



HAAGA-HELIA
ammattikorkeakoulu

toim. Reija Sandelin

ESSEITÄ PORVOO CAMPUKSELTA



HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

<http://shop.haaga-helia.com> ■ julkaisut@haaga-helia.fi

© kirjoittajat ja HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

HAAGA-HELIA:n julkaisut
Kehittämismuutokset ja tutkimukset 2015

Teos on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61). Teoksen valokopiointi kielletty, ellei valokopiointiin ole hankittu lupaa. Lisätietoja luvista ja niiden sisällöstä antaa Kopiosto ry, www.kopiosto.fi. Teoksen tai sen osan digitaalinen kopioiminen tai muuntelu on ehdottomasti kielletty.

| | |
|---------------------|--------------------------------|
| Julkaisija: | HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu |
| Taitto: | Oy Graaf Ab / Jani Osolanus |
| Kannen suunnittelu: | Tommi Lalu, Jani Osolanus |
| Kannen kuva: | Jarmo Teinilä |

ISSN 2342-2939
ISBN 978-952-6619-51-4

Contents



| | |
|--|----|
| Esipuhe – Förord – Foreword | 4 |
| Inquiry learning in practice – information sharing among first semester tourism students and supervisors | 5 |
| Annika Konttinen and Niina Moilanen | |
| Tutoring as a Pedagogical Resource: A Coaching Dimension of a Lecturer’s Work | 24 |
| Ivan Berazhny | |
| Tourism Education as a Way to Create Value for the Industry: an Example from Haaga-Helia University of Applied Sciences | 32 |
| Ivan Berazhny & Alexandre Kostov | |
| Ensimmäisen lukukauden sähköistäminen | 40 |
| Annika Konttinen | |
| Sähköisen liiketoiminnan hyödyntäminen syksyn 2014 M3MY:n projektissa | 50 |
| Anne Koppatz | |
| Liitteet | 63 |
| Authors | 64 |



Esipuhe – Förord – Foreword

■ Haaga-Helia Porvoo Campus otettiin käyttöön tammikuussa 2011 intensiivisten suunnitteluvuosien jälkeen. Haaga-Helian pedagogisen strategian ja muuttuvan toimintaympäristön ja opiskelijakunnan takia pedagogiseksi lähestymistavaksi oli valittu tutkiva ja kehittävä oppiminen.

Vuonna 2015 tutkivaa ja kehittävää oppimista on sovellettu yli neljä vuotta, mikä on ollut oppimisen aikaa opiskelijoille, henkilöstölle ja toimeksiantajille. Koska pohdinta, kehittäminen ja julkaiseminen kuuluvat toimintaan, henkilöstö tutkii oppimista ja kirjoittaa siitä.

Nyt nämä tekstit julkaistaan, sillä on hyödyllistä ja tärkeää jakaa arvokas työ. Kolme ensimmäistä artikkelia käsitteleekin tutkivia ja kehittäviä opiskelijaprojekteja, niiden käytänteitä ja arviointeja. Kaksi viimeistä artikkelia kertoo, miten tutkivan ja kehittävän oppimisen viitekehyksessä sähköistetään oppimista ja sen kohteita. Digitalisaatio on täällä ja totta, vaikka pienin askelin kerrallaan.

■ Many of these articles are in English because the staff and the students of Haaga-Helia Porvoo Campus are international and participate in conferences and various forums. These texts are about inquiry learning and how it is implemented and reflected. Digitalization is inevitable and part of the development. This collection of articles is published to share all experiences with the environment.

■ Med denna essäsamling vill vi tacka och hedra vår långvariga och omtyckta enhetschef, Lis-Marie Enroth-Niemi. Tack vare henne har vi ett fantastiskt campus med forskande och utvecklande arbets- och inlärningsätt, fin arbetsatmosfär och kreativitet. Kaikkea hyvää kesällä 2015 alkaville eläkepäiville. Best of luck and many thanks, Lis-Marie Enroth-Niemi! This collection is dedicated to you.

Porvoossa 22. huhtikuuta 2015

Reija Sandelin

Inquiry learning in practice – information sharing among first semester tourism students and supervisors



Annika Konttinen and Niina Moilanen

Abstract

■ One of the applications of inquiry learning is problem-based learning (PBL) and it is practiced by the Finnish Tourism programme at Porvoo Campus. Students start with PBL-tutorials during their first semester and get accustomed to information sharing from the beginning of their studies.

The aim of the study was to define and discuss the instances for information sharing (student-student, supervisor-student, supervisor-supervisor) inspired by PBL-tutorials.

The methods of the study were observation and content analysis of written and oral sources relating to information sharing among students and supervisors. The data consisted of over 120 tutorials and encounters between 550 students and 10 supervisors over 11 first year semesters. The data collection was carried out between the autumns of 2007 and 2012.

The results of the study indicated that PBL-tutorials provide a fruitful platform for information sharing as they teach students important meta-competences, such as meeting skills and an ability to engage in network learning. Furthermore, tutorials encouraged all participants to interact and share expertise in other situations as well.

Introduction

Today's employers value new kinds of skills when they look for potential employees. It is no longer enough to be an expert in a subject, but one needs to be in the possession of a whole spectrum of different meta-competences. The megatrends of today, such as technological development, demographic change and network organisations (Copenhagen Institute for Future Studies, 2006) mean that people need to be in command of entirely new competences. In order to provide students with the skills needed in the information society, Lonka, Hakkarainen & Lipponen (2004) among other scholars, have developed inquiry-based learning which is a collaborative method used in both basic and higher education. The pedagogical strategy of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences in Finland is inquiry learning and the degree programmes at Porvoo Campus have taken the issue even further and based their curriculum on the following four meta-competences: project management, research and development, coaching, creative problem solving and innovation. (HAAGA-HELIA, 2011; HAAGA-HELIA, 2010.) One of the applications of inquiry learning in use on the Campus is problem-based learning (PBL).

PBL-tutorials are not a new approach at HAAGA-HELIA. In fact, they have been practiced in different degree programmes for years, and Porvoo Tourism programme got its training from the Degree Programme in International Business in Helsinki during the time the university was still called Helia. Porvoo supervisors got really interested in and enthusiastic about the method and developed it to suit their own aims. First, it was introduced to the second semester students, but it was not an instant success among students who had already become familiar with another style of learning during their first semester studies. As the Tourism DP began with a new curriculum during the autumn of 2007, the PBL-tutorials were introduced already to the first semester students. As it was a new school and a new method at the same time, it was much easier for students to embrace it. In fact, the success rate of the PBL-tutorials has been rather phenomenal. Throughout the semesters since the autumn of 2007, an average of 1-2 students out of 40, i.e. less than 5 percent, have not enjoyed the PBL-tutorials. However, they, too, have acknowledged that the tutorials have taught them valuable skills. Of course, as years and semesters have gone by, supervisors have also learned more about their role in tutorials and have become more experienced as supervisors. Without a

doubt, that has made an impact on the learning experience of the students as well.

The way HAAGA-HELIA Porvoo Campus interprets inquiry learning includes the following six phases (J. Ritalahti, presentation, September 6, 2012):

1. Setting up the development task
2. Building up the goals and content
3. Agreeing on theoretical framework
4. Working together to build knowledge
5. Reflection
6. Knowledge sharing

As can be gathered from the above, a core value in the HAAGA-HELIA Porvoo Campus curriculum is information sharing, which takes place between students and supervisors. Although there are several studies of inquiry learning, there has been a lack in research regarding the implications and instances of information sharing. As networking has become such an important factor in today's society, new ways of sharing and collaboration are worth a closer look.

Therefore, the aim of the study is to define the instances for information sharing (student-student, supervisor-student, supervisor-supervisor) inspired by PBL-tutorials. The main research question is: What are the instances of information sharing inspired by PBL-tutorials? In addition, the following question was studied: Do the tutorials encourage participants to interact outside the actual tutorial sessions? The focus group of the study consists of first year Finnish tourism students at HAAGA-HELIA Porvoo Campus.

Literature review and conceptual approach

As stated by Muukkonen, Hakkarainen & Lakkala (1999), Hakkarainen et al. (2004) and Hakkarainen, Lonka & Lipponen (2004), inquiry learning provides students with a possibility to take responsibility for their own learning, while giving them a chance to construct new knowledge by tackling and solving authentic problems from the real world. This type of learning requires “the socially shared character of inquiry” (Muukko-

nen, Hakkarainen & Lakkala, 1999) and provides the students with skills needed to survive in the information society of today and tomorrow.

An essential part of inquiry learning and especially problem-based learning, is to set up questions or problems that guide the process of inquiry (Muukkonen, Hakkarainen & Lakkala 1999). As students learn to integrate the content of different subject areas, they also learn many important skills in the process. The possibility of attaining meta-competences by taking part in inquiry learning and PBL-tutorials has been reported by e.g., Hmelo-Silver, Duncan & Chinn (2007), who argue that skills such as collaboration are not measured on achievement tests but are important for life-long learners and citizens in a knowledge society.

Problem-based learning is centered around “a problem, a query or a puzzle that the learner wishes to solve” (Boud, 1985). At HAAGA-HELIA Porvoo Campus, students are given an active role and ideally they gain confidence to think critically and solve the problem together in a group. Students learn how to learn, become more self-directed and learn how to apply problem-solving skills in their future work life. The role of the teacher is to act as a facilitator, guide, co-learner or professional consultant. HAAGA-HELIA Porvoo Campus has recognised that learning is not just a process of acquiring knowledge, but being an active participant in the process of growing up to a social community (as stated in Muukkonen, Hakkarainen & Lakkala, 1999). The participants are both students and supervisors operating in the purpose-built spaces of the Porvoo Campus.

One of the joyful outcomes of inquiry learning and problem-based learning is the condition of flow, which can be reached when the skills of the participants are coupled with challenging enough tasks to complete (Csikszentmihalyi, 1990). According to the researcher Lauri Järvillehto (presentation, January 18, 2013), flow is taking place when the speaker's brain activity is spatially and temporally coupled with the listener's activity: The brain activity of the listener mirrors the activity of the speaker, and thus their “brains are dancing at the same time”. In ideal situations, the nature of PBL-tutorials helps students to reach the state of flow. Towards the end of the first semester, the topics get increasingly more demanding thus keeping the level of interest and challenge high enough. During further studies, a more challenging form of problem-based learning emerges, as the students are engaged in real-life projects where the project itself acts as a trigger and motivates and guides their learning.

In many inquiry learning studies, the instance of “knowledge sharing”, “information sharing” or “expertise sharing” has been recognised. For example, Muukkonen, Hakkarainen & Latvala (1999) state that all aspects of inquiry (e.g. setting up research questions, searching for new information, constructing working theories, assessing explanations) can be shared with others. They also continue to argue that collaborative learning advances shared understanding of issues as cognitive diversity and variation of expertise promote knowledge advancement through social interaction. It has been argued by Hakkarainen et al. (1999) that explaining a problem to others can deepen one’s understanding of the issue.

In order to fully understand the steps of PBL-tutorials, they are explained here in brief. The way PBL-tutorials are conducted at Porvoo Campus has been strongly influenced by PBL-tutorials in the DP in International Business in Helsinki and by the progressive inquiry model (PI-Model) presented by Hakkarainen et al. (1999), and it has then been further developed to fit the specific needs of the Campus curriculum (HAAGA-HELIA, 2010; HAAGA-HELIA, 2012). Thus, each tutorial on Campus follows the following stages in an ongoing cycle:

1. *Setting up the context* (All PBL-tutorials have their subject matters which are presented in form of a trigger. The students read, watch or listen to the trigger and clarify unclear terms in it. During the first semester there are 10 triggers based on the core subject matters of study: Tourism as a phenomenon, Tourism Motivators, Customer Service, Project Management, Trends in Travel and Tourism, Sustainable Tourism, Intercultural Communication, Destination Finland, Tourism Industry and Organisations, Russia as a Tourism Destination and Country of Origin of Tourists.)
2. *Presenting research problems* (Together the students decide what the concept/phenomenon/problem behind the trigger is and devise a question to which they try to answer through brainstorming their current knowledge and understanding.)
3. *Creating working theories* (The students conduct a post-it brainstorm session to create their own interpretations of the issue in question. The contribution of every member of the tutorial group will be represented, as even shy students can get their opinions heard, and get more confidence as their ideas are supported.)
4. *Critical evaluation* (In co-operation, the students construct an outline of the conceptual framework. For the purpose, they use flip chart

sheets/walls as a shared learning environment. As a result, they set objectives for their independent study to be carried out before the next tutorial.)

5. *Searching for deepening knowledge* (The students study the new research questions during a week of independent study by collecting data and studying literature. In the next tutorial they first state the learning objectives from the previous tutorial and then generate new knowledge in group discussion, by examining and comparing their understanding of the particular phenomenon based on the sources they have studied during the week. This collaborative learning ideally leads into expanding students' understanding of the issue, deepens their knowledge and develops their capabilities. This is the section where reaching the state of flow is most likely as all participants have already immersed themselves in the subject matter and their shared knowledge of the issue has increased)
6. *Developing more intricate problems* (This stage takes place as each subsequent PBL-tutorial gets more difficult and more intense study is required. Furthermore, for example in case of project management the students need to apply the theory further in practice when organising an event for exchange students during the semester.)
7. *Expertise / information sharing* (This phenomenon takes place throughout the process and during each of the six stages mentioned above. New forms are developed as the PBL-tutorial cycle goes on.)

This study aims to concentrate on the last part, information sharing, in order to shed light into the interesting phenomenon taking place during and because of PBL-tutorials.

Methodology

The main research question is: What are the instances of information sharing inspired by PBL-tutorials? In addition, the following question is studied: Do the tutorials encourage participants to interact outside the actual tutorial sessions?

The data collection has been carried out between the autumn of 2007 and autumn of 2012, accounting to a total of 11 first year semesters and over 120 tutorial sessions with 550 students and 10 supervisors. The data consists of observation and self-assessment forms filled by students and

supervisors in PBL-tutorials collected by the supervisors in the end of the tutorial. In addition, development discussions between students and supervisors as well as portfolios written by students and the written feedback provided by students through the official university feedback channel are studied. Supervisor-related information is based on recollections and discussions between supervisors about experiences during the semesters included in the study. The contents of the data are analysed and grouped into three categories: student-student, student-supervisor and supervisor-supervisor. The most often mentioned instances of information sharing are included in the study. Several quotes from the data are included in the paper to provide more clarity and illustrate the main research question.

Results

The results of the study are introduced by presenting the contents of different forms of data collection.

Self-assessment forms (student-student encounters) are filled by students during each PBL-tutorial once the subject has been closed. The students often remark that listening to others gives them a deeper understanding of the subject under discussion. They also point out that sharing information expands their knowledge. As the self-assessment forms are filled directly after the closing of the subject in a PBL-tutorial, the memories are still fresh on the mind and revelations about reaching flow can be found in these forms.

The most difficult part of the self-assessment form seems to be the part where the students are asked whether they received and gave feedback to each other. As Finland is a low-context culture, overt displays of giving feedback might be frowned upon. Therefore, giving and receiving feedback are issues which the supervisors often have to address and stress. In the beginning, giving feedback “on purpose” is encouraged so that it will become a normal occurrence later on in the PBL-cycle. Also, the presence of an official observer within the group, will make giving feedback more professional as the PBL-tutorials continue.

Observation (student-student/student-supervisor encounters): In the end of each PBL-tutorial, both the observer and the supervisor give the group and its members feedback about their performance. The observers use specific forms devised for the purpose and comment on group perfor-

mance, reaching the learning objectives, and carrying out various roles (chairperson, secretary, scribe/recorder). That way students also learn how to give and receive constructive feedback and share such information among their group members. The safe and motivating learning environment is a prerequisite for giving such feedback. Having a student observer, not just the supervisor, give feedback has proved to be a useful method of getting the message across. Very often the observations of both the student observer and the supervisor are very similar, and hearing a peer state an observation may come across as more compelling than hearing it from the supervisor alone. This way the group and its individual members get both peer assessment and supervisor feedback about their performance as well as learn meta-competences such as coaching when they take turns as observers.

