

Olga Keränen, Natalia Nifantova

Kajaanin ammattikorkeakoulu

RestoRus

RYHMÄMATKA ROOMAAN – RYHMÄ- MATKAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS OPIKELIJARYHMÄLLE



Restonomi

Matkailualankoulutus

Kevät / Kesä 2017



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä(t): Keränen Olga & Nifantova Natalia

Työn nimi: Ryhmämatka Roomaan - Ryhmämatkan suunnittelu ja toteutus opiskelijaryhmälle

Tutkintonimike: Restonomi AMM15K

Asiasanat: Matkailu, ryhmämatka.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja perehtyä matkailuun ja siihen liittyviin palveluihin, matkan järjestämiseen ja ryhmämatkaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Työn toimeksiantajana on RestoRus-ryhmä, joka halusi tehdä opiskelun lopussa matkan Roomaan. Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö ja tavoitteena on, että tämän työ matkasuunnitelman perusteella ryhmä pysyy toteuttamaan matkan, joka on juuri heidän toiveidensa mukainen. Ryhmän jäsenet halusivat uusia kokemuksia, aktiivista toimintaa ja myös tutustua Rooman kulttuuriin.

Raportin teoriaosassa käsitellään matkailua ja matkailuun liittyviä palveluita. Tämän jälkeen kerrotaan matkan järjestämisestä ja matkakohteesta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään ryhmämatkaa, sen suunnittelua ja toteutusta. Lopussa kerrotaan paluusta matkalta ja matkan palautteista.

Kvalitatiivisella tutkimuksella selvitetään asiakkaiden tarpeet ja motiivit. Matkan toteuttamisen jälkeen ryhmän jäsenille lähetettiin kysely, joka sisälsi kaksitoista avointa kysymystä. Kysymyksissä tiedusteltiin matkan onnistumisesta ja ryhmäläisten tyytyväisyyttä matkasta, samoin matkan odo- tuksista ja matkan kokonaisuudesta. Kyselyn vastaukset analysoitiin ja tulosten pohjalta koottiin mielipide koko matkasta.

Opinnäytetyöprosessissa onnistuttiin ryhmän toiveiden mukaan suunnitella ja toteuttaa matka. Matkasuunnittelussa otettiin huomioon ryhmäläisten kiinnostusteen kohteet ja matka järjestettiin vähillä kustannuksilla. Tämä opinnäytetyö voisi olla pohjana kiinnostuneella lyhyistä kaupunkilo- mista.

Abstract

Author(s): Keränen Olga & Nifantova Natalia

Title of the Publication: Group trip to Rome - Planning a group trip and implementation the student group

Degree Title: Bachelor's degree in Tourism

Keywords: Tourism, group travel.

The purpose of this thesis was to describe the experience on organizing a tourist trip and also to research tourist services in Italy. The study was commissioned by the RestoRus group whose aim was to complete a study trip to Rome at the end of their studies. This research is a functional study and its aim is to implement the group's tourism goals. The group's intention was to familiarize themselves with the Roman culture and to gain new experiences.

The theoretical section of the report deals with tourism and tourism related services. The next part describes how to arrange a trip and also to describe a travel destination. The final part of the thesis is about returning to Finland and feedback from our trip.

The idea of the research was to find out the needs and motives of the customers. After the trip was completed, a questionnaire with twelve open questions was sent to the members of the group. The questions included topics such as the success of the trip and the satisfaction of the group members about the journey, as well as the expectations of the traveler. The analysis of the answers was made through the Google Forms program. 10 people answered the questionnaire out of 11 participants. The answers to the questionnaire were analyzed and based on the results, opinions were constructed of the entire trip. Questionnaire revealed, that as a trip organizing party we will be recommended at 100% to other groups, however when organizing future trips, we should consider several points based on participants' recommendations and feedback. These points are: more detailed information before and during the trip, keeping up to the program with the total control during the trip, more active organizers' participation during the trip.

In the thesis process, it was possible to plan and implement the journey according to the group's wishes. The travel planning took into account the interest of the group and the trip was arranged at low cost. This work can serve as an example of a short city trip for interested tourists.

ALKUSANAT

Lämmin kiitos RestoRus opiskelijoille, jotka ehdottivat idean ja osallistuivat meidän opin-
näytetyöhön, ilman Teitä se ei olisi onnistunut. Saimme Teidän avullanne arvokkaita kom-
mentteja ja tietoja sellaisista asiasta, jotka olisivat saattaneet jäädä vähemmälle huomi-
olle. Ilo oli meidän puolestamme, kun saimme olla tässä kaikessa mukana. Se oli erittäin
miellyttävä ja mielenkiintoinen, jotta voimme opiskella tässä tiimissä.

Kiitos erityisesti meidän opinnäytetyön ohjaavalle opettajalle Marjukka Turuselle. Hänen
kannustavat neuvot antoivat uskoa ja turvaa meidän päätöksissämme.

Kajaanissa joulukuussa 2017

Olga ja Natalia

Sisällys

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	3
3	MATKAILU JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT	4
3.1	Mitä on matkailu	4
3.2	Kuljetus- ja liikennepalvelut	4
3.3	Majoitus- ja ravitsemispalvelut.....	5
3.4	Matkailun ohjelmapalvelut	6
3.5	Opaspalvelut	7
3.6	Ryhmän johtaminen	7
4	MATKAN JÄRJESTÄMINEN	9
4.1	Ryhmämatka	9
4.2	Kohderyhmä.....	10
4.3	Matkan suunnittelu ja valmistelu.....	11
4.4	Matkan ostoprosessi	13
5	MATKAKOHTEENA ROOMA.....	15
5.1	Rooma	15
5.2	Rooman nähtävyydet	16
6	RYHMÄMATKA ROOMAAN	19
6.1	Matkan suunnittelu	19
6.2	Matkan toteutus.....	21
6.3	Matkan aikana.....	21
6.4	Matkalta paluu.....	25
6.5	Palaute matkasta	25
7	POHDINTA	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

RestoRus-ryhmä halusi tehdä opiskelun lopussa matkan, pienen kaupunkiloman, ja siitä tuli ajatus tehdä opinnäytetyö ryhmämatkasta. RestoRus-ryhmä on ryhmä, joka opiskelee restonomiksi matkailualan koulutuksessa Kajaanin ammattikorkeakoulussa. Ryhmän opiskelijoille venäjä on joko äidinkieli tai toinen kieli. He asuvat Kainuussa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Matkalta ryhmä halusi ensisijaisesti uusia kokemuksia, aktiivista toimintaa, mutta myös tutustua Rooman kulttuuriin.

Rooma, ikuinen kaupunki, maailman pääkaupunki ja kaupunki, jonne kaikki tiet johtavat, on nykyään yksi parhaista paikoista Euroopassa. Sinne monet matkaavat kaupunkilomalle. Suotuisa ilmasto, kohtuulliset pääkaupunkihinnat ja valtava matkailu- ja kulttuuritarjonta takaavat matkan Roomaan olevan aina mielenkiintoinen. Rooma on vilkas kaupunki. Siellä on aina ruuhkia ja matkailijoita ympäri vuoden, mutta keväällä tai syksyllä matkustettaessa voi parhaiten nauttia kaupungista. Rooma itsessään on turvallinen kaupunki ruuhkaisuudesta huolimatta. Siellä on hyvä liikkua, jopa iltaisin. Myös yöpyminen Roomassa on kohtuuhintaista. Yleisesti ottaen Italian pääkaupunki on helposti lähestyttävä ja mielenkiintoinen lomakeskus, jossa voi viipyä nauttimassa tunnelmasta joko parin päivän lomalla tai koko viikon matkalla. (Rooma. Pieni matkaopas 2017.)

Matkanjärjestäjiä Rooman matkalla on kaksi. Tässä opinnäytetyössä tavoitteena heillä on tutkia ja perehtyä matkailuun ja siihen liittyviin palveluihin, matkan järjestämiseen ja ryhmämatkaan. Tarkoitus on myös kertoa Roomasta matkakohteena. Työssä kuvataan suunnitteluprosessi alusta loppuun. Matkan jälkeen saatu palaute analysoidaan.

Meidän johdolla oli tehtävinä toteuttaa matka suunnittelun mukaan. Kyseessä on ryhmämatkan järjestäminen ja kaikki siihen liittyvät prosessit. Opinnäytetyön kautta tarkoitus on saada kokemusta matkailualalla.

Tässä raportissa tuodaan esillä matkailutuotteisiin liittyvä teoria ja esitellä itse matka. Teoriassa kerrotaan, mitä on matkailu ja matkailuun liittyvät palvelut, sekä kerrotaan myös matkan järjestämisestä ja matkakohteesta.

Ryhmämatka on unohtumaton kokemus, joka muistetaan pitkään. Ryhmämatka voi liittyä kokouksiin, harrastukseen, hauskanpitoon, taiteeseen, teatteriin. Se voi olla melkein mitä vain ja minne vain. (Ryhmämatka. Matka-agentti 2017.)

RestoRus-ryhmä kustantaa itse matkansa. Matkanjärjestäjien tarkoitus on toteuttaa matka mahdollisimman vähillä kustannuksilla. Matkanjärjestäjän näkökulmasta tavoitteena ovat kokemuksen saaminen matkanjohtamisesta, ammatillisuuden ja asiantuntijuuden lisääminen ja uuden tiedon oppimisen kehittäminen matkailualalla. Tavoitteena on järjestää onnistunut matka, jonka aikana ryhmän jäsenet tunsivat, että kaikki heidän tarpeensa on huomioitu.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu kahdesta osasta, toiminnallisesta osasta eli tuotteesta (matka) ja prosessin dokumentoinnista ja arvioinnista (opinnäytetyö). Toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii saavuttaman ammatillista käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi eri aloista riippuen ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, esimerkiksi perehdyttämisoapas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen, kuten messuosaston, konferenssin, kansainvälisen kokouksen järjestäminen tai näyttely. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on esitellä parhaat osaamisalueet oman alan kentältä. On myös tärkeää muistaa, mikä suorittamasi tutkinto-ohjelma on ja millaisia asioita opinnoissa on ollut. (Vilka & Airaksinen 2003, 24.)

