Jumitettuamme hostellihuoneessa siirryttiin yläkerran ravintolaan drinkkeille. Minä ja osa muistakin tilasi myös ruokaa ja mun ruoka ehti harmikseni jäähtyä, kun odottelin baaritiskillä uutta drinkkiä. Baari/ravintola olivat selkeästi alimiehitettyjä. Ilmeisesti ryhmät eivät yleensä hengaile hostellin baarissa niin kuin meistä suurin osa teki. Käteinen alkoi olemaan itse kultakin tässä vaiheessa loppu, joten säästin itseäni ja rahojani ja menin ajoissa nukkumaan. Ennen sitä kuitenkin kirjoitettiin Haman kanssa Mariannelle kortti. Muut olivat lähteneet jatkamaan iltaansa ja kulkeneet metrolla ihan lähelle, jonne olisi voinut myös kävellä, ja he tsekkasivat paikallisen rockibaarin, joka oli uudelleen stailattu vanha kiinalainen ravintola. En kuulemma menettänyt mitään, vaikken lähtenyt mukaan. Hyvin myöhään porukka kuitenkin Berliinin yössä viihtyi ja

5 (6)

viimeiset saapuivat hostellille vasta 6 aikaan. Olin kuitenkin onnellinen, kun kukaan ei hukkunut Berliinin yöhön. Meidän kanssa hostellissa asustelevat belgialaiset pitivät kovaa meteliä käytävässä, mistä meille matkanjohtajillekin tuli valituksia, mutta eihän me mitään asialle oikeastaan voitu. Kyllä osa meistä Suomalaisistakin sielä välillä melusi, mutta onneksi suurin osa porukasta sai silti nukuttuakin.

Kotiinpaluun aamu 7.3.2014

Osan porukasta kanssa koitettiin olla aamulla fiksuja ja mennä aamiaiselle vähän ajoissa. Sielä oli kuitenkin kiirettä eikä päästy paljon ennen meille varattua aikaa syömään. Kello 9.00 oli meidän ruoka-aika ja meidänkin jengiä saapui hiljaksen paikalle. Itse koitin syödä nopeasti, että pääsisin tarkistamaan, että ne, jotka eivät tulleet syömään olisivat kuitenkin valmiita lähtemään kotiin. Määrä-aika ulkona oli olla klo 10.00. Lento lähti vasta 13.20, joten oltiin onneksi varattu aika paljon lentokentälle siirtymiseen aikaa, koska ei uskottu kaikkien olevan ajoissa. Melkein kaikki kuitenkin olivat jo kympiltä ulkona ja hyvissä voimissa, mutta paria henkilöä odoteltiin ja viimeinenkin saapui 10.20. Jaettiin lähtiesä kaikille kuitit matkalipuista, vaikkei niitä kentällä tarvinnutkaan näyttää, mutta näin saimme itsellemme mielenrauhan ettemme ole enää niin vahvasti vastuussa aikuisten ihmisten lennolle pääsystä. Mielestäni lähtö sujui siis oikein hyvin, koska olimme suunnitelleet, että jos pääsisimme 10.30 lähtemään niin olisimme hyvin ajoissa. Jotkut ajoissa ulkona olleista eivät pitäneet siitä, että he joutuivat turhaan seisoskelemaan ulkona odottelemassa, kun muut olivat myöhässä. Tälle asialle emme kuitenkaan voineet mitään, koska vaikka olisimme sanoneet lähtöajaksi oikeasti ajattelemamme 10.30 olisi silti porukkaa varmasti ollut myöhässä! Matkalla TXL bussille, joka veisi meidät suoraan lentokentälle heitettiin postikortit laatikkoon ja toivottiin niiden kulkevan pian Suomeen. Bussi oli helppo löytää, kun pysäkki oli saman tien varressa kuin meidän hostellikin. Onneksi ei tarvinnut vaihtaa kulkuvälinettä kesken matkan, koska osa porukasta näytti olevan hieman väsyneitä.