Hakkarainen et al. (1999) state that groups which consist of members having different but partially overlapping expertise are more effective and innovative than groups with homogeneous expertise. Therefore, different points of view in PBL-tutorials are encouraged. This is something that has to be stressed from the beginning in the observational feedback by the supervisor, so that all PBL-group members feel that their ideas are valuable even if they differ from the mainstream. All contributions generate more shared knowledge.

During the **orientation days** (student-student encounters) in the beginning of the first semester studies, senior students often share their experiences with the newcomers and describe the PBL as a very good method to learn more by listening to the ideas of other students and constructing knowledge together. During one recent orientation, a student tutor told the new students that his abilities to search information were boosted a great deal by taking part in PBL-tutorials. This occurred in front of supervisors, but there are numerous chances for more free information sharing about learning practices between new and senior students.

Similarly, the **checkpoints** during the semester and **feedback sessions** (student-student/student-supervisor encounters) are another encounter where students and supervisors have a chance to exchange information and assess the semester together. The feedback sessions are organized by the students and take place in the end of each semester. The programme director and commissioner are invited, too. The aims of the sessions are enhanced supervising practices and improved lines of communication. The sessions follow a certain procedure and instructions are given to the

students in the first semester handbook (HAAGA-HELIA, 2012). The students have a chance to describe and reflect on their motivation and learning process, state what they have learnt and give constructive feedback for supervisors concerning the contents, implementation and methods used during the semester. Usually the PBL-tutorials receive positive feedback in the session and the students are capable of reflecting on how well they have reached their aims.

Furthermore, **the official feedback channel** in Winha (student-supervisor encounters) also proves the positive attitudes towards PBL:

PBL-tutorials were my personal favourite of the semester, I was allowed to use my own brains and share my views in form of discussion. The tutorials supported my learning process well.

Portfolios (student-supervisor encounters) can be a valuable source of learning-related information. Portfolios aim to steer and guide the learning process of the students. In the reflection part of the portfolios, students tell about similar things as in self-assessment forms, but they also reveal more individual thoughts and ideas as there is no list of questions to answer but room for own thinking. In general, they write that problem-based learning is a good way to learn and how much they enjoy the excellent group dynamics and sharing knowledge with their peers. They tell about how the PBL-tutorials have inspired them to set up study groups (student-student encounter) in their living quarters. As an example, student S states the following in her portfolio:

As we were all so completely lost in the beginning, getting support and ideas from each other made a huge difference. We have learned to give each other support, share information and become friends in the process. It has been particularly nice since we have learned many important team working skills. Of course, I have always been very social, but in high school I did all my studying on my own. However, now I find myself going to see my neighbour or spend time with my roommate in the kitchen or ask others to come over so that we can study together. The burden of studies will not grow too big when it is shared with others. Together we can achieve great things. I want to trust my group and be trusted myself.

Students tell how their perception of learning has changed from studying books on their own to more social and interactive forms such as sharing information and comparing ideas with other students. Based on the reflection in her portfolio, an introvert student H feels that she has needed to act more independently than in her previous studies, and take more responsibility for her own learning. In addition, she says that she has learnt a lot from the others as everybody contributes to the learning process. She states that through PBL-tutorials she has learnt “group work, time management, critical evaluation of information sources, writing official documents (i.e. memo, agenda), expressing opinions and sharing knowledge”. She also feels that it was very difficult for her in the beginning to share her thoughts even if she had studied many sources, but it became easier all the time.

A more active student (student L) writes in her portfolio:

I understand that some people do not want to share their thoughts – some are shy, some are not interested, some are embarrassed to talk, some do not want to talk on top of others, they all have their own reasons but sometimes I find it annoying when some people don't take part and I feel that I want to involve them and motivate them to take part more actively.

It needs to be pointed out that PBL-tutorials are not a dance on a bed of roses for everyone, every time. As there is a procedure to follow and a core subject matter to address, the sessions can impose a clear constraint to creativity. Student L shares her thoughts on the subject:

I cannot take part as actively as I could, because then I feel that I dominate too much. I do not feel welcome: we are expected to arrive at a certain result, which is clever but not as creative as it could get.

It is not just creativity that can cause problems for students. It can be the more often heard criticism against inquiry learning, such as this comment made by student J, who goes on to praise the method, nonetheless:

Somehow this PBL-learning has been very challenging to me. In my previous studies, teachers have given me the questions straightaway and I knew instantly what kind of answers I was supposed to be looking for. This type of learning is very different to my earlier experiences. In my

opinion, this style gives us students more freedom and flexibility, but brings along motivational difficulties. Sometimes it just feels too difficult to start everything from the beginning and start asking questions ourselves. On the other hand, it increases our willpower and enthusiasm to look for answers. And if we manage to reach a conclusion, it makes us all feel good about ourselves!

Each semester, supervisors can read many positive comments about PBL-tutorials and inquiry learning in the portfolios. The following (a conclusion to the above reflection made by student J) is an example of such encouraging outcomes of PBL-tutorials as experienced by students:

The PBL-tutorials were an amazing way to learn and understand new issues. I feel that I learned more in those meetings than I would have by studying for weeks on my own. It was wonderful to notice how the opinions of others enriched my own ideas...it was an amazing discovery! In a way, I feel that I may actually continue using this method in some way or another...Even though the meetings are now over, it does not mean that the methods cannot be used in the future.

Discussion forums (student-student, student-supervisor encounters):

During all the semesters under study, supervisors have read in the portfolios that students have established Facebook groups to discuss assignments and share information regarding studies. Such interaction may not be a direct result of PBL-tutorials, but it goes to show that there are several ways to interact and share knowledge between students. A few supervisors have also become members of Facebook groups established by students, but it can be argued that it might be a good idea to leave a channel or two just for student use only. For example, Moodle is another platform for collaborative learning. There are many discussion forums there, where students and supervisors may exchange ideas and give comments to each other. Moodle has become a more official channel of information sharing (not just of lecture material, but of discussions and uploading of assignments) between all actors, whereas social media sites are more informal channels applied for student-student information sharing. Moodle is a supplement to contact lectures and seeing students both in PBL-tutorials and introductory lectures, gives supervisors a wider perspective regarding the level of the knowledge attained. During PBL-tutorials, students also

become individuals with names and characters, not just nameless statistics as can be the case in normal lecture settings with dozens of students to teach. PBL-tutorials enable better interaction between students and supervisors as straightforward lines of communication have been established in a more intimate setting.

Development discussions (student-supervisor encounters) take place after a couple of months of studying. During the discussions with a supervisor, the students are provided constructive feedback on their individual performance in tutorials, commenting on their activity, notes and performance as well as contribution to the construction and sharing of knowledge. Even though the individual development discussions are short (taking just a quarter of an hour), the format of the discussion (based on a set of questions regarding PBL-performance, experiences with studies on the Campus so far, needs for further assistance etc.) allows for a flexible sharing of information between the student and the supervisor. However, the discussions need to be carried out carefully in order to create a positive and supportive experience for a student. In fact, just prior to the discussions, giving and receiving feedback have been discussed with the students in class in order to assist making the development discussions go as smoothly as possible for both parties.

Interestingly, many of the statements made in portfolios and self-assessment forms are repeated in development discussions. The development discussions also give an opportunity for those who are more prone to voice their opinions in speech rather than writing. One very extrovert male student, who did not enjoy reflecting in the portfolio at all, revealed that the “PBL-tutorials are the most efficient methods of study at the school”. Another female student went on to say that “she does not mind getting up early on Monday mornings to go to PBL-tutorials” as she finds the “sharing of opinions and ideas so invigorating”. Development discussions have revealed that the meeting skills learned during PBL-tutorials have been put to good use in other projects also in later studies.

Information sharing among supervisors (supervisor-supervisor encounters). Recently, in the frequent discussions among supervisors, it was revealed that senior students have applied the brainstorming method of the tutorial when they have needed to find new solutions to problems requiring innovative thinking (as professed in the fourth semester blog by students in <http://luontomatkalla.blogspot.fi/2012/11/inspiraatioviikko.html>):

Our studies at the moment mainly consist of lectures and working on our project work and we sit, listen and read a lot. That is why we have tried to find methods to keep our spirits high and we ended up digging up post-it stickers and organising a good old PBL-tutorial. As a result we came up with a product which can freshen up the supply of leisure time services...

On occasion, it has been stated by students (in their portfolios especially) that teachers have no important role in inquiry learning and PBL-tutorials as they seem to “just sit in the background”. That is a clear misunderstanding made by some students (and can be corrected by pointing it out during the development discussions as well as in tutorial sessions themselves) as the role of the supervisor is to observe and make sure that the atmosphere of the meeting is as open and allowing as possible. It takes time and effort to reach such a state. During the very first PBL-tutorials, supervisors should pay close attention to the cohesion of the group and to the interaction among its members, and intervene if a need arises. With inquiry learning, and especially with problem-based learning, supervisors have to transform from traditional teachers to facilitators of new forms of learning and interaction. The focus moves away from teaching towards learning, among all participants. That can be a difficult lesson to teachers with a long history of lecturing behind them. With inquiry and problem-based learning, information sharing becomes a learning experience for all parties and is not one-sided as in traditional teaching. If supervisors are facilitators of learning, both supervisors and students are co-creators in the collaborative learning cycle. The supervisors encourage the students to search for information, support them in various stages of a tutorial, stimulate reflection and help them to assess themselves critically (with help of self-assessment forms). Just like it is with students and their peers, having the support and shared experiences of other supervisors is of vital importance.

Supervisors are also co-learners and it is a continued learning experience for all people present in PBL-tutorials no matter how many tutorials one has attended. There is an ongoing process of sharing expertise of PBL-tutorial supervision skills. The collected expertise and shared experiences mean that there is no need for any new supervisor to start from scratch. In the new curriculum of DP in Tourism, the collaboration among the supervisors is encouraged and the semester teams work very closely together to assess the previous semester based on the student feed-

back and self-assessment, and to plan and develop the following semester based on the feedback received. In the beginning of each semester, a couple of days are reserved for the planning process of the first semester studies.

Furthermore, problem-based learning tutorials have resulted in increased information sharing among supervisors themselves as they discuss the tutorials and student performance there with each other before and after sessions. Also, the load of reading dozens of portfolios is shared between all first semester supervisors, making all of them aware of important issues relating to the success of study methods and experiences.

Table 1 presents the ways of information sharing influenced by problem-based learning tutorials on Porvoo Campus.

| CO-CREATORS | CONTENTS | CHANNELS |
|------------------------------|--|--|
| Student–Student | Exchanging ideas and information, peer assessment, feedback, coaching, co-operation, sharing knowledge and expertise, learning from each other | Discussions, project meetings, observations, orientation days (information sharing by senior students), study circles, discussion forums in Moodle and groups in Facebook |
| Student–Supervisor | Exchanging ideas and information, assessment, feedback, coaching, co-operation, sharing knowledge and expertise, learning from each other | Development discussions, portfolios, discussion forums in Moodle, observations, self-assessment forms, checkpoints during the semester, feedback sessions in the end of the semester |
| Supervisor–Supervisor | Exchanging ideas and information, sharing knowledge and expertise, co-operation, coaching and learning from each other (e.g. training and supporting each other in the PBL-tutorial practices) | Discussions before and after PBL-sessions, reading portfolios, planning sessions in the beginning of the semester |

Table 1. Information sharing influenced by PBL-tutorials for first semester students in DP in Tourism on Porvoo Campus.

Regarding enhancing the opportunities for further information sharing, the development discussions, observations during PBL-tutorials and the findings in student portfolios suggest that learning spaces play an important role in making information sharing a bigger success. One of the main reasons for the creation of Porvoo Campus was to design the spaces so that they could be ideal for learning in the future, being a “Living Lab for creativity, learning and innovations” (J. Ritalahti, presentation, September 6, 2012). After moving in to the new campus, there have been plenty

of opportunities to have tutorials in professional-looking meeting rooms. Almost without an exception, student feedback of such locations has been positive. They tell that meeting rooms make the sessions more professional and also affect their conduct making them behave in a more professional manner. The table and chair formations in such meeting rooms also ensure that all students can see and hear each other, when groups are small enough.

Regarding PBL-tutorial group sizes, there have been experiences with bigger and smaller groups. The largest groups have been 14 students and the smallest 8 students. The ideal number is 10 students, allowing for a few absences. Smaller than that can be dysfunctional if not all members are present in tutorials. When groups have been larger, with 12 or more students, getting everyone actively involved in the information sharing can be challenging as there often are more vocal members in the group and getting a word in can be difficult for the quieter members. In smaller groups, there seem to be more room left for everyone to take part in the discussions and sharing of information.

Besides spaces and group sizes, the easy access to computers and the basic knowledge of the possibilities provided by social media are of vital importance in order to increase the instances of information sharing. All first semester students are provided with a lap-top computer as they start their studies on Porvoo Campus. The computers are much appreciated by the students as they make information sharing a lot easier among all co-creators on Campus and beyond.

Conclusions

The results of the study indicate that problem-based learning tutorials seem to provide a fruitful platform for information sharing as they help students learn important meta-competences, such as meeting and project related skills, coaching and engaging in network learning. Furthermore, tutorials have been found to encourage both students and supervisors to interact and share expertise in other situations as well. As stated earlier, students brought up increased learning opportunities due to exchanging ideas during tutorials and other ad-hoc meetings with their project studies. In addition, collaborative learning practiced in tutorials inspired some students to apply their new skills to form study groups and share study-related information in social media sites. Regarding further research, it

would be of interest to ask the students directly how they use the skills and meta-competences they have learned through PBL-method in their later studies and work life.

In conclusion, inquiry learning in the form of PBL-tutorials seems to provide an impetus for sharing information and expertise. They are important skills to new students and possessing them will make their further studies in a collaborative learning environment even better. Therefore, the authors strongly believe that in the beginning of the studies it is well worth the effort to engage the students in a formal PBL-tutorial setting, as learning and sharing the basic skills will allow the group and its members to be more creative in their later studies. To further increase information sharing, it is important that group sizes remain small, the access to information technology solutions is easy and the most appropriate spaces are used for tutorials.

Over the years, there has been a conscious training of tutorial supervisors in the Finnish Tourism DP in Porvoo. That means that most tourism lecturers can now supervise tutorials, which makes replacing a colleague in case of temporary absence easier as all colleagues know what the tutorials are all about. Having more supervisors available for the task has also made planning and organising semester timetables more flexible. In fact, the authors recommend that even more supervisors, even from different study programmes, get involved with PBL. As the evidence has been almost entirely positive, the authors can only recommend this method for others as well. As more supervisors are involved with PBL-tutorials, new ways of sharing information among all parties surface. New approaches for information sharing are always welcome and definitely worth exploring as they can be used in later studies by students and lead to further improved learning experience for all participants.

References

- Boud, D. J. (Ed.) (1985). *Problem-based Learning in Education for the Professions*. Higher Education Research and Development Society of Australia.
- Copenhagen Institute for Future Studies. (2006). *Why megatrends matter*. Retrieved from <http://www.cifs.dk/scripts/artikel.asp?id=1469>.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper and Row.
- HAAGA-HELIA. (2010). *Curriculum for the degree programme in tourism*.
- HAAGA-HELIA. (2011). *Pedagogical strategy*. Retrieved from [http://www.haaga-helia.fi/en/students-guide/welcome-to-haaga-helia/pedagogical-strategy/?searchterm=PEDAGOGICAL STRATEGY](http://www.haaga-helia.fi/en/students-guide/welcome-to-haaga-helia/pedagogical-strategy/?searchterm=PEDAGOGICAL+STRATEGY).
- HAAGA-HELIA. (2012). *Matkailun koulutusohjelman 1. lukukausi ja tehtävännannot (Handbook for 1st semester students in HAAGA-HELIA UAS, DP in Tourism)*.
- Hakkarainen, K., Lipponen, L., Ilomäki, L., Järvelä, S., Lakkala, M., Muukkonen, H., Rahikainen, M., & Lehtinen, E. (1999). *Tieto- ja viestintätekniikka tutkivan oppimisen välineenä*. Helsingin kaupungin opetusvirasto. Helsinki: Multiprint
- Hakkarainen, K., Bollström-Huttunen, M., Pyysalo, R. & Lonka, K. (2004). *Tutkiva oppiminen käytännössä - Matkaopas opettajille*. WSOY.
- Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. (2004). *Tutkiva oppiminen - Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä*. WSOY.
- Hmelo-Silver, C.E., Duncan, R.G. & Chinn, C.A. (2007). *Scaffolding and Achievement in Problem-Based and Inquiry Learning: A Response to Kirschner, Sweller, and Clark (2006)*. *Educational Psychologist*, 42(2) (pp. 99-107).
- Järvilehto, L. (2013, January 18). *Henkilökohtaisen palvelun merkitys matkailupalveluissa tänään (The role of personal service in tourism services today)*. Presentation at the Matka Travel Fair 2013, Helsinki.
- Muukkonen, H., Hakkarainen, K., & Lakkala, M. (1999). *Collaborative Technology for Facilitating Progressive Inquiry: Future Learning Environment Tools*. In C. Hoadley & J. Roschelle (Eds.), *Proceedings of the CSCL '99: The Third International Conference on Computer Support for Collaborative Learning* on title: *Designing New Media for A New Millenium: Collaborative Technology for Learning, Education, and Training* (pp. 406-415).
- Ritalahti, J. (2012, September 6). *Learning on Campus 2012*. Presentation during the "Collaborative learning afternoon" on Porvoo Campus, Porvoo.