Toiminnallinen opinnäytetyön raportti on selittävä teksti, josta ilmenee mitä, miksi ja miten se on tehty. Siitä käy ilmi myös millainen työprosessi on ollut ja millaisia tuloksia ja johtopäätöksiä on tehty. Raportissa näkyy myös, miten oma prosessi (tuote, työ, tapahtuma, työnäyte) ja tulokset tuodaan esille. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

Arvioinnin ensimmäinen kohde on työn idea, johon kuuluvat aihe, idea tai ongelman kuvaus, tavoitteiden määrittely, teoreettinen perusta ja tietopohja sekä kohderyhmä. Ne on selitettävä yksityiskohtaisesti ja ymmärrettävästi opinnäytetyön raportointiosassa. Lukijan tulisi heti ymmärtää, mitä opinnäytetyössä olisi pitänyt tehdä ja mitä tavoitteita on asetettu. Tärkeässä osassa toiminnallisen opinnäytetyön arviointia on tavoitteiden saavuttaminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–155).

3 MATKAILU JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT

Matkailuelinkeino ei ole vain ja ainoastaan yksi kokonaisuus, vaan se koostuu useista eri elinkeinoaloista. Näin useat eri elinkeinonalat vaikuttavat tai liittyvät tavalla tai toisella matkailuun. Nämä erilaiset elinkeinonalat sopeutuvat suhdanteiden ja markkinatilanteen muutoksiin eri tavoin. Osa aloista on pääomavaltaisia, kuten esimerkiksi hotellitoiminta ja lento- tai laivaliikenne, osa taas työvoimavaltaisia, kuten ravitsemistoiminta ja ohjelmapalvelut. (Verhelä & Lackman 2003, 10.)

3.1 Mitä on matkailu

Tilastokeskus (Suomen virallinen tilasto 2017) määrittelee matkailun olevan toimintaa, jossa ihmiset matkustavat tavallisen elinympäristönsä ulkopuolelle korkeintaan vuodeksi joko vapaa-ajanviettoon, liikematkalle tai jossakin muussa tarkoituksessa. Tähän sisältyvät tavarat ja palvelut, joita matkailija itse maksaa, tai joku muu maksaa hänen puolestaan, tai jotka hän saa vastikkeetta omaan käyttöönsä tai annettavaksi jollekin toiselle. Mukaan lasketaan menot, jotka on maksettu joko ennen matkaa tai sen jälkeen. Matkailu ei sisällä matkailijoiden kansainvälistä kuljetusta, jotka sisältyvät matkustajaliikenteen kuljetuksiin. (Suomen virallinen tilasto 2017.)

”Matkailu on kaupallista toimintaa. Matkailupalveluihin luetaan majoitus-, ravitsemus-, liikenne- ja ohjelmapalvelut. Matkailuelinkeinon tavoitteena on kannattavan liiketoiminnan harjoittaminen pitkällä aikavälillä.” (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi, Matero 2005, 224.)

3.2 Kuljetus- ja liikennepalvelut

Liikenneyhtiöillä on omaa matkatuotantoa ja myös matkatoimistotoimintaa. Lento-, laiva-, juna- ja bussiyhtiöillä on siis sekä omaa matkatuotantoa että omat myyntitoimistot. Näillä yhtiöillä on kuljetuspalveluita, mutta ne myyvät muitakin palveluita asiakkaille. Alueellisen matkailun kannalta yhteistyö liikenneyhtiöiden kanssa voi olla hyvin tärkeää, sillä yhteistyöstä on hyötyä molemmille osapuolille, matkailijamäärät kasvavat ja asiakkaiden tyytyväisyys kasvaa. (Brännare 2005, 98.)

Perinteistä matkailua ei voi olla ilman liikennepalveluita, sillä liikennepalvelut ja liikennevälineet yhdistävät matkailun kohdealueet matkailijoiden lähtöalueisiin ja näin mahdollistavat eri puolilla olevista kohteista ja niiden palveluista nauttimisen ja kuluttamisen. Ylipäätään voidaan sanoa, että koko matkailuelinkeinon ja sen eri muotojen kehittymisen yhtenä tärkeänä osatekijänä on ollut erilaisten liikennemuotojen ja liikennepalvelujen kehittyminen. Liikenneyhteydet ja palvelut ovatkin matkailijoiden käytettävissä olevan rahan ja ajan sekä matkustustarpeen lisäksi keskeinen edellytys matkailulle. Hyvä on myös huomata, että kohteeseen ja kohteesta takaisin lähtöalueelle tapahtuvan matkustamisen lisäksi matkailija käyttää usein kohteessa paikallisia liikennepalveluita siirtymiseen tai osallistuu liikennevälineillä toteutettaviin aktiviteetteihin, esimerkiksi kiertoajelulle. (Verhelä 2014, 79.)

3.3 Majoitus- ja ravitsemispalvelut

Majoituspalvelu tarjoaa usein erilaisia palvelupaketteja, kuten majoitus-, ravitsemus-, ohjelma- ja kokouspalvelut. Verkostoinnin ansiosta majoituspalvelut voivat muodostaa palvelupaketin yhteistyössä eri yritysten kanssa. Kun asiakas valitsee majoituksen, eri palveluiden kokemus on usein tärkeämpää kuin itse majoitus. Positiivisia kokemuksia voidaan saavuttaa yrityksen tai matkailualan palvelujen ja henkilöstön avulla. Kaikki palvelut täydentävät toisiaan, ja jokainen henkilökunnasta edustaa kokonaisuutta, joten jokainen työntekijä on yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaan on saatava myönteinen kokemus, kun hän ostaa palvelutuotteita: ravintolassa ruoka-annoksen tai hotellissa majoituksen. Kaikkien matkailualan työntekijöiden on aina muistettava, että asiakkaan valintaan vaikuttaa usein hotellin henkilökunnan palvelu ja joustavuus. (Brännare, ym. 2005, 10.)

Majoittamiskeinot ovat ratkaisevassa roolissa matkailun kehittämisessä, kun muodostetaan kilpailukykyistä matkailutuotetta. Niiden toiminnan erityispiirteenä on, että ne tarjoavat matkailijoille erilaisia monipuolisia palveluja turistien tarpeisiin: mm. majoitukseen, ruokailuun ja vapaa-aikaan liittyen. Tärkeimpiä (kompleksinmuodostajina) ovat majoitukseen liittyvät (tarjotaan käyttöön erityisiä tiloja - huoneet ja niihin liittyviä palveluita) ja elintarvikkeisiin liittyvät (tuotannon, kaupan ja palveluprosessien yhdistelmänä). (Studopedia.ru 2017.)

Majoitus- ja ravitsemisalalla palveluprosessi on edelleenkin tärkein menestystekijä, mutta teknologialla voidaan nykyään tukea palveluprosessia monin eri tavoin. Majoitus- ja ravitsemisala onkin tällä hetkellä mm. sähköisen kaupan-käynnin edelläkävijä, sillä myyntiä, markkinointia ja varaustoimintoja hoidetaan yhä enemmän verkon kautta. Lisäksi teknologia mahdollistaa monipuolisten kanta - asiakasjärjestelmien ja rekisterien ylläpitämisen sekä tuottavien, asiakaslähtöisten ja yksilöllisten palvelujen tuottamisen. (Häkkinen 2012, 11.)

Verkostoituminen mahdollistaa palveluyrityksille uusia ja erilaisia liiketoiminta-mahdollisuuksia. Majoitus- ja ravitsemisalalla verkostoitumisella halutaan lisätä nimenomaan asiakaslähtöisyyttä. Toimijat luovat yhteisiä toimintakokonaisuuksia sekä keskenään että toisten toimialojen kanssa, jotta voisivat täyttää paremmin asiakkaiden odotuksia ja luoda uusia tuotteita, palveluita ja jopa tarpeita. (Häkkinen 2012, 11.)

3.4 Matkailun ohjelmapalvelut

Matkailun ohjelmapalveluilla tarkoitetaan matkailutuotteeseen liittyviä aktiviteetteja, jotka muodostavat matkan toiminnallisen osan. Erilaiset matkailupalvelut voivat vaikuttaa matkan ostajan valintapäätökseen ja näin toimivat joko vetovoimatekijöinä tai viihtyvyyttä lisäävinä osina. Ohjelmapalveluita on monenlaisia, niitä ovat esimerkiksi erilaiset luontoon liittyvät ohjatut aktiviteetit, harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. (Verhelä & Lackman 2003, 16.)

Nykyaikana nouseva trendi ohjelmapalveluissa on elämyskokonaisuuden rakentaminen. Tuote kehitetään tarinan pohjalta, ja se kestää matkan alusta loppuun. Tarina voi perustua paikalliseen kulttuuriin, puoliksi todelliseen satuun, jota täydentävät erilaiset kokemukset matkan eri vaiheissa. Tarina voi olla täysin keksitty fantasiakin. Elämyskokonaisuudessa pyritään rakentamaan elämysympäristö niin, että tuoteidea sisältää kaikkien viiden aistin käyttämisen (haju, kuulo, maku, näkö ja tunto). Yhdistetty kokonaisuus hyödyntää visuaalisia ja kokemuksellisia elementtejä, ja asiakkaan kokemuksen voimakkuus vaihtelee tuotteen keston aikana. Pitää osata luoda erinomaisia hetkiä, mutta asiakkaalla pitäisi myös olla mahdollisuus käsitellä kokemusta. (Brännare, ym. 2005, 234.)