Lento

Oltiin todella hyvissä ajoin lentokentällä niin, ettei meidän lento ollut edes ilmestynyt vielä taululle, kun saavuttiin sinne. Kaikki saivat vapaasti levittäytyä lentokentälle hengaillemaan. Osa jotain murmutti, että miksi ollaan siellä niin aikaisessa, mutta pakkohan meidän oli! Lentokentälle, kun noin yleensä täytyy mennä paria tuntia aikaisemmin ja matkaankin piti varata vähän aikaa. Mistä sitä tietää milloin suurkaupungissa iskee eteen ruuhka. Me ostettiin smoothiet ja menttiin ulos nauttimaan niistä, kauniista säästä ja auringosta. Aika kului yllättävän nopeasti siinä porukalla jutustellessa ja siirryimme lähtöselvitykseen heti kun meidän lentomme ilmestyi taululle. Lento oli kentän sivuosassa, joten emme pahemmin päässeet enää taxfree ostoksia tekemään, vaikka kyllä sielläkin pieni kauppa oli. Osa porukasta oli todella nälkäistä ja kentällä lattialla istuessa porukka mussutti sämpylöitään ja äkkiäkös se lentokin sieltä kuulutettiin ja päästiin kävelemään koneeseen. Koneeseen menttiin ulkokautta kävellen. Lento oli SASin ja kulki Oslon kautta. Lennolla tarjoiltiin teetä ja kahvia ilmaisena, mutta luulempa suurimman osan porukasta nukkuneen niiden ohi. Vähän valituksia saatiin taas siitä, ettei lennolla tarjoiltu mitään syötävää ilmaisena, mutta minkäs teet, kun oli halvimmat liput mitä sai. Vaihto aika Norjassa ei ollut pitkä, mutta kaikki pääsivät ilman mitään kuulutuksia koneeseen ja osa ehti ostaa jopa Oslon kentältä tuliaisikin. Minäkin ostin evästä ja kotiin vietäviksi karkkia. Seuraava lento oli SAS, mutta Blue 1:n operoima ja pääsimme turvallisesti Helsinki-Vantaalle. Tällä kerralla useimmat olivat jo hereillä kahvin ja teen tarjoilun aikaan. Lentokentällä alkoi porukan tiet heti eroamaan ja siinä vielä bussilla kuljoiden keskuudessa Timppa piti pienen puheen, miten reissu oli mennyt hienosti ilman isompia kommelluksia ja mekin Anniinan kanssa oltiin hyvin tyytyväisiä, mutta väsyneitä hyvin sujuneen messumatkan päätteeksi.

Liite 5. Ohjeistus opiskelijoille opiskelijaryhmämatkan järjestämiseen

1 (5)

Ohjeistus opiskelijoille opiskelijaryh- mämatkan järjestämiseen

TAMK Matkapalveluille eteenpäin jaettavaksi

Tekijät:

Alisa Ala-Salomäki

Anniina Ervelius

Huhtikuu 2014

Ennen matkaa

Aluksi: (Niin ajoissa, kuin mahdollista!)

- Kerää lista kiinnostuneista osallistujista
- Kartoita mikä on maksimihinta, minkä matkalle osallistujat ovat valmiita matkasta maksamaan
- Yhdessä opettajan tai muun TAMKin henkilökunnan jäsenen kanssa hae koulun apurahaa (apurahan myöntäminen saattaa kestää yllättävän kauan)
- Tarkista monelleko opiskelijalle apuraha on myönnetty

Mikäli matkaan on enemmän ilmoittautuneita, kuin apurahaa on myönnetty:

- Tasapuolisuuden nimissä arvo matkaan lähtijät ja varasijoille jäävät
- Varmista pääsevätkö arvonnassa lähtijäksi valikoituneet opiskelijat varmasti osallistumaan matkalle

Kun varmistuneet lähtijät ovat selvillä:

- Luo esimerkiksi Facebook- tai sähköpostiryhmä lähtijöistä (näin helpotat tiedonkulkua)
- Ilmoita lähtijöille kaikki tieto mitä sinulla alustavasti on matkaa koskien
- Varmista oman matkakohteesi vaatimat asiakirjat ja toimenpiteet (TAMK Matkapalveluista)

Kerää lähtijöiltä sitovan ilmoittautumisen yhteydessä:

- Koko nimi (kirjoitettuna samoin kuin passissa)
- Passin numero
- Passin kuvasivun kopio
- Syntymäaika
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Mahdollinen erityisruokavalio

3 (5)

- Tarkista, että kaikilla matkalle lähtevillä opiskelijoilla on asianmukaisesti voimassa oleva passi ja matkavakuutus
- Opiskelijan sitoumus lyhyen vaihdon/opintomatkan ehtoihin -lomake allekirjoitettuna
- Muut mahdolliset TAMK Matkapalveluiden ilmoittamat asiakirjat ja tiedot
(esim. viisumihakemuksiin tarvittavat max. 6kk vanhat passikuvat, erityismatkavakuutukset tai terveystodistukset. Viisumihakemukset täytty jokaisen käydä allekirjoittamassa TAMK Matkapalveluissa)

Tietojen keräyksen jälkeen:

- Tarkista ovatko kaikki matkalle lähtijät Suomen kansalaisia (Eri maihin matkatessa saattaa eri kansalaisuuksilla olla eri määräykset, lisätietoa TAMK Matkapalveluista)
- Toimita kaikki yllä mainitut tiedot TAMK Matkapalveluihin
- Muistuta kaikkia matkalle lähtijöitä ottamaan passista ja mahdollisesta viisumista kopio, joka säilytetään erillään varsinaisista dokumenteista
- Sovi Matkapalveluiden kanssa lennoista (Sieltä varataan ne)

Ennen varauksia:

- Mieti mitä kaikkea matkalle on varattava (majoitus, liput, matkakortit yms.)
- Pyydä opettajalta apua mahdollisten avustuksien hankintaan (esim. oman alan yritykset)
- Tiedustele voitko saada matkalle esim. messuliput ilmaisena tai alennettuun hintaan jonkin tahon kautta
- Laske mikä jää mahdollisten lippujen ja matkakorttien yms. lopulliseksi hinnaksi.
- Tarkista onko matkaan lähtijöillä yöpymiseen erityisvaatimuksia (esim. ei sekahuoneita hostellissa)

4 (5)

Varausten tekeminen:

- Tarkista minkä hintaiseen majoitukseen maksimihinnaksi määräytyneen hinnan perusteella matkalle lähtijöillä on varaa (opettajan majoituksen hoitaa TAMK Matkapalvelut)
- Kartoita sopivat majoituspaikat (hotels.com, hostels.com, hostelworld.com, trivago.fi, momondo.fi yms.)
- Lähetä sopivimpiin majoitusvaihtoehtoihin tarjouspyynnöt kysyen ryhmälennusta
- Valitse tarjouksista sopivin ja hyväksy tarjous haluamillasi ehdoilla (esim. pyydä pidempää maksuaikaa)
- Varaa mahdolliset yhteisruokailut, vierailut tai muu etukäteen varattava yhteistoiminta

Rahat:

- Avaa matkaa varten oma tili pankkiisi (monissa pankeissa saa ilmaiseksi tai halvalla avattua lyhyeksi aikaa rinnakkaiskäyttötilin)
- Pyydä mahdollisimman ajoissa ennen matkaa maksu matkasta avaamallesi tilille
- Muistuta maksusta vähintään kolmea arkipäivää ennen viimeistä maksupäivää (kannattaa olla opintotuen jälkeen)
- Tarkista ovatko kaikki maksaneet (mikäli ei, niin kysy henkilökohtaisesti maksua)
- Maksa tekemäsi varaukset ajoissa, jottet menetä niitä

Tiedotus:

- Tee matkaohjelma ja lähetä se kaikille matkaan lähtijöille (sisältäen: lentoajat, majoituspaikan yhteystiedot, ohjelman aikataulu yms.)
- Ilmoita matkalle lähtijöille kaikki varmistuneet tiedot (majoituspaikka, lentoajat)
- Jaa ryhmäläisille heidän yhteystietonsa (ellei joku kiellä)

Matkan aikana

Matkalle lähtiessä:

- Muistuta edellisenä päivänä, että kaikki ottavat mukaan passinsa
- Muistuta edellisenä päivänä mistä matka lähtee ja miten sinne pääsee
- Jaa tulostettu matkaohjelma ryhmäläisille
- Säilytä matka-asiakirjoja (esim. lentoliput) itse ja jaa ne vasta juuri ennen käyttöä

Matkalla:

- Hanki kerralla koko ryhmälle esim. matkakortit, tapahtumaliput yms., jotka täytyy ostaa vasta paikan päältä (muista pyytää ryhmä- /opiskelija-alennuksia)
- Huolehdi, että kaikki matkalaiset pitävät aina tarvittavat matkustusliput mukanaan (esim. matkakortit, metroliput yms.)
- Huolehdi, että kaikki matkalaiset tietävät missä pitää olla ja milloin
- Jaa mahdolliset kohdemateriaalit (kartta, opaslehtinen yms.)

Matkan jälkeen

- Kiitä matkalla mukana olleita
- Lähetä mahdolliset ryhmäkuvat tms. kaikille
- Kysy palautetta matkasta (suullinen tai kirjallinen)
- Mikäli alitit (esim. myöhemmin saatujen avustusten tai alennusten vuoksi) budjetin, palauta matkalaisille ylimääräiset rahat

Mikäli matkan järjestämisessä tulee ongelmia, kysymyksiä tai esteitä, ota yhteyttä TAMK Matkapalveluihin tai projektissa mukana olevaan opettajaan!