Executive summary

Introduction. One of the applications of inquiry learning is problem-based learning and it is practiced by the Finnish Tourism programme at Porvoo Campus. Students start with problem-based learning tutorials during their first semester and get accustomed to information sharing from the beginning of their studies. Using collaborative learning methods

can be an entirely new experience for many students whose educational background consists of a more conventional high school.

Main principles. Besides learning to become active participants and responsible co-creators in tutorials, students learn important meeting skills as they take turns to act as chairmen, secretaries and observers. The tutorials take place in various rooms around Porvoo Campus, which was purpose-built with spaces facilitating inquiry learning. As the tutorials are student-led and student-centered events, the teacher supervisors have taken up new roles, transforming from lecturers to facilitators of learning. Nowadays, supervisors engage in projects where co-operation, reflection and interaction between colleagues and students are essential. There are now more opportunities for chance encounters and creative exchange of ideas which has already led to enhanced teaching and tutoring practices. Due to these positive experiences, it is of interest to increase such information sharing occurrences in the future.

The aim of the study was to discuss the instances for information sharing (student-student, supervisor-student, supervisor-supervisor). The main research question was: What are the instances of information sharing inspired by PBL-tutorials? In addition, the following question was studied: Do the tutorials encourage all participants to interact outside the actual tutorial sessions?

The methods of the study were observation and content analysis. The data collection was carried out between the autumn of 2007 and autumn of 2012, accounting to a total of 11 first year semesters and over 120 tutorials with over 550 students and 10 supervisors involved. The data consisted of observation and self-assessment forms filled by students and supervisors in PBL-tutorials, development discussions between students and supervisors as well as portfolios written by students and the written feedback provided by students through the official university feedback channel are studied. Supervisor-related information was based on recollections and discussions between supervisors about experiences during the semesters included in the study.

Key implications. The results of the study indicated that problem-based learning tutorials provide a fruitful platform for information sharing as they support and stimulate the learning process by teaching students important meta-competences, such as meeting skills and an ability to engage

in network learning. The feedback of PBL-tutorials was almost entirely positive, with the overwhelming majority thoroughly enjoying the many benefits and with less than 5 % of students not whole-heartedly embracing the method. Information sharing among students and supervisors consisted of exchanging ideas and information, sharing knowledge and expertise, co-operation and learning from each other as well as feedback and coaching. The main channels of information sharing inspired by PBL-tutorials were discussions, project meetings, portfolios, study circles, discussion forums, feedback and planning sessions. To further increase the encounters of information sharing, it is important to keep the tutorial group sizes small, use appropriate purpose-built spaces and provide an easy access to IT and social media solutions. In conclusion, inquiry learning in form of PBL-tutorials seems to provide an impetus for sharing information and expertise.



Tutoring as a Pedagogical Resource: A Coaching Dimension of a Lecturer's Work

Ivan Berazhny

Abstract

■ This paper aims to report about several recent pedagogical developments that have been taking place in HAAGA-HELIA University of Applied Sciences, Finland (Porvoo Campus).

To do so, the paper will summarise the training in coaching (ENTRE-COACH) that a group of HAAGA-HELIA lecturers have been taking part in and review its impact on the nature and the scope of tutoring as a pedagogical resource offered on Porvoo Campus to degree students of International Business and Tourism.

The review will highlight how the planning and the implementation of tutoring sessions based on coaching techniques can enable more responsible attitudes towards studies, relevant adjustments to pedagogical methods, and more fruitful cooperation among the staff and the students. The paper will also share the challenges and the solutions that the students, the teaching staff and the administration encounter when integrating and standardising tutoring practices on Porvoo Campus.

The results, based on surveys and interviews with the staff and the students, will suggest possible future directions for making the optimal use of tutoring as a teaching and learning practice that together with academic advising, project work and team work can contribute to faster graduation and better well-being of students on Porvoo Campus. The results will also suggest that continuous and consistent tutoring based on coaching techniques can be helpful in off-setting the decline in academic performance and motivation that are at times experienced by the students.

Additionally, the paper will discuss the evolving nature of learning environment in Universities of Applied Sciences, whereby much more learning takes place without actual teaching while the focus of the staff is shifting more towards administration and facilitation of learning, fund-raising activities, and cooperation with the industries.

Learning environment on Porvoo Campus

HAAGA-HELIA is the leading university of its profile in Finland that provides education in tourism and hospitality, international business, sales and services, journalism and IT, well-being and other fields. Education is offered in close cooperation with the respective industries and is based on continuous research, development and innovation. HAAGA-HELIA offers its degree programmes in several languages to about 10 000 students on several campuses in and around Helsinki, Finland. More information about HAAGA-HELIA is available on its webpages [1].

When it comes to the learning environment in HAAGA-HELIA, students are the priority. Their professional development, employability, careers, internationalisation, and well-being are the starting points of every curriculum change. HAAGA-HELIA provides its students with the most advanced infrastructure and equipment, personalised learning experiences and well-networked, competent, and approachable staff and administration.

HAAGA-HELIA's Porvoo Campus [2], was designed to host the most advanced curricula based on the so-called inquiry learning, whereby the students set their own learning goals, work in projects commissioned by businesses, reflect on their learning outcomes, and disseminate the results of their professional development. Inquiry-based learning on Porvoo Campus is coupled with the state-of-the art infrastructure and continuous facilitation of learning by committed staff.

Facilitation of studies

From the moment candidates become interested in Porvoo Campus until their graduation and the following alumni activities, the students encounter numerous professionals who are actively engaged in facilitating their development. Such facilitation includes academic advising, semester

coordination, support by the degree programme directors, student office, student union, IT department, international coordinator, and tutoring, including tutoring by individual teachers and senior tutor students. While such options are diverse, the students and the staff still notice the need to translate facilitation into specific tangible achievements. Thus the staff and the students are eager to innovate and experiment with facilitation. Tutoring is a perfect field for such innovation.

Focus on tutoring

This section will cover recent initiatives in facilitation of students' learning experiences on Porvoo Campus, including entre-coach training for the staff and the students' impact on the design of tutoring.

Entre-coach training for the staff

In 2010 HAAGA-HELIA joined several European partners in Entre-coach, a project supported by the European Commission that aims at enabling the teachers to foster the students' entrepreneurial mindset [3]. The main tools of entre-coach training range from conversation techniques and listening skills to goal-setting, resource planning, decision-making and other skills. While the project's focus has been on life-long learning and start-ups, Porvoo Campus teachers volunteered to further implement entre-coach training towards better facilitation of their students' studies. The value of entre-coach training has been in the application of coaching techniques to a variety of learning activities, including project work, academic advising, thesis seminars, consultations, tutoring, etc. The feedback from the staff has been positive and more teachers on Porvoo Campus will join the entre-coach training. A review of tutoring below shows how coaching can change the learning experiences of students and the pedagogical approaches of the staff.

Tutoring as developed by the administration and the staff

Porvoo Campus offers tutoring to enable a fast track towards graduation. Tutoring is organised by tutor-teachers whose resources allow for one or two individual meetings during a semester with 25-30 students. The students are not obliged to participate, yet do it voluntarily. Tutoring is not

burdened with paperwork, yet tutors may collect students' expectations and impressions about the semester and use coaching tools such as "action plan", "time plan", etc. to guide their students towards the accomplishment of 55 credits per academic year. Tutoring also helps in identifying challenged students and helps academic advisors and the student office.

Tutoring during the first level studies may focus on helping the students to adjust to the learning environment and identify good learning practices as well as to build trust and the feeling of being welcome on Porvoo Campus. Tutoring during the second and third levels of studies guides the students towards personalised optimal decisions about their exchange studies, work placement, thesis, and employment. Tutoring can also help the student to achieve consistency and continuity across such decisions.

Tutor discussions may also differ in how they apply entre-coach techniques. Here is an example of tutoring offered to second-level students of tourism by the author of the paper: individual face to face discussions with a possibility to form small tutoring groups and an invitation for the students to tutor each other (based on their aptness).

The sessions were based on pre-assignments: the student would collect data about the accomplished courses, grades, unfinished courses, missing assignments, etc. The student would then make a mind-map of the current semester (all the courses that she or he has enrolled into, etc.).

The sessions also included a review of their previous semester's peer assessment, since each student had received a set of anonymous appraisals of her or his qualities by her/his classmates. Thus, the sessions allowed a student to reflect on what others pointed as the needs for personal development.

Based on reviews of previous and current semester studies and peer assessment the students were coached to make individual plans of achieving 55 credits per academic year, setting time-tables and commitments for re-exams or alternative "entrepreneurial" ways of accomplishing the missing deliverables. As a result, the students emerged from the discussions with a mission (what the student is focused on) and a vision (what the student will achieve by the end of the semester).

Entre-coach techniques such as open-ended questions, exercises that help with values, networking, etc. were used to generate the student's own vision of the needed changes. The instructor took notes of the reflections and verified them with the student. Thus the student and the instructor

would get an agreement on how to proceed with studies and personal development. The students also were encouraged to be entrepreneurial with their study paths through the curriculum.

The students also discussed the challenges that affect their studies: family situations, team spirit, financial situations, etc. The tutor then navigated the student towards identifying the resources within the school that could help her or him in managing the concerns. If needed, the tutor encouraged follow-up meetings with the academic advisor, degree programme director, semester coordinator, etc.

Each student was also given an opportunity to reflect on the value and effectiveness of tutoring for personal development and academic performance. Such feedback was collected and discussed with other tutor teachers. Several feedback results are listed below.

Tutoring as seen by the students

The students' perceptions of tutoring on Porvoo Campus were measured by a survey of 28 second-year students of Degree Programme in Tourism, who participated in at least two 30-minute one-on-one tutorial meetings during autumn 2013 and had been tutored during their first-year studies. The response rate was 50 per cent, with all respondents answering all questions. The questions checked how students define tutoring, its relevance, roles, advantages and challenges. The survey also asked for improvement ideas.

The results show that the students define tutoring as a process of joint professional growth, whereby the student and the tutor learn from each other, develop trust, and contribute to the quality of studies. The goals of tutoring were defined widely as reflection, discussion; check-ups and reviews; sharing experiences and feedback; support, guidance, and advising; explanations and search for solutions; realising one's potential, career guidance, and insights into one's future professional life.

Opinions about the role and impacts of tutoring on Porvoo Campus varied. One student admitted that tutoring doesn't have much impact on his performance while several students said that tutoring was "nice" yet they would have been alright without it. Yet the majority of students praised tutoring as "useful", "helpful", "very important", and even "priceless".

The advantages are numerous. The students get to know their tutors better, they get timely feedback and support, a clear understanding of

what to do and how, and a reassurance that “someone else than just myself is interested in my studies”. The students also feel that the school cares for them in a “humane” way, shares their worries, and takes their personal concerns into account. Since most concerns focus on the students’ professional development, tutoring is noted as relevant in improving the grades, obtaining internships, identifying optimal thesis topics, and inspiring fresh and clear thinking about professional future.

When it comes to challenges, the students were unanimous about lack of time for tutoring and motivation to prepare in advance. Complex schedules and multitasking led at times to situations where students skipped or forgot their appointments. There are occasional students who are intimidated by tutoring and see it as a “necessary evil”. Such students doubt whether their tutors are skilled enough, prepared, or motivated to help.

Yet the majority of the respondents saw no challenges. What the students need are regular reminders, a clear description of tutoring goals and process, and communication skills that would make their participation more efficient. For example, a specific description of tutoring could identify how tutoring is different from academic advising and semester coordination, whereas training in communication could help students to ask the right questions, to give and receive constructive feedback, etc.

Several students wished tutoring made an elective course, whereby participation in a number of tutoring sessions throughout their studies would amount to one or two credits. Such measures could increase motivation and respect for tutoring.

The students also listed several expectations they have about tutors. An ideal tutor strives to provide detailed, correct, and helpful answers to all questions. The tutor reaches out to students initiatively and is available freely across all channels. The tutor should prepare thoroughly for the discussions and focus on career planning, brainstorming for thesis ideas, internships, etc. The tutor should also give tips on how to navigate the studies towards faster graduation.

When it comes to the tutor’s personality, the students hope for an experienced, understanding, caring, patient, and positive professional, who is genuinely motivated to develop a closer relationship, to establish a deeper trust, and to consider the students’ best interests as one’s own. Tutors should have a solution-oriented mind-set and the qualities of a role model.

Tutors should also avoid lofty ways of speaking and “new age therapies of self-improvement books”.

When asked about how tutoring could be improved, the students wished for longer discussions, since 30 minutes is not enough to work out efficient solutions. The students asked for group tutorials and tutoring lectures for larger groups, whenever possible. The students also wished that tutoring sessions could take place outside Porvoo Campus during tutoring walks, study trips, leisure and sports activities, etc. Face-to-face tutoring could be complemented by virtual meetings and correspondence. Tutors could also store the agendas and minutes of discussions on the school’s web-platform.

Conclusion

Entre-coach training clearly enabled the staff to attend to academic, professional, and personal potentials of students with communication tools that empower the students, make them more responsible, innovative, and efficient. Offering such entrepreneurial coaching to every student has its challenges: the need for more resources, flexibility, and commitment, the need to combine face-to-face and virtual tutoring, to match personalities of teachers and students, the need to move from the purely therapeutic talk to tangible solutions, etc. Despite such challenges, tutoring seems to be on the increase, in its popularity with students, staff, and administration, and in its role as a measure and a catalyst of the success of HAAGA-HELIA’s education. Tutoring stimulates innovation, more transparency, accountability and horizontal management of the learning environment, whereby students can provide a meaningful impact.

The above observations also suggest that the traditional teaching focused on one-way distribution of the learning contents will take less space in the work load of the staff. Similarly, the staff will be perceived less as teachers and their success with the students and administration will be measured less by purely academic credentials. Instead, the staff are expected to be role-models, career counsellors, people who enable trust and well-being, know the students personally, and can guarantee the students’ future employment. The students will become more initiative in deciding the contents they need for their courses or project work, while the staff will be seen as partners responsible for the infrastructure behind learning, schedules, funding for school projects and arbitration when conflicts

emerge. Such expectations will require each staff member to act first as a tutor and then as a teacher.

Thus coaching-based tutoring will continue taking more space in the teachers' work load both in job descriptions and in real/virtual classroom interaction. The entrepreneurial mind-set and other ideas of entre-coach project (innovative, disruptive, etc.) will also become more relevant both in how the students study and how the teachers facilitate learning. HAA-GA-HELIA and its Porvoo Campus are noticing these tendencies and are very keen on advancing such developments, since the overall outcomes are rewarding for all the parties involved.

References

<http://www.haaga-helia.fi/en/frontpage>

<http://www.haaga-helia.fi/en/about-haaga-helia/campuses/porvoo-campus>

<http://www.entre-coach.eu/>



Tourism Education as a Way to Create Value for the Industry: an Example from Haaga-Helia University of Applied Sciences

Ivan Berazhny & Alexandre Kostov

Abstract

■ The paper will report about a recent initiative by the authors (Haaga-Helia's staff on Porvoo Campus) to use thesis seminar groups as a form of project work commissioned by one of the world's leading IT solution providers in the travel and tourism industry.