3.5 Opaspalvelut

Opaspalvelut ovat osa matkailun ohjelmapalveluita, tai ainakin ne sivuavat niitä monessa suhteessa. Ohjelmapalveluissa ohjaajan työ on usein opastamista, ja sellaiset matkailupalvelut, joissa asiakasta tai asiakasryhmää opastetaan, täyttävät useimmiten edellä esitettyjen ohjelmapalvelun määritelmän.

Perinteinen opastuspalvelu, esimerkiksi eri paikkakuntien ja muiden matkailullisesti merkittävien kohteiden opastukset, on viime aikoina saanut yhä enemmän ohjelmapalveluun liittyviä muotoja. Esimerkiksi teemaopastukset sekä tarinoita ja myyttejä hyödyntävä opastus alkavat olla arkipäivää lähes jokaisen kaupungin matkailupalvelujen tarjonnassa. (Verhelä & Lackman 2003, 17.)

Oppaan työ tai rooli koostuu monista rooleista. Opas on tiedottaja, johtaja, konsultti, välittäjä, vastuullinen henkilö, taiteilija ja viihdyttäjä. Työssä pitää tehdä nopeita, ratkaisevia ja asianmukaisia päätöksiä. Työ haastaa jatkuvasti. Lisäksi matkaopas on matkailijoiden johtaja, järjestäjä, tuki ja turva, työnantajansa edustaja ja maansa ja yhteisönsä "mainos". Odotetaan, että opas voi aina ja joka tapauksessa vastata odottamattomiinkin toiveisiin. Hyvä opas huolehtii matkailijoistaan. Matkailuoppaan työ on myös fyysisesti rankkaa ja hänen on oltava energinen sekä kuumuudessa että kylmässä. Työ kuitenkin antaa paljon, joten se tuntuu usein hyvältä, edellyttäen, että oppaalla on siihen tarvittavat taidot. (Suomen opasliitto Ry 1998, 19.)

3.6 Ryhmän johtaminen

Kun ihmiset matkustavat eri maihin, he tarvitsevat henkilön, joka voi lähteä matkalle mukaan ja olla vastuussa matkan onnistumisesta. Matkanjohtajan työnä onkin vastata koko matkasta ja kokonaistuloksesta. Matkanjohtajan työ ei ole pelkästään paikallisten oppaiden puheen ymmärtämistä ja kääntämistä, vaan myös matkanjohtajien kokemukset, tietämys, diplomatia ja kielitaito ovat tekijöitä, jotka auttavat täyttämään matkalla olevien asiakkaiden odotukset. (Collins 2000, 13.)

Yksi johtajan tehtävistä on saada ryhmä toimimaan yhdessä aikataulun mukaisten, ennalta määritettyjen, tehtävien saavuttamiseksi sovitussa ympäristössä. Mitä aktiivisempaa

ohjelmaa asiakkaat haluavat, sitä tärkeämpää on, että ryhmä toimii yhdessä. (Verhelä & Lackman 2003, 202.)

Ryhmän johtaja kehittää omaa henkilökohtaista tapaa ohjata ryhmäänsä. Ei ole olemassa tiettyä esimiehen kaavaa, joka voi kertoa, miten pitää toimia eri tilanteissa. Esimiehen rooli ei rakennu hetkessä, vaan se on monien kokemusten tulos. Ryhmä johtajan pitääkin edistää matkustajien turvallisuuden tunnetta ja kannustavaa ilmapiiriä ryhmässä. (Jaakko, Kattaja & Liukkonen 2011, 27.)

On tärkeää tuntea matkakohde etukäteen. Matkan aikana on monia asioita, jotka matkanjohtajan on otettava huomioon. Matkanjohtaja kulkee koko ajan ensimmäisenä, ilmaisee mielipiteensä ryhmän jäsenille, on tietoinen kaikista ongelmista ja ottaa huomioon asiakkaiden kansallisuudet ja käyttäytymisen. Matkanjohtaja vaikuttaa ryhmään suhteessa muihin jäseniin. Hän kantaa vastuuta ja täyttää asiakkaiden odotuksia. Esimerkiksi ryhmä voi odottaa matkanjohtajalta hyvää ryhmätunnelmaa ja sitä, että hän ratkaisee ristiriitoja sekä rohkaisee ryhmän jäseniä osallistumaan. (Collins 2000, 38.)

4 MATKAN JÄRJESTÄMINEN

Matkanjärjestäjän tehtävänä on yhdistää erilaiset matkailupalvelut yhteen pakettiin. Yleensä matkapaketti sisältää majoituksen, kuljetuksen ja opasretket. Matkatoimistotkin ovat nykyään selkeästi järjestäytyneet matkanjärjestäjinä ja järjestävät matkoja eri ryhmille. (Albanese & Boedeker 2003, 152.)

Matkan järjestämiseen liittyvät matkapakettien täydellinen kokoaminen, myynti ja toteutus. Laki määrittää, että valmismatka on matkailutuote, johon sisältyvät kuljetus, majoitus sekä kaikki muut palvelut, jotka matkaan pääasiassa liittyvät. Tämän määritelmän mukaan voi olla vaikeaa löytää matkatoimistoja, jotka eivät olisi matkan järjestäjiä. Tärkeimpiä valmiita matkoja ovat: seuraretket, ryhmäretket, kannusteretket, valmiit liikematkapaketit sekä saapuvat matkat. (Verhelä 2000, 62.)

Matka kannattaa suunnitella hyvin, jotta matkustaminen olisi vakaalla pohjalla. Matkan suunnitteluvaiheessa pitää myös tehdä valintoja käytettävissä olevan ajan, budjetin, matkustustavan sekä erilaisten matkaelämysten välillä. Ryhmämatkalla matkan suunnittelusta on pääosin vastuussa matkanjärjestäjä. Matkatoimisto, yksityinen henkilö, yhdistys tai kuljetusyhtiö voi toimia matkanjärjestäjänä. Se ostaa palveluita eri tuottajilta, kerää ne yhdeksi kokonaisuudeksi, hinnoittelee matkan ja myy sen eteenpäin. Ryhmämatkalla matkalaiselle itselle jää oman käyttörahan sekä vapaa-ajan ohjelman suunnittelu. Ryhmämatkan aikana matkalainen pystyy jakamaan kokemuksiaan muiden matkustajien kanssa, mikä lisää matkanautintoa entisestään. (Matkasuunnittelun opas 2010, 10–11; Huovinen 2002, 49.)

4.1 Ryhmämatka

«Ryhmämatkalla tarkoitetaan ennalta järjestettyä matkaa, jolle osallistuu matkustajien muodostama ryhmä. Ryhmä on mikä tahansa joukko ihmisiä, jotka eivät kuulu ydinperheeseen.» (Mikkonen 2015, 3.)

«Ryhmämatkan järjestäjä on yksilö tai yritys, joka suunnittelee ja järjestää tietyn ryhmän puolesta ryhmämatkan matkanjärjestäjän avustuksella. Usein ryhmän koko on 20 tai enemmän ja heitä yhdistää esimerkiksi yhdistys tai yhteiset kiinnostuksen kohteet.» (Mikkonen 2015, 3.)

Ryhmämatkalla tarkoitetaan sitä, että matkapalveluita ostetaan kerralla enemmän, jolloin ne saadaan edullisemmin, ns. tukkuhintaan. Jotta ryhmähintoja voidaan hyödyntää, matkaseurueessa tulee yleensä olla vähintään kymmenen henkilöä. Ryhmälennuksiin oikeuttava henkilömäärä saattaa kuitenkin vaihdella eri palvelujen tuottajien välillä. Usein ei ole asetettu ylärajaa ryhmän koolle, mutta matkanjärjestelyjen tekniikka, kuljetusvälineen valinta ja muut seikat saattavat asettaa omat rajoituksensa. Yleensä matkustajat kokevat ryhmämatkan turvallisemmaksi ja helpommaksi vaihtoehdoksi kuin itse järjestetyt matkat, sillä ryhmämatkoilla ohjelman suunnittelu ja matkan järjestelyt ovat toisen vastuulla. (Verhelä 2000, 75.)

Ryhmämatkojen tuottaminen ja suunnittelu poikkeavat jonkin verran yksittäisen matkustajan palveluiden tarjoamisesta. Esimerkiksi ryhmille ei aina voi varata palveluita suoraan varausjärjestelmästä, vaan varaukset pitää tehdä suoraan esimerkiksi liikenneyhtiöltä tai matkanjärjestäjältä. Ryhmämatkoja organisoitaessa on tärkeää pyytää ryhmätarjous, jotta hinta saadaan mahdollisimman alhaiseksi. Joillakin yrityksillä on jo valmiiksi nettohinnat ryhmille. Nämä vaihtelevat riippuen lähtöpäivästä ja matkan kestosta. Pitää kuitenkin muistaa, että erikoishinnat ja alennukset voivat vaikuttaa muutos- ja peruutusoikeuksiin. Usein myös joudutaan ottamaan hotelleista huonekiintiö, jota ei saa peruutetuksi. Ryhmämatkoja varattaessa onkin aina erittäin tärkeää perehtyä peruutusehtoihin ja aikarajoihin. (Verhelä 2000, 76.)

4.2 Kohderyhmä

Ennen matkaa syntyy tarve matkalle. Matkan motiivi voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin. Ensisijainen motiivi kertoo, miksi matkalle lähdetään ja toissijainen motiivi kertoo, miten ja mihin matkustetaan. Ensisijaisia motiiveja voivat olla esimerkiksi työ, viihde ja huvittelu, uskonto tai kulttuuri. Näin ollen ensisijaiset motiivit voidaan jakaa kahteen kategoriaan: vapaa-aikaan sekä työ- ja liikematkoihin liittyviin. (Verhelä & Lackman 2003, 22–25.)