The paper will outline how such cooperation can be initiated, conceptualised, planned, and implemented, based on the competences in sales and services that have been extensively integrated by Haaga-Helia across its curricula with successful impacts on the work of the staff and on the students' learning.

The paper will show how a thesis seminar group became the optimal form for the students and the staff to create and deliver value for the commissioner, which resulted in new insights into the commissioner's operational environment, new ideas on how to advance digital distribution of the commissioner's products, and new employment opportunities for the students.

The paper will also reflect on how complex and challenging the process of securing and implementing such a commission can be and what university staff could do in adjusting their work practices so that the industry would see the students as partners and enablers of innovation.

Introduction

Haaga-Helia University of Applied Sciences [1] has a strong focus on including cooperation with worklife into the studies. On Porvoo Campus, one industry of choice for international students is the travel and tourism industry, and many tourism courses are designed to add value to Haaga-Helia's partners across the industry. For the most part, the cooperation with the travel and tourism industry has been implemented by the first and second level students in their semester projects. Additionally, the third level students contribute to such cooperation by individual internships and thesis projects. One challenge of the above cooperation is that the industry's stakeholders may see the first and second level students as insufficiently trained for the companies' core developmental work, while the third level individual thesis projects may be too small in their scopes (15 credits) to accommodate the activities worthy of a commission.

The authors of this paper noticed such challenges in cooperation with one potential commissioner (hereby referred to as the commissioner due to a non-disclosure agreement), who would consistently remain the core supplier of competences to the degree programmes in tourism on Porvoo Campus, yet still elusive in terms of commissioning a research or developmental project to the students. Yet in 2012, with a focus on selling the idea of a student-based project to the commissioner, the authors decided to identify and implement the optimal form of such cooperation and foster a new closer type of relationship with the company in question.

The first steps included a visit of students to the commissioner's headquarters, which strengthened the commissioner's interest in students. In 2014, the commissioner authorised a certificate-based training for students, whereby a discussion followed on how such certified students could become engaged in a project work for the commissioner. Following the discussions with degree programme directors and the commissioner's managers, the cooperation between the students and the commissioner finally took form as a research conducted by a thesis seminar group that contributed to the commissioner's developmental work.

Such cooperation, launched in the autumn 2014, became possible not in the least due to the adherence by Haaga-Helia staff and students to the principles of sales and service design, advocated by Haaga-Helia in training modules and sales and services clinics. With such training, industry partners are seen as customers and the cooperation is conceptualised via

notions of customer journey, customer relationship management, customer's value chain, key account management plan, etc. This paper, accordingly, highlights how relying on principles of sales and service design made the cooperation between tourism students and the commissioner productive.

The parties in cooperation

This section will highlight the commissioner's business and where Haaga-Helia's team can create an added value.

The commissioner

The commissioner is a global provider of IT solutions for the travel and tourism industry, and controls a large share of how travel products are distributed to intermediaries and the end users (business and leisure travellers). The commissioner's business model is based on transaction fees (a fixed fee for a reservation transaction that it charges suppliers of travel products that are distributed via its distribution platforms). Additionally, the commissioner provides business IT solutions to its customers to manage inventories, etc. The commissioner's customers include airlines, car rental companies, hotels, tour operators, travel agencies, insurance companies, ferry companies, rail operators, etc.

Haaga-Helia's team

To implement cooperation with the commissioner, Haaga-Helia's internal team included four staff members and five students. The staff members included the authors of this paper, both senior lecturers, and their respective supervisors, i.e. degree programme directors. The lecturers contributed their competences in travel and tourism technology, thesis supervision, research methods, and organisational communication. The directors enabled the resources, institutional framework, and additional contacts with the commissioner. The students were Haaga-Helia's international students from tourism degree programme, who have studied successfully the subjects that relate to the commissioner's field of expertise and went through a certified training.

The need for cooperation

Recent changes in the travel and tourism industry prompted the commissioner to develop new distribution platforms, that allow the suppliers of travel products to be more in control of what and how is marketed and sold via the commissioner's channels. The commissioner also launched new interfaces that target the end-users (business and leisure travellers) directly, bypassing wholesale and retail intermediaries. While such initiatives bring more value to the commissioner's customers, introducing such changes requires research insights, i.e. the activities where Haaga-Helia students can be valid.

The objectives of cooperation

This section will list both short-term and long-term goals that Haaga-Helia's team identified for the cooperation with the commissioner.

Short-term goals

The short-term goals that Haaga-Helia team set for October 2014 – April 2015 included 1) raising Haaga-Helia's brand awareness with the commissioner; 2) enabling the students to complete their thesis projects for the commissioner; 3) strengthening trust and mutual understanding between Haaga-Helia and the commissioner. Additionally, the students hoped to join the commissioner's industry events and to get access to the commissioner's inside training.

Long-term goals

The long-term goals that the cooperation between Haaga-Helia and the commissioner could reach included the following: 1) securing the commissioner's interest in future thesis projects; 2) securing a commission for a semester project for a larger group of students; 3) getting access to the latest products and training from the commissioner for Haaga-Helia students and staff; 4) arranging work placement for Haaga-Helia students on commissioner's premises; 5) arranging work rotation periods for Haaga-Helia staff with the commissioner; 6) arranging visits for Haaga-Helia students to the premises of the commissioner in Finland and in Europe.

The format of cooperation

This section will specify how the cooperation has been implemented within the framework of sales and services approach practiced by Haaga-Helia.

Account management plan

Once the short-term and the long-term goals of the cooperation were identified, the authors wrote an account management plan that captured the cooperation process with the commissioner in terms of sales terminology. The commissioner was conceptualised as a customer and all touch points with Haaga-Helia were visualised as points of customer service during the customer journey. Haaga-Helia's team and its communication with the commissioner were also visualised (see Fig. 1 below). An action plan with realistic timetables and allocation of resources was suggested.

Value proposition

Based on the commissioner's needs (section 2.3), five thesis projects were commissioned under one umbrella topic. The five students identified their respective sub-topics and wrote their thesis subject analyses, which were accepted both by Haaga-Helia thesis board and by the commissioner. The research focused on the following: 1) how to motivate intermediaries (leisure and corporate travel agents) to sell core travel products and ancillary services via the commissioner's distribution platforms; 2) how to facilitate and increase the consumption of ancillary services by the end users (business and leisure travellers, especially generation Y travellers); 3) how important are transparency and comparability of ancillary services for the end users, and 4) what are the tendencies in distribution of ancillary services via suppliers' own distribution platforms.

The students shared the research questions and collected data via interviews and surveys. The value was seen in bringing the results to the commissioner as a single information package with suggestions on how to advance the distribution and sales of ancillary services in the researched markets. Additionally, the students planned to share a video about the work on commissioner's corporate blog.

4.3 Communication plan

The communication plan was organised as follows. The lecturers would communicate with the commissioner via email/phone. The lecturers would also send updates to the commissioner and degree programme directors. Haaga-Helia team would communicate internally via email/

phone and via Haaga-Helia's SharePoint platform, where the commissioners would be present as guests, while the students would get full student rights. Additionally, the students could contact the commissioner, provided there is a need for direct communication (subject to approval by the lecturers). The commissioner was also welcome to pursue communication with any member of Haaga-Helia team. The students committed to use social media only to schedule meetings without disclosing the nature of the work. Thesis seminars, meetings with the commissioner, and research activities were documented according to Haaga-Helia's guidelines.

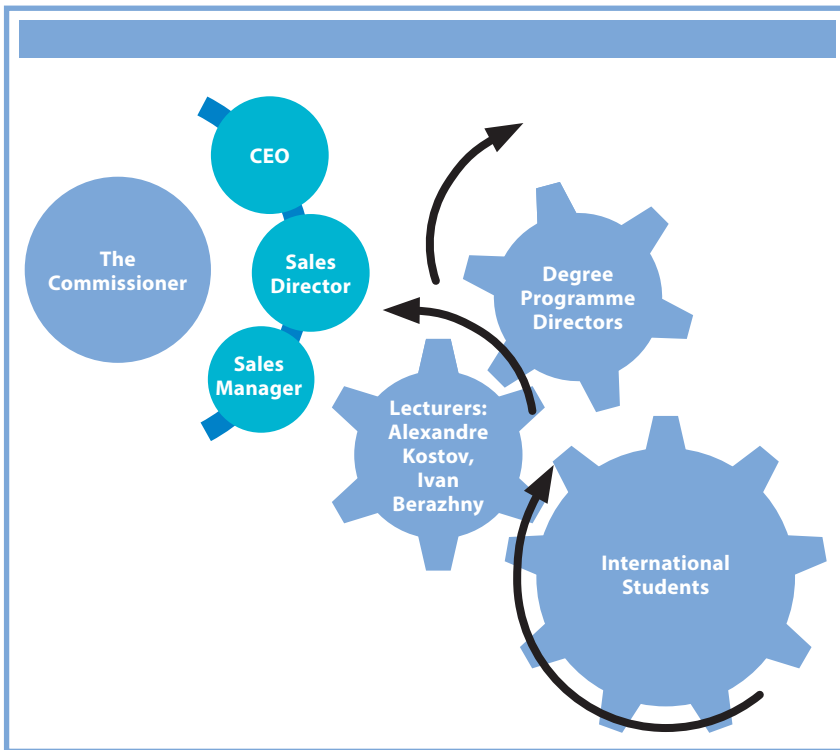


Figure 1. Cooperation parties.

Resources

The resources for the thesis seminar group were allocated as follows. Alexandre Kostov, the core supervisor, received 70 hours for the supervision and support of the students' thesis work. Ivan Berazhny would support the students' thesis work as part of his tutoring of the students. Each student has 15 study credits of thesis work to complete through cooperation with the commissioner, which amounts to 405 hours of study/work for

each student. Thus, the team members have shared the pool of more than 2000 study/work hours to bring added value to the commissioner. Degree programme directors also followed the project and provided their coordination input when needed. The team also had resources for meetings with the commissioner. The students' work has also been supported by the necessary equipment and IT solutions provided by Haaga-Helia and, whenever possible, by the commissioner.

Results of cooperation

This section will highlight several results from the cooperation between Haaga-Helia and the commissioner at the moment when this paper is about to be submitted.

Opportunities for Haaga-Helia

Haaga-Helia students and staff have enjoyed many opportunities during the cooperation with the commissioner. The students and staff took part in several industry events and a virtual training seminar (available by invitation only) organised by the commissioner. The commissioner and Haaga-Helia identified more clearly the areas of cooperation while the research projects brought forward relevant knowledge about the developments in the industry. The students have gained job leads and expanded their professional networks. One student has an opportunity of a work placement with the commissioner. Similarly, Haaga-Helia staff have now a closer relationship with the commissioner whereby similar projects in the future can be easier. At the moment of writing, all short-term goals seem reachable. The majority of long-term goals also look feasible. The most rewarding realisation is that the project can lead towards establishing a strategic cooperation between the parties.

Commissioner's feedback

At the moment of submitting this paper, only two students have approached the completion of their thesis projects, while the remaining students aim at finalising their work in April 2015. This explains why the authors will share cumulative results of the project later, during the conference. At the same time, the commissioner has followed work and gave highly positive feedback. The results delivered so far include valuable in-

sights into what prevents intermediaries to push ancillary services to the end users and what could motivate intermediaries to achieve better sales of ancillary services. The results also give insights into purchasing behaviours, corporate travel policies, and own distribution channels of the commissioner's suppliers. The students have also scripted the video and have started the information package for the commissioner that will include an executive summary, an infographic, and presentation slides. The commissioner has also expressed readiness to engage the students further, perhaps to develop training modules.

Conclusion

The pedagogical achievements of such cooperation are very encouraging. The authors demonstrated that a thesis seminar group with several students can share one commissioner. The authors also proved that the commissioned theses benefit from the principles of sales and service design. The authors were also happy to see that continuous development of students (from specific courses to certified training) resulted in great opportunities for the staff and the students.

Such cooperation naturally has challenges. The students need guidance, the commissioner requires non-disclosure, and the work easily exceeds the allocated resources. Yet seeing that our tourism students can create added value for the industry's leading stakeholder is priceless.

References

[1] www.haaga-helia.fi



Ensimmäisen lukukauden sähköistäminen

Annika Konttinen

Johdanto

■ Digitalisaatio on megatrendi, joka vaikuttaa elämäämme monella tasolla. Työelämässä kysytään yhä parempia digitaalisia taitoja, joten niitä pitää harjoitella jo ammattikorkeakoulussa. Näin opiskelijat ovat valmistuessaan digitaalisesti osaavia ja valmiimpia astumaan tämän vuosituhannen työtehtäviin.

Osa milleniaalien sukupolveen kuuluvista opiskelijoista on jo ottanut aimo askeleita digimaailmaan lapsesta asti, ja he ovat jo kokeneita sosiaalisen median käyttäjiä aloittaessaan ammattikorkeakouluopinnot. He voivat harrastaa bloggaamista tai käyttää useita sosiaalisen median alustoja vapaa-ajallaan. Toiset taas eivät ole aiemmissa opinnoissaan käyttäneet paljon edes tietokoneita. Koska tasot ovat niin erilaisia, tulee ammattikorkeakoulun opastaa kaikkia opiskelijoita matkalla kohti ammattimaista sähköisten työkalujen ja sosiaalisen median käyttöä. Digitaalisuuden lisääminen tulee aloittaa jo heti opintojen alussa. Koska itse työskentelen suurimmaksi osaksi ensimmäisen lukukauden opintojen parissa, oli tämä luonteva kehittämistehtävän aihe. Matkailun sähköisen liiketoiminnan opinnot ovat innostaneet minua kehittymään sosiaalisen median käyttäjänä ja sisällöntuottajana, joten haluan myös innostaa omia opiskelijoitamme!

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Porvoo Campuksen matkailun koulutusohjelman ensimmäisen lukukauden sähköistäminen toteutettiin lisäämällä sosiaalisen median ammattimaista käyttöä opintoihin. Myös muut sähköiset sisällöt, kuten ICT, HAAGA-HELIA:n järjestelmät (esim. MyNet, Winha, Leap), matkailuteknologia ja sähköiset oppimisalustat, kuuluvat tärkeänä osana opintoihin. Ne edustavat jo itsessään sähköisyyttä.

Tämän työn tavoitteena on kertoa, miten ensimmäisellä lukukaudella on lisätty sähköisiä elementtejä opintoihin, miten prosessi eteni suunnitelmasta toteutukseen sekä miten sähköistämisen toteuttamista seurataan. Alustavia kommentteja siitä, mitä mieltä ensimmäisen lukukauden opiskelijat (ja myös ohjaajat) ovat olleet sähköistämisestä on jo saatavilla jonkin verran, mutta varsinainen palaute tulee vasta joulukuussa 2014. Tarkoituksena on myös havainnollistaa tähän mennessä huomatuista prosessin plus- ja miinus- ja jotta lukukautta voidaan kehittää vielä paremmaksi.

Heti alussa esitellään lyhyesti matkailun koulutusohjelman ensimmäistä lukukautta ja Porvoo Campusta sekä siellä käytettäviä oppimismenetelmiä. Seuraavaksi esitellään, mitä elementtejä lisättiin sähköistämisen aikana. Sen jälkeen katsotaan, miten sähköisyys on otettu vastaan ja miten lukukautta on tarkoitus kehittää.

Matkailun koulutusohjelma ja Porvoo Campus: Missä sähköistäminen toteutettiin?

Tässä luvussa kerrotaan lyhyesti toimintaympäristöstä: matkailun koulutusohjelman ensimmäisestä lukukaudesta ja Porvoo Campuksen erityispiirteistä.

Matkailun koulutusohjelman ensimmäinen lukukausi

Matkailun koulutusohjelmassa aloittaa noin 40–50 uutta opiskelijaa puolen vuoden välein. Ensimmäisen lukukauden tavoitteena on ohjata heidät oikealle polulle niin matkailun toimialan kuin HAAGA-HELLIAN käytäntöjen kannalta. Porvoo Campuksella vahvassa asemassa ovat tutkivan ja kehittävän oppimisen menetelmät, joista matkailun koulutusohjelman ensimmäisellä lukukaudella käytettävät sovellukset ovat ongelma- ja käytäntöperusteinen oppiminen. Ongelmaperusteista oppimista tehdään varsinkin PBL (Problem-based-learning) -tutoriaalien muodossa. Tutoriaalien aiheina ovat matkailuun liittyvät isot aihekokonaisuudet, kuten matkailu ilmiönä, kestävä kehitys ja matkailun trendit, joihin myös digitalisaatio kuuluu. Käytäntöperusteisen oppimisen kautta opiskelijat järjestävät tapahtuman ja opintomatkan lukukauden aikana. Opinnoissa yhdistyvät teoria ja käytäntö.

Oppimismenetelmissä opiskelija on aktiivisena toimijana keskiössä. Opiskelijan vastuu omasta oppimisestaan on ehdoton edellytys. Lukukauden aikana, varsinkin sen alussa, tulee paljon uutta opittavaa ja omaksuttavaa, mikä voi olla uudelle ammattikorkeakouluopiskelijalle varsin haastavaa.

Ensimmäisen lukukauden ohjaajatiimi on tiivis, ja yksittäisten opiskelijoiden etenemisestä on kaikilla hyvä käsitys. Mahdollisiin ongelmiin voidaan tarttua ajoissa. Palautteen antoon ja saamiseen on lukukauden aikana useita mahdollisuuksia mm. kehityskeskusteluiden, pienryhmäkeskusteluiden ja useiden checkpoint-tilaisuuksien tiimoilta. Opiskelijat reflektoivat oppimistaan myös oppimisportfolioon.

Lukukauden opinnot keskittyvät projektien ympärille. Kaikki opintojaksot tukevat projekteja tavalla tai toisella. Opiskelusta on pyritty tekemään mahdollisimman elämyksellistä. Opiskelijat saavat käyttöönsä omat kannettavat tietokoneet aloittaessaan opinnot. He tutustuvat konkreettisesti (silmät sidottuina!) Campus-rakennukseen opintojensa alussa Tiloja ja avaruuksia -workshopin merkeissä. Opinnoissa on haluttu mahdollistaa digitaalisten alustojen ja menetelmien käyttö Campuksen innovatiivisessa ympäristössä.

Porvoo Campus

Porvoo Campus on yksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun kuudesta toimipisteestä. Uusi Campus rakennus valmistui 2010, ja se on suureksi osaksi käyttäjiensä toiveiden mukaisesti toteutettu. Valoisassa ja avoimessa oppimisympäristössä on 33 erilaista tuolityyppiä, paljon lasiseiniä, betonia, puuta ja tiiltä. Tilat ovat hyvin erilaisia. Paljon on satsattu pieniin kokoustiloihin, joissa opiskelijat ja ohjaajat voivat tavata ja työskennellä eri kokoonpanoilla. Kaikille tutkinto-opiskelijoille annetaan opintojen aluksi kannettava tietokone digitaalisen opiskelun helpottamiseksi.



Kuva 1. Porvoo Campuksen tuoleja (Konttinen, A. 7.10.2014).

Sähköistämisen prosessi: Miten kaikki eteni?

Tässä luvussa kerrotaan, miten ensimmäisen lukukauden sähköistämisen prosessi eteni kevään ja syksyn 2014 aikana.

Matkailun sähköisen liiketoiminnan opintokokonaisuus innoitti kehittämään ensimmäisen lukukauden opintoja digitaalisten sisältöjen ja sosiaalisen median lisäämisen kannalta. Ensimmäinen lukukausi on vain yksi seitsemästä lukukaudesta, joten ihan kaikkea ei sen aikana tarvitse sähköistämisen osalta tehdä. Tärkeintä on laukaista prosessi ryhdikkäästi käyntiin.

Sähköistämisen prosessin suunnittelu ja kuvaus

Alkukevällä 2014 kävimme matkailun koulutusohjelmassa läpi sähköisiä elementtejä eri lukukausilla ja huomasimme niitä jo olevankin. Tavoitteena oli lisätä niitä opintoihin systemaattisesti alusta asti. Sähköisyyden kipinä kannattaa sytyttää jo ensimmäisten opiskeluviikkojen aikana, jotta opiskelijat ovat seuraavina lukukausina valmiimpia osallistumaan projekteihin, joissa kehitetään haastavampia digitaalisia sisältöjä, ja valitsemaan sähköistä liiketoimintaa sisältäviä valinnaisia opintojaksoja. Perimmäinen tavoite on, että jokainen Porvoo Campukselta valmistunut olisi valmis osallistumaan digitaalisuuden kehittämiseen tulevissa työtehtävissään.

Ensimmäisen lukukauden aikana on tavoitteena tehdä sosiaalisen median ammattimainen käyttö tutummaksi erilaisten tehtävien avulla. Monet opiskelijat käyttävät mm. Facebookia, Instagramia ja WhatsAppia vapaa-ajallaan, mutta ajatus siitä, että käyttö olisi suunnitelmallista ja ammattimaista, on monelle vierasta.

Ensimmäisellä lukukaudella reflektoidaan oppimiseen liittyviä asioita portfolioissa, joten oli luontevaa siirtää perinteinen raporttiportfolio **blogimuotoon**. Myös joidenkin raporttien muuttaminen blogiteksteiksi oli varteenotettava vaihtoehto. Huomasin itse sähköisen liiketoiminnan opinnoissa, kuinka välitöntä ja läpinäkyvää blogimuotoon kirjoittaminen oli.

Sosiaalisen median luennolla opiskelijoille kerrotaan eri medioiden käytöstä lyhyesti, mutta varsinainen soveltaminen jää heidän tehtäväkseen. Tässä toteutuu tutkiva oppiminen (ja varsinkin ongelma- ja käytäntöperustainen oppiminen) konkreettisesti. Valmiita vastauksia ei ole, vain kokeilun ja tiedonhaun kautta voi oppia.

Ensimmäisen lukukauden aikana tehdään opintomatka ja tapahtumaprojekti, joihin liittyy markkinointiviestintää ja tarinan kirjoittamista. Niinpä **Facebook** (Porvoo Campus) ja **Instagram** (aihetunniste #porvoocampus) valjastettiin markkinointikäyttöön. Campuksen FB-sivuille tulee kuvia ja tarinaa matkan varrelta. Tapahtuman ja matkan jälkeen niistä kirjoitetaan (blogi)teksti, joka jaetaan myös HH:n sähköisissä medioissa. Opintomatkalla käytetyistä matkailupalveluista tehdään Tripadvisor-arvioinnit.

Instagramissa opiskelijat jakavat omia kuviaan Campukselta ja opintoihin liittyvistä retkistä ja vierailuista yhteisellä aihetunnisteella.

Opiskelijat tekevät sähköisen vuosikirjan, johon jokaisesta kirjoitetaan teksti, jota voi hyödyntää omassa LinkedIn-profilissa (jonka kehittämistä jatketaan seuraavalla lukukaudella).

Opiskelijoita kehoitetaan avaamaan oma **Twitter**-tili ja etsimään sopivia seurattavia, jotta he voivat hyödyntää Twitteriä matkailun trendejä etsiessään.

Ensimmäisen lukukauden aikana on myös useita muita sähköisyyttä tukevia aiheita, kuten ICT, matkailuteknologia sekä sähköiset oppimisalustat Leap ja Moodle, jossa myös tehdään sähköisiä tenttejä. Digitaalisuus tulee melkein huomaamatta tutuksi jo opintojen alussa.

Ensimmäisen lukukauden ohjaajatiimissä oli yhtenäinen käsitys siitä, että sähköisiä sisältöjä tulee lisätä lukukauteen. Se on jo tavoitteena HAA-GA-HELIA-tasolla, joten se ohjaa toimintaamme myös sitä kautta. Uu-

sista digisisällöistä sovittiin alustavasti jo kevätlukukauden 2014 lopussa, ja syksyn alussa ne lisättiin ensimmäisen lukukauden tehtävänantoihin. Jonkin verran ilmassa oli digipelkoa. Osa ohjaajista ei halunnut osallistua sähköistämiseen omien tehtäviensä osalta. Osa taas oli todella helpottunut, kun entiset työlääät raportit poistuivat kokonaan työkuormasta. Suurin osa ensimmäisen lukukauden tiimistä otti sähköistämisen innostuneena tai ainakin neutraalina vastaan. Ryhmä työsti uusia ohjeistuksia yhdessä ennen syksyn opintojen alkua.

Taulukossa 1 näkyy, miltä ensimmäisen lukukauden sähköinen sisältö näytti ennen sähköistämistä ja miltä se näyttää nyt:

| | ENNEN | JÄLKEEN |
|----------------------------------|---|---|
| Sosiaalinen media | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tripadvisor-arvioinnit matkaprojektin yhteydessä ▪ Karttapeli ▪ Google Maps raportissa ▪ Facebookin ad hoc -käyttö tapahtuma-projektin markkinoinnissa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tripadvisor-arvioinnit matka-projektin yhteydessä ▪ Karttapeli ▪ Google Maps blogissa ▪ Twitter-tilin avaus ja käyttökokeilut trendimetsästyksessä ▪ Facebookin suunnitelmallinen käyttö matka- ja tapahtumaprojektien markkinoinnissa ja raportointi projekteista ▪ Instagram aiheutunnistus (#porvoocampus) Campukseen liittyvien kuvien jakamisessa ja käyttö opintomatkan yhteydessä ▪ Blogiportfolio (jossa yksi postaus digitaalisuuden hyödyntämisestä oppimisessa) ▪ LinkedIn-profiiliin luonti sähköisen vuosikirjan yhteydessä |
| Sähköiset oppimis-alustat | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moodle (sähköinen tentti, raportit ja muut oppimistehtävät) ▪ Leap (projektien viestintä ja dokumentointi) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moodle (sähköinen tentti ja muut oppimistehtävät: vähemmän raportteja, osa siirtynyt blogiin) ▪ Leap (projektien viestintä ja dokumentointi) |
| ICT | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Word ▪ Excel ▪ Powerpoint ▪ HH-järjestelmät | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Word ▪ Excel ▪ Powerpoint ▪ HH-järjestelmät ▪ Wordpress-blogi |

Taulukko 1. Ensimmäisen lukukauden vertailu ennen ja jälkeen sähköistämisen.

Sähköistämistaulukosta näkyy, että vaikka sähköisiä elementtejä on ennenkin ollut, niitä on tullut selkeästi lisää. Ongelmallista on, jos entisiä sisältöjä ei ole vastaavasti vähennetty. Sähköistämisen tarkoitus on tehdä kaikesta entistä parempaa, ei missään nimessä tehdä ensimmäisestä luku-kaudesta työläämpää opiskelijoille eikä ohjaajille.

Seurantasuunnitelma

Digitaalisuuden vastaanottoa mitataan monin eri tavoin. Ohjaajat keskustelevat kokemuksista keskenään, ja opiskelijoiden kanssa on lukukauden

aikana useita vapaamuotoisia tapaamisia sekä keskusteluja, joissa opiskelijoiden kokemukset ja näkemykset nousevat esille. Lisäksi on henkilökohtaiset kehityskeskusteet tutorohjaajan ja opiskelijoiden välillä sekä pienryhmäkeskustelut, joissa digitaaliset kokemukset otetaan kysymyksen muodossa esille. Blogiportfioon tulee kirjoittaa yksi postaus aiheesta, miten digitaaliset elementit ovat vaikuttaneet oppimiseen. Tämän lisäksi yhden oppimistehtävän yhteydessä kysytään, miten sosiaalista mediaa hyödynnettiin päivän aikana. Näin opiskelijoita ohjataan tietoisesti pohtimaan sähköistämisen vaikutuksia omaan oppimiseen.

Koska opintojaksot kestävät koko lukukauden, saadaan nämä kirjalliset kommentit vasta joulukuussa 2014, kun kaikki oppimistehtävät on tehty. Kuukausien aikana olemme kirjanneet ylös kokemuksia ja keskustelleet niistä. Tammikuun alussa ensimmäisen lukukauden ohjaajat keskustelevat kaikista näistä keskenään ja kokemusten pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia seuraavan lukukauden toteutukseen. Myös vinkkejä ensimmäisen lukukauden kokemuksista annetaan toisen lukukauden ohjaajille, jotta opiskelijoiden digiprosessi jatkuisi mahdollisimman sulavasti eteenpäin.

Projektin tuloksen ja oman oppimisen arviointi

Syksyn aikana on ollut muutamia hetkiä, kun olen huomannut, että vaikka kuinka suunnittelimme tarkat ohjeistukset, ihan kaikkea emme osanneet ottaa huomioon.

Blogimuotoinen portfolio ei vaikuta yhtään niin hankalalta kirjoittaa kuin perinteinen raporttimalli oli. Blogitekstin muotoon kirjoitettuna pohdintaa ei vaikuta olevan lainkaan niin vaivalloista tehdä kuin ennen raporttiformaatissa. **Luovuuden käyttö on lisääntynyt.** Blogimuodossa tehtynä opiskelijat voivat antaa paremmin luovuudelleen vallan kuin perinteisessä raportissa, sillä kuvien ja videoiden sekä linkkien lisääminen on vaivatonta. Myös ohjaajat ovat pystyneet lukemaan ensimmäisiä versioita portfolioista melko vaivattomasti (asiat löytyvät sieltä, mistä niiden pitääkin!).

Blogiportfolion ohjeistus on ehkä kuitenkin liian samanlainen kuin entisen raporttimallin. Kehityskeskusteluissa jotkut opiskelijat mainitsivat ohjeistukset (joihin me ohjaajat olemme käyttäneet tuntikausia) epäselviksi. Kokemuksemme mukaan tämä voi olla vain yleistä hämmennystä korkeakouluopiskeluista, mutta on kuitenkin asia, johon pitää jatkossa kiinnittää huomiota vielä enemmän, sillä se nousi esille useamman kerran.

Olen itsekin huomannut niissä joitakin ristiriitaisuuksia ja jäänteitä menneisyydestä.

Emme osanneet tehtävänannoissa täysin hyödyntää kaikkia blogin mahdollisuuksia. Jotkut opiskelijat ovat voineet kokea ohjeistuksen osin liian rajoittavaksi ja osin taas liian rönsyileväksi. Toisaalta monet opiskelijat ovat kehuneet, kuinka kivaa oli kirjoittaa blogia. He ovat kokeneet uuden oppimisen iloa ja innostuivat, kun osasivat tehdä blogikirjoituksia.

Jotkut olivat aivan ihmeissään Twitteristä (”minäkö muka sitä käyttäisin”) ja kuitenkin rohkeasti nostivat esille joitakin asioita, joita olivat sen kautta löytäneet. Tämä onkin yksi syksyn tärkein oppi: uudet menetelmät ovat tuoneet erilaista oppimisen iloa ja innostusta opintoihin. En muista, että kukaan olisi ollut innoissaan portfolioraportin kirjoittamisesta, mutta portfolioblogi on saanut aikaan innostusta.

Kenties hiukan yllättäen **yksityisyyden suoja** on noussut esille portfolioblogien yhteydessä. Itse en kokenut matkailun sähköisen liiketoiminnan blogitekstien julkisuutta mitenkään ongelmalliseksi, mutta meillä noin puolet opiskelijoista on halunnut asentaa salasanan tai vain kutsua lukijat katsomaan blogejaan. He sanovat pelkäävänsä, että toiset voivat lukea heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan oppimisesta blogeista. Tähän voimme jatkossa panostaa avaamalla läpinäkyvyyttä ja jakamisen merkitystä, jopa kutsumalla toisia aktiivisesti lukemaan opiskelijoiden tuottamaa sisältöä. Digitaalisuuden tavoite on tiedon ja osaamisen jakamisen mahdollistaminen, ei salailu ja nurkkakuntaisuus. Aina on kuitenkin tarvittaessa mahdollisuus jakaa joitakin asiota vain ohjaajan kanssa.

Twitterin mukaanotto jo ensimmäisellä lukukaudella on ehkä joillekin opiskelijoille liikaa eikä sitä ehditä tarpeeksi pohjustaa. Olen ottanut sen mukaan neljännen lukukauden opintoihin, joissa verkostoidutaan ja etsitään trendejä. Se sopii hieman kehittyneempään sähköiseen viestintään paremmin. Kuitenkin aion myös jatkossa kehottaa ainakin luomaan profiilin ja tutustumaan alustaan itsenäisesti.