Vapaa-ajan matkailijat voivat olla sukulaisten tai tuttavien luona vierailijoita, mökkilomailijoita, harrastekävijöitä, viikonloppumatkailijoita sekä lomaviettäjiä lomakohteessa tai matkailukeskuksessa. Liikematkailijat voidaan jakaa neljään pääryhmään: työntekijöihin kotipaikkakunnan ulkopuolella, liiketoiminnan hoitajiin, messu- ja näyttelymatkailijoihin sekä kokous- ja kongressimatkailijoihin. Edellä mainittujen lisäksi on vielä kannustemat-

kailija, joka voi olla joko liikematkailun tai vapaa-ajan matkailun alla riippuen kannustematkan motiiveista. Eri matkailuryhmät voivat sekoittua ja esimerkiksi liikematkassa voi löytyä viitteitä kaikista liikematkailun ryhmistä. (Verhelä & Lackman 2003, 23.)

Matkatyyppinä opintomatka sijoittuu liikematkailun tai vapaa-ajan matkailun alle samalla idealla kuin kannustematka. Opintomatkan motiivi on näin ratkaisevassa asemassa. Vapaa-ajan kannustematkan ja opintomatkan matkalainen maksaa luultavimmin itse, kun taas liikematkailussa yritys maksaa matkan työntekijöilleen. Liikematkailun alla yritykset käyttävät kannustematkaa motivoimalla ja kannustamalla työntekijöitä heidän suorituksiensa. Kannustematkan ja opintomatkan tarkoituksena on saada yritykselle esimerkiksi uusia kontakteja, markkinoita sekä ideoita yritystoimintaan. (Swarbrooke & Horner 2001, 19; Matkailualan vuosikirja 2005, 145.)

4.3 Matkan suunnittelu ja valmistelu

Miksi matka kannattaa tai pitää suunnitella? Yleisesti ottaen matkat ovat ihmisille ainutlaatuisia tapahtumia, ja siksi odotetaan, että matkalla tulee uutta tietoa tai jotain ainutlaatuista. Kun odotukset ja kokemukset eivät vastaakaan toisiaan, tulee pettymys. Tässä on tärkein syy siihen, miksi matka on suunniteltava. (Matkasuunnittelun opas 2010, 9.)

Matkailupalveluissa suunnittelu on pitkäkestoinen prosessi, joka perustuu asiakkaiden tarpeiden seurantaan, asiakastytyväisyyden selvittämiseen sekä asiakaskokemuksen laadun tarkkailuun. Matkailupalvelujen prosessien hallintaan perustuva suunnittelu mahdollistaa sekä palvelun laadun että korkean asiakastytyväisyyden. (Albanese & Boedeker 2003, 139.)

Valmistuotanto suunnitellaan matkanjärjestäjän omasta aloitteesta, on se sitten suuri matkasarja, erillinen kaupunkiloma tai jokin muu valmismatkatuote. (Verhelä 2000, 94.)

Suunnitteluprosessi on yritys kuvitella tulevaisuuden kuvaa. Tämä on prosessi, joka sisältää tietoa nykyisestä tilanteesta ja kehitystrendeistä, jotka auttavat ennakoimaan tulevaisuutta sekä hallitsemaan tekniikkaa, jonka avulla voi mallintaa nykyisen tilanteen siirtymistä tulevaisuuden ennakoitavaan tilaan. Suunnittelu sisältää valinnan tavoitteet, politiikan määrittelyn, toimenpiteiden ja toimien kehittämisen sekä menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Nämä antavat perustan myöhemmille päätöksille. (tourlib.net Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме.)

Suunnittelu päättyy ennen suunnitelman toteuttamisen alkua. Suunnittelu on johtamisen alkuvaihe, mutta se ei ole ainoa toimi, vaan prosessi, joka jatkuu suunniteltujen toimien loppuun saakka.

Suunnittelu sisältää määritelmän:

- lopullisista ja välitavoitteista
- tehtävistä, joiden ratkaiseminen on välttämätöntä tavoitteiden saavuttamiseksi;
- ratkaisujen keinoista ja menetelmistä
- tarvittavista resursseista, niiden lähteistä ja jakelutavasta. (tourlib.net Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме.)

Valmismatka on hyvin mietitty kokonaisuus, joka koostuu ennakkoon kootuista matkailupalveluista. Jotta matkaa voidaan pitää valmismatkana, täytyy matkan kestää yli vuorokausi tai matkaan tulee kuulua majoitus vähintään yhdeksi yöksi. Matkan hinnan täytyy sisältää vähintään kaksi seuraavista palveluista: majoitus, kuljetus tai jokin muu matkan kannalta olennainen matkailupalvelu, esimerkiksi liput johonkin tapahtumaan. Valmismatkasta on kyse myös silloin, kun matka on suunniteltu asiakkaan toiveiden mukaisesti. (Buhalis & Laws 2002, 19; Kuluttajavirasto 2011. Valmismatka.)

Matkanjärjestäjä toteuttaa valmismatkan varaamalla ennakkoon kuljetukset, majoituksen ja mahdolliset muut valmismatkaan sisältyvät palvelut. Matkapaketin sisältämät palvelut voivat olla joko saman yrityksen tuottamia tai ne voidaan hankkia eri tuottajilta. Yksittäiset palvelut muodostavat kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on vastata asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakkaan odotukset voivat vaihdella eri palveluiden välillä. Esimerkiksi hotellissa tavallinen palvelu on asiakkaan mielestä riittävää, mutta illallisravintolassa hän saattaa odottaa erinomaista palvelua. Jos palvelut ostetaan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, pitää matkanvälittäjän tarkasti paneutua palveluihin ja niiden tasoon. Näin välittäjä tietää, millaisesta tuotteesta on kyse ja pystyy siten markkinoimaan sitä paremmin. Monet asiakkaat nimittäin pettyvät, jos mainos lupaa todellisuutta tasokkaamman tuotteen. (Buhalis & Laws 2002, 19–21; Komppula & Boxberg 2002, 24–25.)

Valmismatka on asiakkaalle usein omatoimimatkaa helpompi ja halvempi. Tämä johtuu siitä, että matkanjärjestäjä on ostanut matkapalvelut suurena eränä ja myy niitä edelleen kuluttajalle pakettihintaan, jossa yksittäisten palveluiden hintoja ei ole eritelty. Halvemman hinnan lisäksi asiakas saa usein tietoa matkakohteesta ja mahdollisesti myös opastusta

omalla äidinkielellään kohdemaassa. Opas tuo myös turvaa ja auttaa, mikäli tulee ongelmia. Valmismatkalla kuluttajaa suojaavat valmismatkalaki ja yleiset valmismatkaehdot. Ne takaavat, että asiakas saa ostamansa palvelut. Yleiset valmismatkaehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liiton ja kuluttajaviraston tekemiä, ja niissä määritellään muun muassa peruuttamisoikeudet ja muut mahdolliset korvaukset. Matkanjärjestäjä voi täydentää ehtoja omilla ehdoillaan, mutta ne eivät saa olla ristiriidassa yleisten valmismatkaehtojen kanssa. (Buhalis & Laws 2002, 19–21; Kuluttajavirasto 2011.)

4.4 Matkan ostoprosessi

Asiakkaan näkökulmasta hankintaprosessi käynnistyy tarvittaessa. Kun tarve on tullut, kuluttaja alkaa suunnitella ostoa: mitä ja milloin ja miten. Tätä kutsutaan tiedonetsintävaiheeksi. Löydettyjen tietojen perusteella vertaillaan vaihtoehtoja, kunnes tehdään ostopäätös ja ostetaan tuote tai palvelu. Ostoprosessiin kuuluu myös oston jälkeinen käyttäytyminen. Riippuen tuotteista ja palveluista prosessia voidaan myös lyhentää ohittamalla joitakin vaiheita. Erityisesti nopeat ratkaisut eivät useinkaan ota huomioon vertailuja ja tietojen etsintää ja siirtyvät suoraan ostopäätöseen. (Kotler & Armstrong 2008, 147.)

Tapa tehdä ostopäätös koostuu useista vaiheista:

- 1. Tarpeen tai ongelman tunnistaminen.** Kuluttaja on tietoinen matkan tarkoituksesta, esimerkiksi terveydentilan parantaminen tai pyhään paikkaan matkustaminen.
- 2. Tiedonhaku.** Kuluttaja on yhteydessä eri lähteisiin: henkilökohtaisiin (perhe, ystävät), kaupallisiin (mainonta) ja julkisiin (massamedia). Tietojen keräämisen jälkeen lisääntyy tietoisuus matkailualan tuottajien palveluista matkailumarkkinoilla, esimerkiksi niiden ehdoista ja tarjouksista. Kuluttaja käyttää eri vaihtoehtoja kerättyjä tietoja, joiden perusteella hän tekee lopullisen valinnan.
- 3. Vaihtoehtojen arviointi.** Kuluttaja arvioi vaihtoehtoja ottaen huomioon matkailutarjouksen tietyt ominaisuudet (esimerkiksi hotellin sijainti, erikoistuminen, luokka, hinta, palvelu jne.). Jokaisella on henkilökohtaisia tarpeita ja motiiveja, joita hän pitää ensisijaisena päätöksen teossa.
- 4. Päätös ostaa.** Vaihtoehtojen arviointi johtaa ostopäätökseen, jolloin kuluttaja tekee sopivimman oston huomioon ottaen menot, matkan hinnan ja hyödyt.