Instagram ja Facebook markkinoinnin työvälineinä ovat olleet tähän mennessä hyvät. Opiskelijat ovat jo osanneet tehdä houkuttelevia tarjouksia tulevista tapahtumista näissä medioissa sekä jakaa kuvia menestyksekkäästi oppimistehtävien yhteydessä. Odotamme jatkoa ja itse tapahtumia, niin näiden medioiden käyttö tulee näkyvämmäksi kuvien ja tarinoiden kautta.

Ennen luin itse 10 noin 40 sivua pitkää ryhmäraporttia, mutta nyt niiden tilalla on noin 150 blogitekstiä, joista tulee antaa palautetta ja jotka

tulee arvioida. Aivan niin yksityiskohtainen kommentointi kuin ennen ei tule olemaan mahdollista, joten **uusia arviointikäytäntöjä tulee pohtia**. Aionkin arvioida kolme kirjoitusta yhdessä ja antaa napakat kommentit perustuen antamiini arviointikriteereihin. Tämä arviointi- ja palauteasia ei onneksi tullut yllättäen, vaan olin osannut varautua siihen jo ohjeistusta tehdessäni. Mahdollisesti seuraavalla kerralla blogitekstit tehdään myös ryhmätyönä. Entisiä sisältöjä tulee myös karsia, sillä **kaikkea vanhaa ei voi säilyttää uusien digisisältöjen rinnalla**. Sama koskee myös kaikkia entisiä opintojaksoja: kun uusia sähköisiä opintojaksoja kehitetään ja lisätään tarjontaan, jotain entisiä kursseja tulee poistaa, jotta taloudelliset resurssit riittävät.

Pyysin myös esimiestäni lukemaan kehittämistehtäväni ja hänen arviotonsa siitä on seuraavanlainen:

Matkailun koulutusohjelman keskeisiä tavoitteita ja visioita on lisätä digitaalisuuden ja sähköisen liiketoiminnan osaamista sisältöihin ja työtapoihin. Lehtori Annika Konttisen kehittämishanke on tärkeää ja perustavanlaatuista työtä, sillä jos ei heti alussa saada opiskelijoita digitaalisuuteen toimijoiksi, onkin ulkokohtaista käsitellä digitaalisuutta omana sisältönään irti muusta toiminnasta. Myös henkilöstön voimaannuttaminen teemaan on oleellista, mitä tässä ohjaajatiimin kohdalla pohditaankin.

Kehittämishanke on realistinen, ja siinä opintoihin sopivasti ja luontevasti hivutetaan digitaalisuutta. Pohtiminen on rehellistä ja raikasta, ja se vie tätä hanketta eteenpäin opintojen loppuessa. Nämä Matkailun sähköisen liiketoiminnan kehittämishankkeet kuvaavat oivallisesti työtämme Porvoo Campuksella ja niiden raportit voisi hyvin julkaistakin.

*Arvio: KTT Reija Sandelin, matkailun koulutusohjelmajohtaja,
HAAGA-HELIA Porvoo 2.11.2014*

Lopuksi: Miten tästä eteenpäin?

Palautetta ei vielä ole saatu kaikista mittauskohdista, mutta jo nyt voidaan todeta, että opiskelijat ja ohjaajat ovat pääasiassa ottaneet uudet sähköiset elementit positiivisesti vastaan.

Portfolioblogin ja blogiin tulevien muiden oppimistehtävien ohjeistukseen tulee tehdä joitakin muutoksia seuraavan kerran. Ensimmäisellä kerralla ohjeistukset eivät varmasti voikaan mennä täydellisesti. Nyt kun on nähnyt, mitä sähköistämisen visio on käytännössä, on luontevaa muokata ohjeistusta ymmärrettävämmäksi seuraavalla kerralla.

Jatkossa on tärkeää ymmärtää, että kaikkea uutta digisisältöä ei voi ottaa vastaan poistamatta vanhoja elementtejä. Mietimme toki tätä jo syksyllä ja toteutuimmekin poistoja, mutta ne eivät kohdentuneet kaikki järkevästi eikä niitä tehty tarpeeksi radikaalisti. Uusia tapoja arvioida tulee kehittää. Esimerkiksi blogien vertaisarviointi tai -kommentointi voisi olla mahdollista, ja se myös vähentäisi halua ”salata” blogit. Vertaisarviointia tehdään jo paljon muutenkin.

Lisäksi toivoisin, että myös muut tiimimme jäsenet innostuisivat lähtemään sähköisen liiketoiminnan opintojen pariin, jotta saisimme koko porukan innovoimaan sähköistämisen työkaluja ja menetelmiä ykköslukukaudelle. Itse olisin valmis lisäämään sähköistä sisältöä vieläkin, mutta ymmärrän, että ihan kaikesta emme voi luopua, jotta opiskelijat kykenevät oppimaan perinteisiä taitoja, jotka sitten aikanaan mahdollistavat opinnäytetyön kirjoittamisen raporttimuotoon. Mutta nythän portfolio-muotoinen opinnäytetyö on jo kehitetty....

Sähköiset elämykset houkuttelivat minut ja kollegani suunnittelemaan kokonaisen opintojakson niiden ympärille. Toisen kollegani kanssa kirjoitimme artikkelin Encounters15-konferenssiin aiheesta digitaalisten ja moniaististen elämysten lisäämisestä ensimmäisen lukukauden opintoihin. Olen lisännyt jokaiseen ohjaamaani opintojaksoon sähköisiä elementtejä viimeisen vuoden aikana. Voi siis sanoa, että koulutuksella on ollut paljon vaikutusta työhöni jo nyt!



Sähköisen liiketoiminnan hyödyntäminen syksyn 2014 M3MY:n projektissa

Anne Koppatz

Tiivistelmä

■ Tämä raportti osa matkailun sähköisen liiketoiminnan opintoja ja kuvaa opintokokonaisuuden kehittämishanketta joka kohdistuu HAAGA-HELIAN Porvoon yksikön matkailun suomenkielisen koulutusohjelman kolmannen lukukauden matkailupalvelujen myynnin opintokokonaisuuteen. Siitä käytetään tässä työssä lyhennettä M3MY. Opintojakson laajuus on 9 opintopistettä, ja se vastaa työmäärältään 243 tuntia. Kehittämishankkeen tarkoituksena on integroida sähköisen kaupan välineet mahdollisimman laajasti ja oppimista edistävästi opintojaksoon ja tuottaa sähköisen liiketoiminnan integroimisen malli, jota voidaan soveltaa myös tulevaisuuden kolmannen lukukauden opintojaksoissa

HAAGA-HELIAN Porvoon yksikön matkailun koulutusohjelman opetuksessa ja oppimisen tavassa noudatetaan tutkivan ja kehittävän oppimisen mallia. Sisällön, tavoitteiden ja toteutuksen osalta noudatetaan opintojaksokuvausta. Kokonaisuuden teemoja ovat kuluttajakäyttäytymisen trendit, projektiosaaminen, tuotteet ja palvelut, myynti ja palvelustrategia, paikallistuntemus, toimintaympäristö, kestävä kehitys sekä turvallisuus. Tutkivan ja kehittävän oppimisen vaiheita ovat orientaatioperustan luominen sekä kehittämistehtävän ja siihen liittyvän ongelman asettaminen. Seuraavaksi luodaan tavoitteet, yhteinen sisällön rakentaminen sekä työskentelytavoista sopiminen ja tutkimussuunnitelman kirjoittaminen. Sitä seuraa yhteinen uuden tiedon rakentaminen, pohdinta ja esittely muille.

Syksyn 2014 projektin suunnittelu alkoi keväällä 2014. Toimeksiantajana toimii HAAGA-HELIA amk. Projektin tarkoituksena on tuottaa mobiilisovellus, joka pidentää matkailijaviipymän Porvoossa neljästä tunnista kahdeksaan tuntiin. Opintojakso toteutetaan yhteistyössä HAAGA-HELIAN tietojenkäsittelyn koulutusohjelman (TIKO) sekä Rooman Sapienza-yliopiston kanssa. M3MY-ryhmän tutkimuksen kohde on Porvoo ja siellä vieraileva 18–28-vuotias matkailija.

Koulutusohjelman toteutus alkoi elokuussa ja opiskelijoiden ensimmäinen tehtävä oli tutkia Porvoon matkailua ja sen tarjontaa sähköisien kanavien ja sosiaalisen median avulla ja jakaa löydetty tieto ryhmälle. Sisällön ja tavoitteiden rakentaminen toteutui tutustumalla sähköiseen ja mobiili-kauppaan sekä perehtymällä laadulliseen tutkimusotteeseen ja kirjoittamalla tutkimussuunnitelma. Aineisto kerättiin haastattelujen, havainnoinnin ja benchmarkingin avulla sekä tämän opintojakson aikana myös sosiaalisen median kautta. Tarkoitusta varten perustettiin Facebook-, Twitter- ja Instagram-tilit. Tutkimusraportin sijaan tuotetaan blogi sekä suomeksi että ruotsiksi. Tarkoitus on saada sekä näkyvyyttä että kohde-ryhmän mielipiteitä kehitettävää sovellusta varten.

Opintojakson aikana TIKOn opiskelijat vierailivat Porvoon Campuksella ja pitivät M3MY-ryhmän kanssa yhteisen suunnitteluiltaapäivä. Lisäksi M3MY-ryhmä vieraili Rooman Sapienza-yliopistossa ja esitteli Porvoota matkailukohteena heidän maisteriopiskelijoilleen. Molempia opiskelijaryhmiä haastateltiin. Lisäksi Porvoon Campuksella syksyn 2014 aikana opiskelleita vaihto-opiskelijoita haastateltiin ja Italiassa kerättiin sekä mobiili- että kirjallista benchmarkingaineistoa. Aineiston analyysin jälkeen alkaa mobiilituotteen suunnittelu saatujen tulosten perusteella.

Syksyn toisen jakson alussa opiskelijat tutustuvat sovellukseen, johon mobiiliaineisto tallennetaan, ja alkavat sisällön tuottamisen yhtä tai useampaa mobiilisovellusta varten. Marraskuun lopulla M3MY-ryhmä vierailee Pasilan Campuksella TIKOn koulutusohjelmassa ja silloin siirretään mobiilisovelluksen tai sovellusten sisältö TIKOLle teknisen toteutuksen varmistamiseksi.

Joulukuun ensimmäisenä päivänä sovelluksen on tarkoitus olla sekä sisällön että tekniikan osalta valmis myytäväksi. M3MY-ryhmän tehtävänä on myydä, markkinoida ja esitellä sovellusta mahdollisimman monelle 18–28-vuotiaalle asiakkaalle. Sen jälkeen tuote ja myynti arvioidaan ja opiskelijat saavat opintojakson arvosanan sekä antavat opintojaksopalautteen.

Opintojakson aikana palautetta kerätään ja oppimista arvioidaan monin eri tavoin. Ensimmäinen ns. orientaatiotehtävä arvioidaan. Lisäksi opiskelijat kirjoittavat kolme kasvukertomusta, joissa arvioidaan omaa oppimista ja projektin etenemistä. Ryhmän työskentelystä jokainen opiskelija tekee kaksi vertaisarviointia. Lukukauden lopuksi myös tutkimusraportti arvioidaan ja toimeksiantaja antaa kommenttinsa ja kertoo tuotoksen hyödyistä sille.

Sähköisten liiketoimintamallien integroiminen matkailun kolmannen lukukauden myynnin opintoihin on mahdollista toteuttaa niin, että aloitetaan sopivan toimeksiantajan etsintä, joka esittelee opiskelijaryhmälle työelämälähtöisen toimeksiannon. Opiskelijat asettavat itse tutkimustehtävän, etsivät tarvittavan tiedon sekä päättävät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruutavoista ja strategiasta. Sitten päätetään missä ja millä tavalla työ raportoidaan. Sekä aineistokeruussa että raportoinnissa otetaan huomioon toimeksiantajan käyttämät sosiaalisen median kanavat ja käytetään ainakin niitä. Muiden kanavien hyödyntäminen on aina projektikohtaisesti arvioitava ryhmän kanssa.

Tällainen projekti on opettajallekin monella tavalla oppimisen paikka. On oltava valppaana ja annettava opiskelijoille, heidän ajatuksilleen ja osaamiselleen tilaa. Opettajan on osattava tulkita opiskelijoiden tietoa ja tiedontarvetta sekä huomioitava ryhmien erilaisuus niin tiedollisesti kuin niiden tavoissa toimia. Opettaja on oppinut tämän projektin aikana vähintään yhtä paljon kuin opiskelijat ja on hyvä, että tämä kokonaisuus kirjoitettu raportiksi ja siten tehty näkyväksi. Näin opintojakson toteutuksen kehittäminen ja siitä tiedon jakaminen on helpompaa ja yleensäkin mahdollista.

Johdanto

Matkailun sähköisen liiketoiminnan kehittämishakkeeni on osa HAA-GA-HELIAN Porvoon yksikön matkailun koulutusohjelman kolmannen lukukauden matkailupalveluiden myynnin yhdeksän opintopisteen opintokokonaisuuden lukukausiprojektia. Sen asiakaskohderyhmänä on kuluttaja ja vapaa-ajanmatkustaja, josta englannissa käytetään käsitettä ”leisure traveller”. Opintojaksosta käytetään tässä työssä lyhennettä M3MY.

HAAGA-HELIAN Porvoon yksikön matkailun koulutusohjelmassa toteutetaan ns. tutkivan ja kehittävän oppimisen mallia. Joka lukukaudelle etsitään toimeksiantaja, joka antaa aiheen, jota tutkitaan. Tutkimuksen

perusteella tuotetaan jokin matkailuun liittyvä ajankohtainen kuluttajalle suunnattu tuote. Tuote myydään erillisessä myyntitilaisuudessa. Tämän syksyn projektin tavoitteena on tuottaa matkailijaviipymän pidentämistä edistävä mobiili-sovellus. Kevään 2015 opiskelijat osallistuvat Central Baltic -ohjemaan ja perehtyvät siinä jakeluteihin. Opintojakson aikana kehitetään matkailuyritykselle jakelutiesuunnitelma.

Opintojakson kaikki ns. oppiaineet on linkitetty projektiin ja aikataulutetaan niin, että niiden aikana asiat käydään läpi projektin kannalta oikea-aikaisesti. Koko lukukausi on siten yksi kokonaisuus, jossa asioiden oikea-aikainen käsittely on tärkeässä roolissa. Yhtä keskeistä on aloittaa opintojakso opiskelijoiden aiheeseen liittyvä aiemman tiedon kartoituksella.

Kehittämishankkeeni tavoite on linkittää opintojakson toteutukseen sähköisen kaupan välineet mahdollisimman laajasti ja toimivasti, jotta opiskelijat oppivat niiden tuomista mahdollisuuksista matkailutuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa. Tarkoitus on tuottaa opiskelijoille mahdollisimman tuore ja kattava näkemys sähköisen myynnin eduista ja mahdollisuuksista tuotteiden kehittämiseen, oikean myyntikanavan valitsemiseen hyvän myyntituloksen aikaansaamiseksi. Kuluneen vuoden aikana aihetta on ns. hivutettu ohjelmaan, ja verkkohinnoittelun kohtuullistuttua EU:n alueella on korkea aika saada sähköiset liiketoiminnan keinot riittävän voimakkaasti opetusohjelmaan. Tavoitteena on luoda opintojakson malli, jota voidaan käyttää tulevaisakin M3MY kokonaisuuksissa.

Raportin sähköisen liiketoiminnan osuus perustuu pääosin MSL 2014 aikana opittuun. Opintojaksokuvaus toimii opintojakson tavoitteiden ja painotusten viitekehystenä. Opetusta ja oppimisen tapaa kuvaa tutkivan ja kehittävän oppimisen malli.

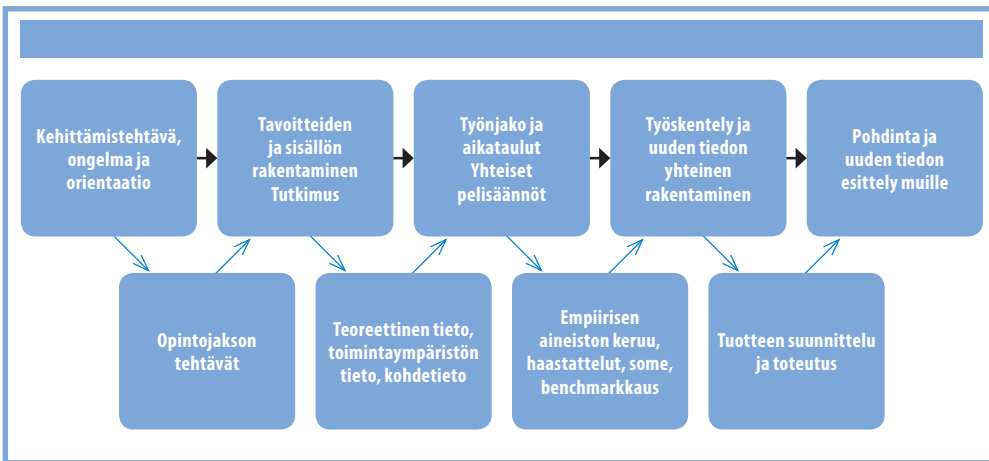
Raportin alussa esittelen lukukauden opintojakson mukaiset tavoitteet ja sen, miten sähköisen liiketoiminnan osa-alueet integroidaan siihen. Sitteen kerron itse toteutuksesta ts. Toiminnasta, miten suunnitelma on viety toiminnan tasolle, ja lopuksi arvioidaan, miten tässä on onnistuttu ja mitä opittiin.

Suunnitelma

Opintojakson sisällön ja toteutuksen tulee noudattaa koulutusohjelman sille asettamaa tavoitetta ja sitä, mitä se opiskelijalle ns. lupaa. Opintojak-

sokuvaus on laadittu vastaamaan näitä tavoitteita ja sen teemat ja oppimistavoitteet ohjaavat myös tätä kehittämistehtävää.

Matkailupalveluiden kehittäminen ja myynti-opintojakson laajuus on kolmannella lukukaudella 12 opintopistettä, joka vastaa 324 tunnin työmäärää ammattiopintotasoisia pakollisia opintoja. Varusjärjestelmien osuus on 3 opintopistettä, ja se jää tämän kehittämishankkeen ulkopuolelle. Opintojakso toteutetaan suomen kielellä. Sen suoritettuaan opiskelija oppii tunnistamaan asiakkaiden tarpeita samalla seuraten oman myynti- ja tuotteistamisosaamisen kehittymistä. Opintojakson aikana opiskelija oppii hyödyntämään eri tilanteisiin sopivia teknologioita ratkaisuja ja sosiaalisen median mahdollisuuksia liiketoiminnassa. Siten hän oppii myös tuottamaan sekä sähköisiä että vuorovaikutteisia matkailupalveluja asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden. Kaiken tämän edellytyksenä on riittävä perehtyminen toimintaympäristön, joka on myös yksi opintojakson oppimistavoitteista. Omaksutun tiedon pohjalta hän osaa kehittää palvelua ja myyntiprosesseja sekä asiakkuuksia. Opintojakson teemoja ovat kulluttajakäyttäytymisen trendit, projektiosaamisen syventäminen, tuotteet ja palvelut mukaan lukien sähköiset, myynti- ja palvelustrategia, paikallistuntemus, toimintaympäristö, kestävä kehitys matkailussa, turvallisuus sekä työ että asiakasturvallisuus. (www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/opintojaksokuvaukset)



Kuvio 1. Opintojakson toteutuksen prosessi.

M3MY-opintojakson sisällön painopisteen muuttaminen vuorovaikutteisesta myynnistä sähköisen kaupan puolelle etenee kuvion 1 mukaisesti siten, että ylhäällä olevat laatikot kuvaavat työskentelyvaiheita tutkivan ja

kehittävän mallin mukaisesti ja sen alla ovat toimenpiteitä, joiden avulla ymmärrys ja uuden tiedon syntyminen mahdollistetaan ja lopputulos varmistetaan. Tässä on tärkeää painottaa, ettei uudelle kehitettävälle tuotteelle tai tuotokselle ole ennakoon määritelty ylintä tasoa. Orientaatiotehtävä on toteutuksen ensimmäinen vaihe, joka johdattaa opiskelijat toimintaympäristön äärelle. Samalla he tutustuvat itse teemaan sekä kohteen nykytilaan tässä tapauksessa Porvooseen ja sen näkymiseen eri sähköisissä kanavissa. Jokaiseen vaiheeseen annetaan tehtäviä, jotka tukevat asian ymmärtämistä ja uuden oppimista.

Syksyn projektin suunnittelu alkoi jo talvella 2014 (liite 1). Kevätlukukauden 2014 M3-ryhmä työsti toimeksiantajalle 4 mobiilisovellukselle sisällön ja syksyllä 2014 päätimme seuraavan ryhmän kanssa edetä pitemmälle ja sisällön lisäksi tuottaa koko sovellus. Syksyn projektin toimeksiantajana toimii HAAGA-HELIA amk. Tarkoitusta varten sovittiin yhteistyöstä HAAGA-HELIA:n Pasilan toimipisteen tietojenkäsittelyn koulutusohjelman (TIKO) kanssa. M3-ryhmä suunnittelee edelleen sisällön, mutta TIKO:n ryhmä toteuttaa sovelluksen. Näin voimme itse opiskelijavoimin tuottaa koko mobiilisovelluksen, joka on motivoivampaa, opettavaisempaa ja konkreettisempaa kuin vain osan tuottaminen. Tuotettavan mobiilisovelluksen tehtävä on tässä projektissa pidentää matkailijaviipymää neljästä tunnista kahdeksaan tuntiin. Syksyn projektin kohde on Porvoo ja tutkittava asiakassegmentti 18–28-vuotiaat matkailijat. Toiseksi yhteistyökumppaniksi valittiin Rooman Sapienza yliopisto, joka työstää maisteriohjelmassaan matkailijan viipymän pidennystä Colline Romanessa. Siten opintojakson toteutukseen sopivat oivallisesti eri sähköisen kaupan elementit.

Toteutus

Syksyn opintojen aloitustilaisuudessa opiskelijat saivat ns. orientaatiotehtävän. Se käsitti neljä osa-aluetta ja oli seuraava:

1. Miten Porvoo matkakohteena näyttäytyy sähköisissä jakelukanavissa?
2. Miten eri (matkailija)kohderyhmät näkyvät sähköisessä viestinnässä ja palveluntarjonnassa?
3. Miten Porvoo kohteena näkyy hakukoneissa?
4. Näkyvätkö Porvoon matkailun ammattilaiset Tripadvisorissa esim. siten, että vastaavat asiakkaiden kommentteihin tai kysymyksiin.

(PSS2RM0021 lukukauteen orientoiva tehtävä 25.8.2014)

Kevään suuntautumisinfon ja aloituspäivän ohjelman sekä orientaatiotehtävän on tarkoitus ohjata opiskelijat aiheen piiriin sekä siihen ympäristöön, johon opintojakson aikana perehdytään. Tärkeää on siten käydä yhdessä orientaatiotehtävän tulokset läpi ja jakaa tieto muille osallistujille. Kyseessä on tutkivan ja kehittävän oppimisen mallin ensimmäinen vaihe, jossa luodaan orientaatioperusta ja asetetaan kehittämistehtävä ja ns. ongelma. Kehittämistehtävänä on tutkia, mikä Porvoossa kiinnostaa 18–28 vuotiasta matkailijaa ja minkälainen mobiilisovellus saisi tämän viipymään kohteessa kahdeksan tuntia. (vakava.blogspot.fi)

Seuraava vaihe on tavoitteiden sekä sisällön yhteinen rakentaminen ja työskentelytavoista sopiminen: kuka tekee, mitä tekee ja mihin mennessä. Sisällön rakentamista varten tutustutaan sähköistä kauppaa, myös mobiiliikauppaa, käsittelevään aineistoon ja aloitetaan teorian kirjoittaminen. Samalla tehdään tutkimussuunnitelma ja sitä varten haetaan tietoa sopivasta menemästä. Tällä opintojaksolla tutkimusote on jo valittu, ja se on laadullinen. Aineisto kerätään haastattelemalla, havainnoimalla ja tällä kertaa myös benchmarking- menetelmällä.

Uutta on se, että tässä projektissa aineistoa kerätään myös sosiaalisen median kanavien kautta. Ryhmä pohti yhdessä, mitkä sosiaalisen median kanavat sopivat tähän projektiin parhaiten. Heti opintojakson alettua he avasivat yhteisen, kaikille ennestään tutun Facebook-ryhmän, jossa pääasiallinen sisäinen viestintä toteutuu. Sinne opettajalla ei ole pääsyä. Kommentteja, jakamisia ja tykkäämisiä haetaan Twitteristä, johon tuotetaan tapahtuma- ja kohdetietoa Porvoosta. Tilin nimeksi tuli Splendid Porvoo, ja samanniminen on myös ryhmän Instagram-tili, johon on tallennettu kohteen kuvia erityisesti tutkittavan kohderyhmän näkökulmasta ja aihepiiristä. Twitterissä ilmoitellaan Porvoon tapahtumista, tarjonnasta ja nähtävyyksistä nuorten näkökulmasta ja luontopainotteisesti. Instagram-tili on tarkoitettu Porvoosta otettujen omien kuvien jakamiseen. Kummankin tilin tavoitteena on kiinnostuksen herättäminen ja kohteen myynnin edistäminen nuorille. Näistä tileistä opiskelijoilla ei ollut aiempaa kokemusta, mutta ne valittiin, jotta saataisiin projektille mahdollisimman laajasti näkyvyyttä seuraajien muodossa ja mahdollisuutta ”myydä” siitä ja kohdetta ulkopuolisille. Ehkä kuitenkin tärkein syy sosiaalisen median käytölle tässä projektissa on se, että sen kautta saadaan mahdolliselta kohderyhmältä jo ennakkoon tietoa ja kommentteja heitä kiinnostavista tai ei-kiinnostavista kohteista, tapahtumista ja palveluista ”tykkäämisien” ja jakamisten kautta. Näin ollen sekä some-kanavista saatu palaute että

itse kerätty aineisto voivat yhdessä tuottaa varmemmin paremman, ladatumman ja suositumman sovelluksen potentiaalisten asiakkaiden käyttöön. Näiden some-kanavien arvoa ja kävijämääriä seurataan säännöllisesti Google-analyticsin avulla.

Projektin kannalta keskeinen oli tapaaminen TIKOn opiskelijoiden kanssa Porvoon Campuksella viikolla 41. Siinä yhteydessä opiskelijat saattoivat esitellä kohdettaan ja pyytää siitä palautetta. Sitä saatiinkin ja sen pohjalta muutettiin Italiassa esitettävän aineiston sisältöä enemmän luontokohdepainotteiseksi. TIKOn opiskelijat antoivat tutkimusta varten haastattelun samoin kuin kolme Porvoon Campuksella vuoden vaihdossa olevaa opiskelijaa. Lisää haastatteluja tehdään Italiassa. Siellä on myös tarkoitus markkinoida opiskelijoiden Twitteriä ja Instagramia, joissa jo alun perin päätettiin tuottaa kaikki englanniksi. Ryhmän some-aktiivisuuden takaamiseksi laadittiin ns. some-vuorot. Yhden vuoron pituus on viikko, ja sen aikana on tuotettava määrätty määrä twiittejä ja kuvia Instagramiin.

Opiskelijoiden vastaperustettuja blogeja ei vielä ole markkinoitu, sillä niihin on viikon 43 aikana tulossa vasta Porvoon osuus ja tutkimuksen tausta ja toteutus. Kaksi blogia kirjoitetaan opintojakson teemoista, ja ne kirjoitetaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Lukukauden edettyä seuraavalle jaksolle ne toivottavasti löytävät aktiivisia lukijoita ja tuovat näiden näkemyksiä, joita voidaan käyttää tuotteen kehittämisessä, kohteen markkinoinnissa ja matkailijoiden houkuttelemisessa. Blogien tarkoituksena on saada lukijoita ja lisätä kiinnostusta Porvoota sekä opiskelijoiden tutkimusta ja tuotettavaa mobiilisovellusta kohtaan. Lisäksi se tekee opiskelijatyötä tunnetuksi myös muualla maassamme ja ehkä pian myös muissa pohjoismaissa.

Opintojakson aikana ns. yhteiskirjoitusta tehdään Leap on Office 365 -alustalla, joka on HAAGA-HELIAn Porvoon yksikössä käytössä oleva oppimisalusta eli learning platform. Siellä opiskelijat voivat samanaikaisesti työstää dokumentteja. Leap-alustalle voidaan tarvittaessa antaa myös tunnukset ulkopuoliselle, esim. tulevalle toimeksiantajalle, joka voi halutessaan kommentoida työn alla olevia aineistoja. Lukukauden muut, esim. opetusaineistot, on tallennettu Moodleen, ja siellä ovat myös yhteiset tuntityöskentelyn aineistot.

Tätä raporttia kirjoitettaessa projekti on vielä kesken, ja se jatkuu vielä viikolle 51.

Seuraava vaihe on projektin ja erityisesti Porvoon esittely luontokohde-painotteisesti italialaisille. Siitä toivotaan palautetta ja ideoita. Lisäksi odotamme paljon tietoa heidän hyvistä käytänteistään matkailijaviipymän pidentämisessä Colline Romanessa, jossa myös vierailaan. Siitä jokainen opiskelija tuottaa muistiinpanot, jotka toimivat benchmarkingin ns. empiirisenä aineistona. Kaikki muistiinpanot analysoidaan yhdessä matkan jälkeen ja tulokset raportoidaan.

Italian-matkan aikana ohjelmaan kuuluu useita vierailuja esim. museoissa, joissa opiskelijoiden tehtävänä on analysoida niiden elämystekijöitä sekä aina kuin on mahdollista ottaa käyttöönsä vierailukohteen tarjoama sovellus ja arvioida sen toimivuutta ja elämyksellistä lisäarvoa vierailijalle. Siten yhdessä työskentely ja tiedon rakentaminen tutkivan ja kehittävän oppimisen mallin mukaan on projektin pisin vaihe. Ennen yhteisen uuden tiedon rakentamista käydään läpi kaikki saatu tutkimusaineisto, joka tavoitteen mukaan käsittää n. 15 haastattelua, palautetta, jakamista ja ”tykkäämisää” somessa sekä benchmarkkauksessa saatuja aineistoja. Näitä opiskelijat analysoivat viikolla 44.

Projekti etenee matkan jälkeen siten, että tutkimusaineisto analysoidaan ja tulokset kirjoitetaan auki. Niiden perusteella aloitamme mobiilisovelluksen sisällön suunnittelun. Tässä vaiheessa ei ole vielä selvinnyt, kuinka monta eri sisältövaihtoehtoa tuotamme. Sisältö tuotetaan ns. Fluid-sovellukseen, josta se siirretään TIKOn opiskelijoille. Seuraava tapaaminen heidän ryhmänsä kanssa on 18.11.2014 Pasilassa. Silloin sisällön on oltava valmis ja sovelluksen työstö ladattavaan muotoon voi alkaa. Lopputuotteen on oltava valmis myytäväksi 1.12.2014.

Opintojakson sähköisen liiketoiminnan integroimisen malli

Sähköisen liiketoiminnan eri mahdollisuudet voidaan integroida

M3MY-opintojaksoon seuraavasti:

1. Toimeksiantajan työelämälähtöinen tehtäväksi anto
2. Tutkimustehtävän ja ongelman asettaminen
3. Tiedon etsintä (konteksti ja teoria)
4. Missä/miten raportoidaan riittävän näkyvyyden ja lukijapalautteen saamiseksi esim. blogi

5. Empiirisen aineisto keruu kuten haastattelut, havainnointi, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest (painotus niissä, missä toimeksiantaja on)
6. Tutkimuksen etenemisen kuvaus (esim. blogissa)
7. Aineistoanalyysi
8. Tulosten esitys toimeksiantajalle
9. Tuotekehitys tulosten perusteella ja sen esittely/myynti sähköisissä kanavissa.