Lopulliseen ostopäätökseen voi vaikuttaa kaksi tekijää:

- 1) muiden ihmisten asenne
- 2) tilanteen ennakoimattomat tekijät.

5. Reaktio ostosta. Kuluttaja saa (tai ei saa) tyydytystä ostetuista matkailutuotteista, jonka astetta mitataan odotusten ja matkailutuotteiden erityisominaisuuksien perusteella. Tyytyväisyys odotuksiin antaa kuluttajille tyydytystä. Jos odotukset ylitetään, tulee enemmän tyydytystä. Jos odotukset ovat olleet epäjohdonmukaisia, tulee tyytymättömyyttä. Tyytyväisyys tai tyytymättömyys matkailutuotteeseen voi vaikuttaa kuluttajan myöhemmän käyttäytymiseen ja matkailijoiden motivaatioon.

Näin ollen voidaan väittää, että kuluttaja harvoin alkaa toimia vain yhden motiivin perusteella. Kuluttajan todellinen käyttäytyminen matkailumarkkinoilla muodostuu useista matkailumotiiveista, jotka usein eivät ole samanaikaisia ja heijastavat hänen henkilökohtaisia etujaan ja tarpeitaan, jotka kussakin tapauksessa johtavat erilaisiin tuloksiin. (Vfmgju-tourism. Ru.2017.)

5 MATKAKOHTEENA ROOMA

Rooma tunnetaan useilla nimillä, joista yksi on "ikuinen kaupunki". Niin sitä alettiin kutsua jo ennen Kristusta, sillä iästään huolimatta kaupunki jatkoi kehittymistä: sen koko, voima, suuruus ja vaikutus koko maailmaan kasvoivat.

Kaikki tiet johtavat todella Roomaan. Rooma on romanttinen kaupunki, huoleton ja hauska. On mahdotonta olla näkemättä sellaisia nähtävyyksiä, joista suurin osa on tuttu jo lapsuudesta: Colosseum, Forum, Pantheon. Rooman alueella on maailman pienin valtio, Vatikaani. Tämä maa, joka sijaitsee Rooman alueella, on pienin virallisesti tunnustettu valtio. Toista tällaista ei ole. Ainoastaan Kreikan Athoksella, jolla on 20 ortodoksisen luostarin yhteisö, on samantyyppinen rakenne. Jo muinaisina aikoina nykyisen Vatikaanin aluetta pidettiin pyhänä. Siitä lähtien tälle paikalle on tullut tuhansia pyhiinvaeltajia ympäri maailmaa. (stogorodov.ru 2017.)

Rooma on maailman upein historiallinen kaupunki. Roomassa on vanhat rakennukset, muistomerkit, museot ja muut arkkitehtoniset aarteet lähes 3000 vuoden ajalta. Vastavaa taiteellista vaurautta ei ole missään muualla: Rooman keisarin suuria rauniokasoja, Vatikaanin runsautta ja barokkityylisen renessanssin mestariteoksia. Historia on jättänyt Roomaan niin rikkaan perinnön, että nykyaikainen Rooma ja vanha Rooma poikkeavat paljon toisistaan. (Gould 2005, 4.)

Roomaan ovat keskittyneet monet arkkitehtuurin, kulttuurin ja taiteen muistomerkit. Roomassa on kaikkein kauneimmalla tavalla yhdistetty muinaisia esineitä ja nykyaikaisia rakennuksia, aineellisia hyödykkeitä ja henkisiä arvoja, uusia kulttuuritaitoja ja vanhoja perinteitä. Epäilemättä Italian pääkaupunkia voi nimittää yhdeksi Euroopan mielenkiintoisimmista kaupungeista. (stogorodov.ru 2017.)

5.1 Rooma

Nykyään noin 3 miljoonaa ihmistä asuu Roomassa, ja jos mukaan luetaan Rooman esikaupungit asukasluku on 3,9 miljoonaa. Tämä on väestöltään suurin kaupunki Italiassa. Kaupungin asukkaiden pääkieli on italia. Italialaisten lisäksi pääkaupungissa on ranskalaisia, kreikkalaisia, espanjalaisia jne. Kaupungin tärkein uskonto on katolilaisuus (90%). Loput kuuluvat muslimeihin, juutalaisiin ja ortodoksisiin kristittyihin. (a360.ru 2017.)

Kaupunki sijaitsee kahdellatoista kukkulalla tasaisella alueella, joka on muodostunut vulkaanisen toiminnan seurauksena. Alun perin Rooma perustettiin Tiberin toiselle rannalle. Nykyään pääkaupunki levittäytyy molemmille rannoille 25 kilometrin päähän Tyrrhenanmereltä. Rooman pinta-ala on 1285 km². (a360.ru 2017.)

Rooman sää kuuluu Välimeren subtrooppiseen ilmastoon. Kaupungille ei ole tyypillistä äkilliset lämpötilan muutokset, mikä johtuu sen sijainnista lähellä meren rannikkoa, jota ympäröivät vuoret Sabatini, Sabini, Prenestani ja Albani. Kesä Roomassa on hyvä, mutta kaupungin asukkaat kärsivät voimakkaasta eteläisestä tuulesta siroccosta. Talvella lämpötila miinusmerkin kanssa on harvinaisuus, mutta silloin vaikuttaa pohjoistuuli tramontana. (fb.ru 2016.)

Paras aika matkustaa Roomaan on syksy tai kevät, kun lämpötilan tulisi olla sopiva. Näillä kausilla sademäärän todennäköisyys on alhaisempi kuin talvikuu-kausina, mutta joskus sadettakin tulee. Pääsiäinen on erityisesti suosittu; tähän aikaan pyhiinvaeltajat Vatikanissa lisäävät matkailijoiden määrää. Kesällä, varsinkin heinä- ja elokuussa, sää voi olla erittäin kuuma. Lämpötila voi nousta jopa 40 asteeseen. Monet roomalaiset ovat lomilla elokuussa, ja usein kaupat ja ravintolat voidaan sulkea kahdeksi viikoksi tai jopa kuukaudeksi. Talvi on yleensä lauha ja märkä ja lunta sataa harvoin. (Gould 2005, 276.)

5.2 Rooman nähtävyydet

Roomassa on paljon mitä voi tehdä ja nähdä useammankin matkan aikana. Kaupungissa voi vain kävellä ja ihastella mukavia vanhoja rakennuksia, eri aukioita tai patsaita. Rantapallon mukaan Rooman kymmenen parasta nähtävyyttä ovat:

1. Colosseum

Colosseum on Rooman kuuluisin nähtävyys sekä kaupungin symboli. Amfiteatteri toimi näyttämönä gladiaattoreiden verisissä otteluissa, ja sinne mahtui melko suuri yleisö, noin 40 000 - 50 000 katsojaa. Myöhemmin Colosseumia käytettiin asuntona, mitä monet ihmiset eivät tiedä. Colosseum on kärsinyt maanjäristyksistä ja kivenvyöryistä, mutta se on edelleen vaikuttava rakennus vanhassa Roomassa.

2. Forum Romanum

Forum Romanum sijaitsee Colosseumin vieressä. Se on Rooman vanhinta aluetta, ja suurella alueella on monia tärkeitä rakennelmia, joita voidaan helposti tutkia vaikka koko

päivä. Forum Romanumissa kannattaa käydä ainakin näköalatasanteella, jossa näkyy alueen lisäksi Colosseumin ja Vittorio Emanuele II:n muistomerkki.

3. Vittorio Emanuele II:n muistomerkki

Valkoinen iso marmorinen rakennus jakaa monien mielipiteet. Paikalliset kutsuvat sitä tehokampaiksi ja hääkakuksi, ja sanotaan, ettei se sovi Rooman vanhaan kuvaan ja on liian pröystäilevä ja erottuva. Italian ensimmäisen kuninkaan Vittorio Emanuele II:n muistomerkki on hieno ja se on osa ihanaa Roomaa. Muistomerkin katolta pääsee ihailemaan maisemia Colosseumin suuntaan.

4. Pantheon

Pantheon on kuuluisa pyöreästä kupolistaan. Kupolin keskellä on reikä suoraan temppelin sisään. Reiästä pääse sisään auringonvalo ja sadepisarat. Pantheoniin edessä on kaunis pylväsrivistö. Pantheonissa kannattaa käydä ihailemassa katon aukosta tulevaa valonsädettä. Pantheonissa on myös Raphaelin ja Vittorio Emanuele II:n haudat ja joskus siellä pidetään jumalanpalveluksia.

5. Fontana di Trevi

Fontana di Trevi on Rooman suosikkipaikkoja. Se on paikka, jossa on käytävä vähintään kerran Rooman vierailun aikana. Päivän aikana se loistaa valkoisena ja turkoosina, ja iltaisin siellä on mukava katsella kaupunkia. Uskomuksen mukaan Trevi-suihkulähteesseen heitetty kolikko varmistaa paluun Roomaan.

6. Espanjalaiset portaat

Espanjalaiset portaat alkavat Piazza di Spagnalta ja nousevat Trinita dei Montin kirkkoon. Itse portaikko on valtava näkymä, ja kesällä se on koristeltu kukilla. Espanjalaisilla portailla on aina paljon ihmisiä. Paikalliset tulevat tänne istumaan, eikä ole olemassa parempaa paikkaa viettää aikaa kuin kuuluisat portaat. Portaikkoon ylemmät paikat ovat rauhallisimmat.

7. Castel Sant'Angelo

Castel Sant'Angelon mausoleumi on vaikuttava nähtävyys. Sille johtavalla sillalla on monia kauniita enkelipatsaita. Myös rakennuksen päällä on vaikuttavan näköinen enkelipatsas, joka antoi nimen mausoleumille. Castel Sant'Angelo on toiminut aikoinaan hautakammiona, linnoituksena ja paavin asuinpaikkana. Nyt se on museo, ja sen ylätasolta on

kaunis näköala Roomaan. Oopperasta pitävät ihmiset vierailevat mielellään Castel Sant'Angelossa, sillä se on Toscan tärkeä tapahtuma-paikka.