Ensimmäinen vaihe on sopivan toimeksiantajan löytäminen ja sitä hyödyttävän työelämälähtöisen toimeksiannon saaminen. Sen jälkeen opiskelijat asettavat tutkimustehtävän ja muotoilevat kysymykset, joihin haetaan vastausta. Seuraava vaihe on tiedon etsintä, sekä teoreettiseen, tutkimukseen liittyvään että kontekstitietoon perehtyminen ja viitekehysten kirjoittaminen. Työlle saattaa hyvinkin olla eduksi tehdä sitä näkyväksi mahdollisimman monella taholla, jotta saataisiin esim. kommentteja ja seuraajia. Siksi tässä vaiheessa päätetään, miten ja missä työ raportoidaan. Jos toimeksiantajalla on blogi tai useampi bloggaaja, voi olla hyväksi avata blogi ja tavoitella sille heti laajaa lukijakuntaa.

Seuraavaksi päätetään muut sähköiset kanavat, joissa halutaan työtä tehdä näkyväksi. Niille tulee ensin sopia jokin rooli, ts. mitä missäkin sähköisen median kanavassa julkaistaan. Kanaviksi valitaan ainakin ne, joissa toimeksiantaja on aktiivinen. Muitakin voidaan harkita käytettäväksi. Empiiristä aineistoa kerätään tutkimustehtävästä riippuen sekä haastattelemalla että jollain muulla laadullisen aineiston keruutavalla. Lisäksi aineistoa kerätään myös valituista sähköisistä kanavista esim. kommentteista, postauksista ja jakamisista.

Tutkimusaineisto analysoidaan ja raportoidaan, jos toimeksiantaja sallii, julkisella blogialustalla joko kokonaan tai osittain. Tulosten perusteella aloitetaan tuotteen suunnittelu ja lopuksi sitä markkinoidaan tai myydään sovitulla sähköisillä kanavilla ja myös F2F.

Arviointi

Opintojakson aikana tehdyn tutkimuksen arvioivat opettajat sekä sen teoreettisesta että tutkimuksellisesta näkökulmasta. Teoria arvioidaan sen olennaisuuden ja osuvuuden perusteella, ja sen on myös selitettävä tuloksia. Lisäksi arvioidaan empiirisen aineiston laajuus, sen riittävyys, analyysi-

si sekä raportointi. Opettajat arvioivat myös tutkimustulosten hyödyntämistä uusien tuotteiden kehittämisessä. Toimeksiantaja arvioi osaltaan tutkimuksen sille tuomaa uutta ja hyödynnettävää tietoa. Lisäksi se kertoo tekijöille uuden kehitetyn tuotteen käytettävyydestä, uutuusarvosta ja myytävyydestä.

Opintojakson aikana tuotettu blogiraportti arvioidaan, ja se toimii osana tutkimusmenetelmäopintojen arvioinnin kohteita. Mobiilituotteiden sisällöt arvioidaan projektin osuudessa, ja niistä saatu arvosana vaikuttaa osaltaan myynnin osuuteen arvosanassa.

Opiskelijoilla on opintojakson aikana useita oman työn arvioinnin kohtia. Sekä kasvukertomuksia että vertaisarviointeja kerätään opintojakson aikana kahdesta kolmeen kappaletta. Kasvukertomuksissa opiskelijat arvioivat omaa oppimistaan, motivaatiotaan ja tavoitteisiin pääsyä. Vertaisarvioinneissa arvioidaan ryhmän toimintaa kokonaisuutena sekä siitä toimivien yksilöiden panosta.

Opintojakson kuudennen viikon lopulla opiskelijat kirjoittivat ensimmäisen kasvukertomuksen. Ensimmäisessä kasvukertomuksessa tuli käsitellä seuraavia asioita:

- Odotukseni opintojaksosta
- Oma suunnitelmani, miten saavutan tavoitteeni
- Minä ja opintojakson tutkimustehtävä
- Mitä olen oppinut tähän asti ja mistä tarvitsen lisätietoa

Niistä saattoi lukea, että opiskelijat kokivat saaneensa paljon lisätietoa. Projekti koettiin mielekkääksi ja monipuoliseksi, ja se mahdollistaa monipuolisen oppimisen ja työkalujen saannin tulevaisuutta varten. Lisätietoa tarvitaan vielä mm. eri mobiilisovelluksista ja eri lähteistä saadun tiedon analysoimisesta tutkimuksessa.

Ensimmäinen vertaisarviointi tehtiin viikolla 42. Siinä ryhmä arvioi oman toimintansa tavoitteellisuutta, tehokkuutta, päätöksenteon luonnetta ja ryhmän jäsenten osaamisen hyödyntämistä. Lisäksi arvioitiin ryhmän jäsenten osallistumista yhteiseen tehtävään. Tämän ensimmäisen vertaisarvioinnin tulos oli moninainen. Osalle työskentelytahti oli liian verkkaista, ja suunnitelmasta huolimatta tutkimuksellinen tiedonkeruu ei tuntunut kaikista riittävän konkreettiselta ja selkeältä. Tämä on varsin tavallinen tulos opintojen tässä vaiheessa, jolloin aineistoa on alettu kerätä ja ei vielä tiedetä, mitä ja millaista tietoa saadaan. Osa opiskelijoista oli kuitenkin tyytyväisiä ryhmän työskentelyyn ja piti sitä tavoitteellisena ja

tehokkaana. Kaikki olivat tyytyväisiä ryhmän jäsenten yksilöllisten osaamisten hyödyntämiseen projektissa ja sen olen myös ohjaajana ilokseni havainnut. Ryhmässä on aktiivisempia ja vähemmän aktiivisia osallistujia, mutta kukaan ei ole ns. vapaamatkustaja. Sen vertaisarviointi osoitti selkeästi.

Oman oppimisen arviointi

On ollut kovin antoisaa osallistua tähän projektiin, joka poikkeaa monipuolisuudessaan aikaisemmista. Opettaja, kuten opiskelijat, ovat tässä uuden asian äärellä ja kaikki oppivat yhdessä. Opettajan on kuitenkin rohkaistava opiskelijoita tavoittelemaan mahdollisimman hyvää tulosta ja auttaa heitä onnistumaan. Toivottavasti onnistun tässä.

Opiskelijaryhmät ovat aina erilaisia ja samalla heidän tapansa toimia on erilainen. Toteutukset pitää rakentaa niin, että ne sopivat kaikille saman tason ryhmille. Erityisen tärkeää on ottaa selvää ryhmän jäsenen aikaisemmasta tiedosta käsiteltävään aiheeseen liittyen. Sen taso esim. aikaisempiin ryhmiin nähden vaikutti alussa vähäisemmältä, mutta työskentelyn edetessä huomasin erehtyneeni. Kysymys olikin siitä, miten omaa osaamista tuodaan esille. Tämän ryhmän jäsenet eivät aluksi ilmaisseet asiaa niin, että olisin saanut siitä selvän kuvan. Etenemistähtiä olisi voinut hiukan nopeuttaa, mutta olemme silti aikataulussa.

Opettajana koen olevani juuri ja juuri pienen askeleen opiskelijoiden edellä tämän sähköisen kaupankäynnin ja somen alueella. Se pitääkin minut valppaana, ja varmasti opin koko ajan yhtä ja toista uutta. Tällaisia toteutuksia tehdessä on aina hyvä pohtia, missä järjestyksessä asioita tehdään. Tässäkin on hyvä tehdä ryhmäkohtaisia variaatioita. En tätä kirjoittaessa osaa sanoa, olisiko jokin aihe taia kokonaisuus pitänyt käsitellä aiemmin tai myöhemmin. Toisin kuin aikaisemmin, tällä ryhmällä on sama opettaja sekä projektissa että tutkimusmenetelmissä. Se auttaa asioiden käsittelyä ns. juuri oikeaan tarpeeseen -näkökulmasta. Toisaalta jos jonkun on vaikea ymmärtää yhden opettajan ohjeita tai tapaa selittää, toisen opettajan selitys voi auttaa eteenpäin.

Ryhmän toiminnasta tiedän tässä vaiheessa jo sen, että saamme tuotettua tavoitteen mukaisen tuotteen ts. matkailijaviipymää pidentävän mobiilisovelluksen sisällön ja ns. lopputuotteen. Vielä emme tiedä, kuinka useita sisältöjä teemme. Aineiston analyysi auttaa tässä päätöksessä. Ul-

komaalaisten näkemys kohteesta on kovin arvokas, ja mm. heitähän me haluamme houkutellessa Porvooseen ainakin kahdeksaksi tunniksi.

Lähteet

HAAGA-HELIA 2014. Opintojaksokuvaus. <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/opintojaksokuvaukset/pss2rm0021?userLang=fi>: luettu 18.10.2014

PSS2RM0021 lukukauteen orientoiva tehtävä 25.8.2014

PSS2RM0021 Kasvukertomus kohti ammattilaisuutta osa 1

PSS2RM0021 Matkailupalvelujen myynti aloitusaineisto

Vakava.blogspot.fi: luettu 19.10.2014

Arvio

Mielestäni kehittämishanke on oivallisesti valittu, sillä se yhdistää laatijan eli matkailun lehtorin Anne Koppatzin työn, matkailun koulutusohjelman hivuttaen sähköistyvän opetussuunnitelman, HAAGA-HELIAN pedagogisen strategian, tutkivan ja kehittävän oppimisen, matkailun sähköisen liiketoiminnan ja siihen keskittyvät erikoistumisopinnot.

Hanke on todellisuudenmukainen ja realistinen. Se on kuvattu huolellisesti ja selkeästi, niin että ymmärtää, mitä tehdään. Hankkeen tavoite on selvä, mutta tutkivan ja kehittävän oppimisen ja opiskelijoiden keskeisen roolin takia on mahdotonta kuvata etukäteen lineaarisesti, mistä kaikki alkaa ja mihin se päättyy. Eri tekijät ja vaiheet on dokumentoitu ja perusteltu.

Hankkeen tuloksilla on monta merkitystä opiskelijoille (oppiminen) ja toimeksiantajalle (käytettävä sovellus). Sovelluksen kehittämistietoa jaetaan ja sen huomiota seurataan sähköisen liiketoiminnan analyttisin menetelmin ja oppimista arvioidaan monipuolisesti. Kehittämishankkeen laatija tarkastelee ja arvioi sitä monesta näkökulmasta ja näkee, että hanke onnistuu ja täyttää siihen kohdistetut odotukset niin sähköisen liiketoiminnan kehittämisen kuin hankkeen laatijan oppimisen osalta.

KT T Reija Sandelin, matkailun koulutusohjelmajohtaja 26.10.2014

Liitteet

Liite 1. Projektin vaiheet ja alustava aikataulu jaksolle 4.

| AJANKOHTA | TEHTÄVÄT | MENETELMÄ | VASTUUHENKILÖT | VALMIS |
|---|---|--|---|--------------|
| Kevät 2014 28.2.2014 15.4.2014 | <ul style="list-style-type: none"> Suuntautumisinfot | <ul style="list-style-type: none"> Opintojakson esittely PP-esitys | Lukukausikoordinaattori ja kevään M3MY opiskelijat | 25. 8.2014 |
| Viikko 35 | <ul style="list-style-type: none"> Opintojakson aloitus, syksyn aikataulu ja orientaatiotehtävän anto. Tutkimussuunnitelma Teoriakirjallisuuteen perehtyminen Oman Facebook ryhmän avaaminen | <ul style="list-style-type: none"> PP-esitys, kuunteluharjoitus ja tietokilpailu ruotsiksi Luento, kirjallisuus ja ryhmätyö | M3MY – opettajatiimi Tutkimusmenetelmät: Anne Koppatz | Viikko 36 |
| Viikko 36 | <ul style="list-style-type: none"> Orientaatiotehtävän esittely tulosten esittely. Myynnin ja sähköisen kaupan eri lähdeteemoihin perehtyminen. Aineistokeruumenetelmien valinta | <ul style="list-style-type: none"> Ryhmätyö, PBL, yhteiskirjoittaminen Leapissa ja luennot | M3MY-opettajatiimi | Viikko 37 |
| Viikko 37 | <ul style="list-style-type: none"> Kohdeanalyysi ja kontekstiin perehtyminen ja Twitter ja Instagram-tiliin avaaminen. Asiakastyyppeihin perehtyminen Teorian kirjoittaminen | <ul style="list-style-type: none"> Luennot, Some seuranta ja sisällön tuotto, kohdekirjallisuuteen ja kohteeseen perehtyminen Vierailijaluento kohteen markkinoinnista blogin avulla | M3MY-opettajatiimi | Viikko 38 |
| Viikko 38 | <ul style="list-style-type: none"> Italialaisen yhteistyöyöpöytävierailun tavoitteiden asettaminen ja ohjelman suunnittelu. Haastattelukysymysten kääntäminen englanniksi. Teorian kirjoittaminen | <ul style="list-style-type: none"> Ryhmätyöt Haastatteluharjoitukset, sähköisiin aineistoihin perehtyminen | M3MY-opettajatiimi | Viikko 38 |
| Viikko 39 | <ul style="list-style-type: none"> Oman projektikohteen esityksen laatiminen HHn yhteistyöohjelman TIKOn vierailua varten kohderyhmän näkökulmasta Kohteen kuva - ja videomateriaalin keruu ja esityksen laatiminen | <ul style="list-style-type: none"> Ryhmätyö, yhteissuunnittelu Leapissa Kaksi vierailuluentoja aihepiiristä kohde-esittelyn elämyksellisyys | M3MY-opettajatiimi | Viikko 39 |
| Viikko 40 | <ul style="list-style-type: none"> Teoriaosuuksien yhdistäminen ja viimeistely Blogin suunnittelu ja postauksien otsikointi Työskentelyn/motivaation arviointi | <ul style="list-style-type: none"> Ryhmätyö, yhteiskirjoittaminen, ohjaus Kasvukertomus 1 tallennus ja kommentointi | M3MY-opettajatiimi | viikko 40 |
| Viikko 41 | <ul style="list-style-type: none"> Oman projektikohteen viimeistely, TIKOn ryhmän yhteissuunnittelun metodin valintakysymykset ja tavoitteet. | <ul style="list-style-type: none"> Esitysharjoittelua, esitys, yhteissuunnittelua, tiimityötä, learning cafe | M3MY-opettajatiimi ja TIKON ensimmäisen vuoden opinnoista vastaava opettaja | viikko 41 |
| Viikko 42 | <ul style="list-style-type: none"> Matkaohjelman viimeistely Projektiesityksen viimeistely saadun palautteen perusteella, esitysharjoittelua englanniksi. Blogin avaaminen ja ensimmäisten postausten tekeminen | <ul style="list-style-type: none"> Tiimityö, yhteiskirjoittaminen, vertaisarviointi | M3MY-opettajatiimi | viikko 42 |
| Viikko 43 | <ul style="list-style-type: none"> Intensiiviweek, ei opetusta Opintomatka, tarkoituksena saada tietoa yhteistyöyöpöydän toimenpiteistä matkailijaviipymän pidentämisessä omassa kohteessaan. Esitellä heidän opiskelijaryhmälle kohdettamme ja saada tietoa, mikä/miten saamme sitä houkuttelevammaksi ja matkailijaviipymää pidemmäksi. | <ul style="list-style-type: none"> Opintomatka, kohdevierailuja ja esityksiä, vierailijaluentoja haastatteluja ja havainnointia | M3MY-opettajatiimi | Viikko 43-44 |

Authors

Ivan Berazhny

M.A., Senior Lecturer, Degree Programmes in International Business and Tourism, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Porvoo Campus, Finland

Annika Konttinen

M.Sc. (Econ.), Senior Lecturer, Finnish Degree Programme in Tourism, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Porvoo Campus, Finland

Anne Koppatz

M.A. (Educ.), Senior Lecturer, Finnish Degree Programme in Tourism, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Porvoo Campus, Finland

Alexandre Kostov

M.H.M., Senior Lecturer, Finnish Degree Programme in Tourism, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Porvoo Campus, Finland

Niina Moilanen

M.A., Senior Lecturer, Finnish Degree Programme in Tourism, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Porvoo Campus, Finland