8. Vatikaani

Rooman keskellä sijaitsee pieni valtio, Vatikaani, jossa paavi asuu. Vatikaanin museot, Sikstuksen kappeli ja Pyhän Pietarin kirkko ovat viihtyisiä, ja niissä voisi viettää koko päivän. Alue on ehdottomasti vierailun arvoinen. Pyhän Pietarin korkea kupoli voidaan nähdä lähes kaikkialta Roomasta. Sen ylätasolla on näköalapaikka. Jos aikaa tai kiinnostusta ei riitä Vatikaanin kävelemiseen, kannattaa kuitenkin käydä Vatikaanin aukiolla ihailemassa Pietarinkirkon Madernon julkisivua. Hyvällä tuurilla paikalla voi nähdä papinkin saarnamassa.

9. Piazza Navona

Piazza Navona on Rooman tärkein aukio. Se on hauska paikka ja siellä on mitä tehdä. Siellä taiteilijat myyvät teoksiaan, on esiintyjiä elävistä patsaista taikureihin. Aukiolla on myös terasseja. Piazza Navonalla on myös kolme kaunista suihkulähdettä.

10. Campo de' Fiori

Campo de' Fiorilta löytyy sen nimen mukaisesti kukkia, mutta myös muita torikojuja ja yöelämää. Tämä on harvinainen Rooman aukio, sillä sen laidalla ei ole kirkkoa. Sen sijaan vanhan teloitusaukion keskellä on Giordano Brunon patsas, joka oli harhaoppinen. Campo de' Fiorilla voit tehdä ostoksia ja täällä voi myös istahtaa aukion laidalle terassille. (Rantapallo 2016.)

6 RYHMÄMATKA ROOMAAN

Maaliskuussa 2017 päätimme ryhmän kanssa tehdä opiskelun lopun kunniaksi matkan ulkomaille. Aluksi piti valita maa mihin lähdemme, milloin lähdemme ja kauanko siellä ollaan. Ensin oli melko paljon vaihtoehtoja ja niistä piti valita yksi. Päätettiin äänestä niistä viidestä, jotka olivat vaihtoehtoina. Rooma sai eniten ääniä. Italian pääkaupungissa Roomassa ryhmästä oli käynyt muutama ja muutama oli käynyt muissa Italian kaupungeissa. Suurelle osalle ryhmästä Italia oli täysin uusi matkakohde.

Seuraavana vaiheena oli tutustua kohteeseen. Piti selvittää, mitkä ovat tärkeimmät nähtävyydet, mitä paikallisia tapoja pitää huomioida, mikä kohteessa kiinnostaa erityisesti ja onko kohteessa turvallista. Hyväksyttävän vaihtoehdon valitsemiseksi meidän oli tarkastettava internetiä. Netistä löytyi valtava määrä tietoa Roomasta, sen nähtävyyksistä, retkistä, ohjelmista, turvallisuudesta ja jne. Tietojen lukemisen jälkeen on aika valita ja varata miellyttävimmät asiat. Varaukset hoidettiin sähköisesti.

6.1 Matkan suunnittelu

Lähiopetusviikolla tehtiin WhatsApp-ryhmä matkan järjestelyjen ja suunnittelun vuoksi. Rahatalletuksia ja maksamista varten luotiin matkaa varten erillinen pankkitili. Matka suunniteltiin ja laadittiin täysin kohderyhmän toiveiden mukaan, sillä ryhmälle oli kuva, minkälaisen matkan he haluavat.

Matkan ajankohta ja matkan kesto määritettiin. Jos on jo valittu tietty paikka, aika ja matkan tarkoitus, sen jälkeen alkaa tiedon keruu ja vertailun aika. Vertailemalla valmiita paketteja, jotka sisälsivät lentoja ja majoitusta erillisillä kuljetuspalveluilla, oli vaihtoehtona kalliimmalla budjetilla. Päätimme varata kunkin palvelun erikseen. Huhtikuussa ostimme lentoliput reitillä Kajaani-Helsinki-Rooma, Rooma-Helsinki- Kajaani. Osa ryhmästä, jotka eivät asu Kainuussa, päätti omasta paikkakunnalta tulla Helsinkiin itsenäisesti.

Kaikki tämä tutkimus kesti paljon aikaa ja työtä, mutta se oli sen arvoinen. Kesäkuussa olimme varanneet huoneiston Rooman keskustassa erittäin edulliseen hintaan. Kun olimme varanneet huoneiston, meille tarjottiin paikan päällä siirto lentokentältä ja takaisin. Siirto varattiin myös.

Syyskuun alussa, kun oli varattu lippuja internetin välityksellä Segway- kiertoajelulle ja oopperalle, ne maksettiin. Viinivierailuun löydettiin myös, ja kaikki hyväksyttiin sähköpostitse.

Matkajärjestäjät hoitivat ryhmän puolesta kaikki tarvittavat varaukset:

- Reittisuunnitelma: Kajaani-Helsinki-Rooma-Helsinki-Kajaani
- Kuljetukset, mm. taksi
- Majoitus, mm. huoneisto
- Aktiviteetit, ks. Liite 2 .

Alun perin tarkoitus oli koota matkapaketti itse varaten lennot, hotellit ja aktiviteetit. Suunnittelun aikana keskusteltiin aktiivisesti ja vertailtiin hintoja ja vaihtoehtoja. Suunnittelu eteni hyvässä vauhdissa, ja kaikki meni suunnitelmiin mukaan. Hotellin sijaan otettiin huoneisto, sillä se oli edullisempi ja kaikki ryhmäläiset olivat yhdessä. Myös piti päättää huoneiston sijainti, sillä kaupunki oli niin suuri, että paikasta toiseen ei pääse siirtymän hetkessä. Ryhmän liikkuminen vie paljon aikaa ja sen suunnittelussa on otettava huomioon.

Reittisuunnitelmassa piti huomioida mahdolliset koneenvaihdot sekä lippuehdot, sillä ruumaan laitettavat matkatavarat eivät sisältyneet lentolipun hintaan. Muutamat kuitenkin halusivat ottaa lisämaksusta ruumapaikan matkalaukulle.

Matkan suunnittelu oli helpompaa kuin ostoprosessi. Matkanjärjestäjinä meillä oli suuri vastuu ryhmän rahoista ja ajatus, jospa yhtäkkiä jotain menee pieleen. Varaamalla kiertoajelua Sigvey - tur:lta jouduimme suorittamaan ennakkomaksun verkkosivulta luottokortilla, ja meillä oli vain mahdollisuus maksaa ryhmän pankkitililtä. Yrityksen verkkosivuilla saimme puhelinnumeron ja otimme niihin yhteyttä WhatsApp kautta ja sovimme, että he lähettävät pankkitilin tiedot rahansiirtoon. Maksamisen jälkeen he lupasivat lähettää ryhmän liput Segway-kiertoajelulle. Raha summa ei ollut pieni, joten kokemus ja vastuu olivat vieläkin suurempia. Kuka antaa takuun siitä, että saamme lipun maksamisen jälkeen? Vastuu päätöksestä maksaa tilille on täysin matkanjärjestäjän vastuulla. Lentolippujen ostaminen koko reitillä on vieläkin suurempaa summa ja vahvempi jännitys vastuusta, voimme sanoa jopa pelkoa.

Lentolippujen vertailun vuoksi käytettiin momondo.fi - sivustoa, jossa voit kysyä kaikki oikeat hinnat, ja se antaa tuloksen hintavertailussa. Valitsemalla haluamme lentoyhtiöt varasimme liput lentoliikenteen verkkosivuilla.

Valitsemalla aktiviteetteja luemme niitä koskevia arvosteluja. TripAdvisor sivulta löytyy paljon kommenttia ja arvosteluja.

6.2 Matkan toteutus

Lokakuun alussa valmistelut alkoivat matkalle ja jaettiin kaikille ryhmästämme tarvottavat tiedot. RestoRus-ryhmän matka toteutettiin 2.- 5. lokakuuta 2017. Ryhmän koko oli yhteensä kaksitoista opiskelijaa ja yksi opettaja. Opinnäytetyön kirjoittajat vastasivat matkan järjestelystä sekä toimivat matkanjohtajina matkan aikana.

Toimeksiantajana oli opiskelijaryhmä, joiden kanssa opinnäytetyön kirjoittajat opiskelevat restonomikoulutuksessa matkailualalle. Osa ryhmäläisistä oli jo matkustanut yhdessä koulutuksen aikana ja he olivat kokeneita matkailijoita. ResRus ryhmä oli isompi kuin kolmesta opiskelijasta vain ei kaikki pystyvät lähtemään tälle matkalle.

Ryhmälle toimitettiin matkaohjelma (Liite 2), jossa kerrottiin lentoaikataulut, valittu majoituspaikka, retket ja ohjelmat. Matkaohjelman lopussa oli vielä muistutus käsimatkatavaroista (koko ja paino), kaupunginverosta, kellonajasta ja matkavakuutuksesta.

Viikkoa ennen lähtöä ryhmälle lähetettiin infokirje (Liite 4), jossa muistutettiin matkatavaroista, kokoontumisen paikoista ja aikatauluista. Kaikki innokkaasti odottivat tätä matkaa.

6.3 Matkan aikana

Matkamme alkoi 2. lokakuuta klo 5.30. Lento Kajaanista Helsinkiin kesti 1,5 tuntia. Iso osa ryhmästä saapui Helsinkiin aikaisin ja heillä oli paljon odotusaikaa seuraavan lentoon. He ehtivät käydä ostoksilla lähimmässä ostoskeskuksessa. Osa ryhmästä tuli suoraan Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja siellä koko ryhmä tapasi toiseensa. Melkein yhtä aikaa tehtiin matkaselvitykset matkatavara-automaateilla ja menttiin turvatarkastuksen läpi. Kaikki olivat ajoissa paikalla ennen koneeseen nousua. Jatkolento lähti Helsingistä klo 12.55.

Aikatauluun mukaan ryhmä saapui Rooman Fiumicinon eli Leonardo da Vincin lento-asemalle klo 15.25, jossa oli kaksi minibussia valmiina viemään matkaaajat Romantic House -huoneistoon. Matka lentoasemalta huoneistolle kesti puolisen tuntia.

Ryhmän saavuttua Rooman kirjoittauduttiin Romantic House - huoneistoon, jossa yöyimme kolme yötä. Romantic House sijaitsee 700 metrin päässä Villa Pamphilin puiston laidalta ja kahden kilometrin päässä Pietarinkirkosta. Se tarjosi ilmaisen WI-FI yhteyden. Myös tilavassa huoneistossa oli viisi makuuhuonetta, kaksi parvekettä, tyylikäs sisustus, kaksi oleskelutilaa, kalustettu keittotila ja viisi kylpyhuonetta. Jokaisessa makuuhuoneessa oli LED-tv.

Huoneiston emäntä otti meidät vastaan ja kertoi huoneiston toiminnasta, minkä jälkeen maksoimme asumisesta ja siivoamisesta Romantic Housessa. Illan ainoa ohjelma oli ruokailu. Asuinpaikan lähistöllä me löysimme ihanan pikku ravintolan ja söimme illallisen siellä.

Seuraavaksi päiväksi matkaohjelmaan oli suunniteltu opastettu kierros Segway-kiertoajelu Roomassa. Edellisenä iltana matkanjohtajat ottivat yhteyttä Turtle Touriin ja tarkistivat ajo-ohjeita hotellilta heidän toimistolleen. Yksi Turtle Tourin oppaista, Anastasia kertoi bussin numeron ja matka-ajan. Aamulla lähdimme aikaisemmin ostamaan koko ryhmälle matkalippuja bussiin. Kun pääsimme bussilla Venezia torille, heti eksyimme ja jouduimme kysymään ohikulkijoilta tietä. Lopulta soitimme Anastasia – oppaalle, joka tuli hakemaan meitä segwaylla ja vei meidät Turtle Tour toimistolle. Toimisto sijaitsi kauniilla paikalla Fontane delle Tartarughen vieressä, mutta oli ilman Anastasian apua mahdoton löytää. Google Mapsistakaan ei ollut apua, oli tarpeen ottaa tavallinen kartta mukaan. Paikan etsimiseen meni paljon aikaa ja niin opastettu kierros alkoi klo 11.00. Oppaat ymmärsivät tilanteen ja pidensivät meidän kierrosta puoli tuntia, olimme todella iloisia. Ennen opastettua kierrosta osallistuimme 15 minuutin segwayn käyttökoulutukseen. Jotkut ryhmämme jäsenistä pelkäsivät, etteivät he oppisi käyttämään segwayta, mutta harjoiteltuamme toimiston pihalla, kaikki oppivat ajamaan segwayllä. Opastetulla kierroksella näimme Rooman ihanimpia paikkoja ja kuulumme niistä tarinoita. Oppaita oli kaksi: Anastasia, joka puhui venäjäksi venäjää venäläisille, joita oli ryhmässämme eniten. Toinen opas, Pietari puhui englantia. Kaikki olivat retkeen tyytyväisiä.

Kierroksen jälkeen menimme syömään ravintolaan, jota Anastasia suositteli meille ja johon hän antoi kuponkeja, joilla saimme 10 % alennuksen. Ravintolaan oli helpompi löytää kuin Turtle Tour:n toimistoon.

Seuraavaksi päätimme Anastasian suosituksen mukaan käydä Pantheonissa vaikka olimme suunnitelleet käyvämme Colosseumilla. Nämä kaksi historiallisesti arvokasta arkkitehtonista muistomerkkiä ovat täysin erilaisia ja mielenkiintoisia historialtaan ja raken-

nustyyliiltään. Pantheon oli kaikkien jumalien temppeli, joka on myöhemmin siunattu kristilliseksi temppeliksi. Silloin se nimettiin Pyhän Marian ja Marttyyrien kirkoksi. Oli todella outoa mennä temppeliin, jonka katon aukosta näkyi tummansininen taivas. Sellainen katto kerää katseita. Keskipäivällä aukosta loistaa temppeliin jättimäinen valokiila, joka kiertää temppelissä kuin aurinkokello. Pantheon oli kuin mausoleum.

Koska olimme samalla alueella, jolla Colosseum sijaitsee, päättivät ryhmänjohtajat Pantheonin vierailun jälkeen mennä myös Colosseumille. Kävelymatka oli kuitenkin sen verran pitkä, etteivät kaikki ryhmäläiset lähteneet väsymyksen vuoksi Colosseumille. Koska olimme illalla lähdössä katsomaan "LA TRAVIATA - OPERA E LIRICA" -oopperaa, emme ehtineet käydä Colosseumissa sisällä. Katselimme kuitenkin tätä Rooman symbolia, mikä on jokaisen magneetin sankari ja maailman suurinta amfiteatteria -Colosseumta, jota kutsutaan myös Flaviuksen amfiteatteriksi, ulkopuolelta. Otettuamme muutaman kuvan Colosseumin edessä palasimme hotelliin ja valmistauduimme oopperaan. Sama bussi, jolla matkustimme lentokentältä hotelliin, vei meidät sovitusti oopperaan. Ooppera esitettiin mahtavassa Pyhän Paavalin kirkossa. Nautittuamme kirkon hienosta tunnelmasta, sama bussi vei meidät takaisin hotelliin.

Seuraavana aamuna aamupalan jälkeen meitä odotti saman firman taksi, jolla lähdimme retkelle viinitilalle. Ryhmämme oli odottanut kärsimättömästi juuri tätä retkeä. Matka kesti tunnin. Päästyämme perille, kävi ilmi, ettei meille ollut varausta vaikka asiasta oli sovittu sähköpostitse. Suunnitellessamme vierailua viinitilalle, varasimme retkellemme edestakaisen kuljetuksen saman firman taksilla. Kieliongelmien vuoksi emme ymmärtäneet, että taksi ottaa lisämaksun odotusajalta. Tämä selvisi meille vasta viinitilalla emmekä olleet varautuneet siihen. Päätimme lähteä takaisin hotellille. Tilanne oli vaikea, mutta olisi voinut sattua kenelle tahansa. Koko ryhmämme palasi retkeltä harmissaan. Keskustelimme tapahtuneesta ja yritimme pohtia mikä ja missä meni pieleen. Surullisin mielin söimme lounasta Pantheonin lähellä sijaitsevassa kahvilassa. Ruokailun jälkeen meillä oli vapaa-aikaa. Ryhmämme jakautui kolmeen osaan.

Yksi ryhmistä lähti meren rannalle. Italian pääkaupungin katuja kävellessä, kuumuuden näännyttämänä, silmät alkavat etsiä paikkaa, jossa voisi vilvoitella, varjoa, jossa levähtää. Roomassa ei ole kuitenkaan muuta rantaa kuin Tiberin ranta. Useimmat eivät tiedä, että taivaan sininen meri on jokaisen turistin ulottuvilla, lähempänä kuin aluksi näyttää. Rannalle, joka sijaitsee vain 25 km. päässä Roomasta sijaitsevassa Rima-Fiumicinon piirissä kaupungissa, matkustaa 45 minuutissa taksilla. Kaupunki on tunnettu siitä, että

siellä sijaitsee Rooman suurin lentokenttä. vaikka Rima-Fiumicinon kaupunkia ei alun perin suunniteltu lomakeskukseksi, meren ranta ja toimiva infrastruktuuri ovat tehneet siitä sellaisen.

Toinen osa ryhmästämme halusi käydä ostoksilla. Turistin kannalta Rooma on erinomainen kaupunki sillä kaikki, mitä turisti voi matkallaan kaivata on olemassa Roomassa: meri puolen tunnin automatkan päässä, kuumia lähteitä, opastettuja kierroksia, mielenkiintoisia nähtävyyksiä ja tietenkin shoppailua. Roomasta löytyy ostospaikkoja moneen makuun. Koska Italian poliittinen eliitti haluaa pukeutua muodikkaasti ja kalliisti, Roomasta löytyy lähes kaikki parhaat ja tunnetuimmat italialaiset merkit. Roomassa on tarjolla myös turkkilaisia ja nahasta tehtyjä vaatteita. Tämän lisäksi Roomasta löytää tyylikkäitä, mutta halpoja merkkejä, joita jokainen nainen voi itselleen hankkia. Roomassa, kuten Euroopassa yleensä, on alennusmyynti kahdesti vuodessa. Alennuksen suuruudesta päättävät kaupat ja se riippuu mm. merkin suosiosta. Alennusmyyntien aikaan tavallisimmat koot myydään nopeasti loppuun ostoskeskuksissa ja vaateliikkeissä.

Ryhmän kolmas osa halusi jatkaa Rooman nähtävyyksien katselemista. He kävivät Vatikaanissa katsomassa Pietarin kirkkoa, joka on epäilyksettä kuuluisin kristillinen kirkko. Kokemus oli mahtava!

Ruokailuvaraukset tehtiin paikan päällä, etukäteen vain katsottiin internetin arviointien perusteella parhaat ravintolat huoneistoon läheisyydessä. Ryhmäläiset halusivat kokeilla mahdollisimman paljon italialaisia ruokia ja erikoisuuksia. Aamupalan valmisteluun ostettiin ruokatarvikkeet läheisestä minimarket-myymästä.

Ongelmatilanteita matkan aikana tuli vain yksi. Viinitilavierailu ei onnistunut. Sen varaaminen oli tehty sähköpostitse ja kun menimme paikan päälle, kävi ilmi, että vahvistus olisi pitänyt vahvistaa vielä toisenkin kerran. Tämä kaikki siis johtui väärinymmärryksestä puolin ja toisin. Sellaisia tilanteita tapahtuu kokeneillekin matkanjärjestäjälle. Silloin kun kiertue joka on saatu matkanjärjestäjältä ja sisältää kiertueohjelman ja se on kirjoitettu sopimukseen, ekskursion ei voi olla peruttu. Ja samalla tavalla, jos ostatte ekskursion paikan päällä paikallisesta matkatoimistosta

Kaksi muuta pyyntöä, jotka meidän mielestä oli epäkohteliaista. Ne olivat kaksi pyyntöä mitkä meidän mielestä oli epäkohteliaista. Kun saavuimme määränpäähän, huoneiston emäntä otti meidät vastaan ja näytti meidän mielestämme kohteliaana ja auttavana henkilönä. Mutta seuraavana päivänä, kun meillä oli pieniä pyyntöjä, hän toimi hyvin epäystävällisesti ja epäammattitaitoisesti. Ensimmäinen pyyntö oli saada muutama avain, koska meillä oli vain kaksi avainta, ja ryhmämme sisälsi 13 henkilöä. Kun pyysimme lisää

avaimia, hän sanoi, että ensimmäistä kertaa joku pyysi lisää avaimia ja ajatteli, että kaksi avainta riittää. Jos hänen aiemmat asiakkaansa olivat suuria lapsiperheitä ja tyytyväisiä näihin avaimiin, mutta meille 13 opiskelijalle, jotka olivat kiinnostuneet kaupungista ja halusivat liikkua itsenäisesti siellä, kaksi avainta on liian vähän. Joka tapauksessa hän ei antanut meille ylimääräisiä avaimia. Toinen pyyntö koskee keittiö välineitä. Keittiössä oli paljon kattiloita, mutta vain yksi niistä sopii induktiolevyllä, mikä oli myös ongelmallista 13 nälkäiselle opiskelijalle. Sen lisäksi, että veitset oli teroitettava, kun on vaikea leikata edes kurkkua niillä. Meidän ammattinäkökulmasta matkailualalla, kun asiakas sanoo, että jotain ei toimi tai ei ole, tai pyytää jotain, ei saa olla vihainen hänelle, mutta täytyy yrittää korjata nämä asiat niin pian kuin on mahdollista, jotta asiakas olisi tyytyväinen.

6.4 Matkalta paluu

Reitti takaisin oli sama kuin menomatkalla. Paluulento Roomasta Helsinkiin lähti torstaina 5. lokakuuta Fiumicinon lentokentältä klo 7.45, joten lähtö huoneistosta oli klo 5.00 aamulla. Aamupalan jälkeen pakattiin tavarat ja siirryttiin ulos, missä jo odotti kuljetus lentokentälle. Klo 12.15 olimme jo takaisin Helsingissä. Lento Helsinki-Kajaani oli klo 15:55, Kajaanissa oltiin klo 17:15. Monilla paluu matka oli väsyttävä aikasin heräämisen vuoksi. Päivän lopussa kaikki ryhmäläiset palasivat kotiin turvallisesti.

6.5 Palaute matkasta

Palautteen voi pyytää kirjallisesti kyselylomakkeen muodossa tai palautekysely voi täyttää sähköisesti, jolloin voi antaa palautetta ajasta tai paikasta riippumatta ja palvelun tarjoaja voi seurata asiakaspalautetta verkossa omasta tietokoneestaan. (Verhelä & Lackman 2003, 85.)

Itsereflektointi on tärkeä osa oman osaamisen kehittämistä. Vaikka jokaisella ihmisellä onkin käsitys itsestään jonkin työn tekijänä tai jonkin alan ammattilaisena, on silti aina oltava valmis muuttamaan omaa toimintaansa, jotta voisi kehittyä, varsinkin, jos huomaa toiminnassaan puutteita. Joskus omien taitojen ja oman osaamisen arviointi voi olla vaikeaa. Siksi on hyvä saada palautetta ulkopuolisilta, esimerkiksi asiakkailta, työtovereilta tai esimieheltä. Palautteen pyytäminen ja saaminen eivät kuitenkaan vielä riitä, vaan saatu palaute on osattava käsitellä oikein rakentavana, omaa kehittämistä auttavana

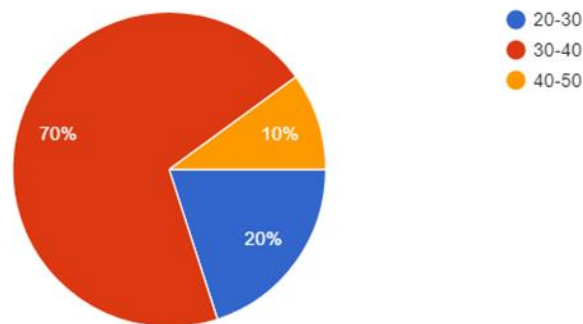
asiana eikä arvosteluna, vaikka palaute voi joskus arvostelua ollakin. (Verhelä & Lackman 2003, 85.)

Matkan toteuttamisen jälkeen tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Rooman matkasta (ks. Liite 4). Tässä asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkaana olivat opintomatalle osallistuneita opiskelijoita. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden mielipidettä, kuinka hyvin informaatio liikkui, kuinka hyvin matka toteutettiin, mikä matkalla oli hyvää ja mikä huonoa, sekä kuinka matkan aikataulutus nähtiin.

Tuloksia analysoitaessa pystytään ottamaan selvää, mitä muutoksia ja parannuksia voi ottaa huomioon seuraavaa tai vastaavaa matkaa suunnitellessa. Kyselylomake tehtiin ja käsiteltiin Google Form - työkalun avulla. Sähköpostin kautta jaettiin linkki kyselylomakkeen. Kyselylomake oli avoinna vastaajille 15.11. – 30.11.2017. Linkin yhteydessä asiakkaille painotettiin vastaamisen tärkeyttä jatkoa ajatellen sekä sen tärkeyttä tälle opinnäytetyölle. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 10 henkilöä 11:stä matkalle osallistuneesta opiskelijasta, joten osallistumisprosentti (90 %) oli hyvä, vaikka aivan kaikki eivät kyselyyn vastanneet. Tällä vastausmäärällä saadaan enemmistön mielipide matkasta ja sitä voidaan pitää luotettavana kyselyn tuloksia analysoitaessa.

1. Vastaajan ikä

10 ОТВЕТОВ

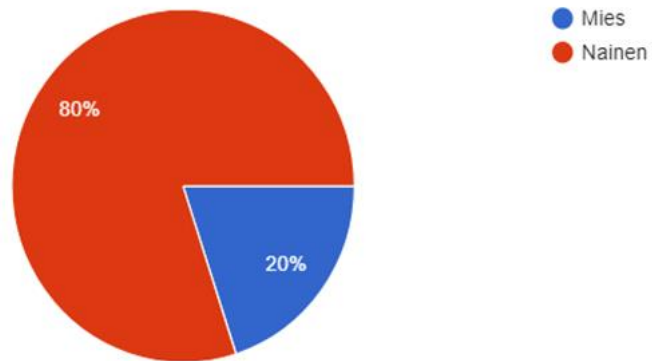


Kuvio1. Ryhmän ominaisuudet iän mukaan.

Kuviosta käy ilmi, että suurin osa ryhmästä on 30–40-vuotiaita.

2. Vastaajan sukupuoli

10 ОТВЕТОВ

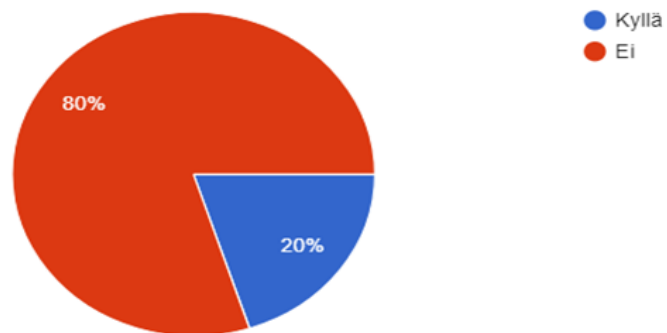


Kuvio 2. Ryhmän ominaisuudet sukupuolen mukaan.

Kuviosta 2 voidaan nähdä, että suurin osa naisia.

3. Oletteko aiemmin käynyt Italiassa?

10 ОТВЕТОВ

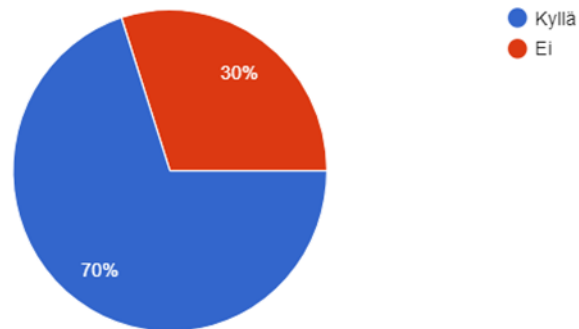


Kuvio 3.

Kuviossa 3 näkyy, että 80 prosenttia oli Italiassa ensimmäistä kertaa.

4. Koetteko, että saitte rahoillenne vastinetta?

10 ответов

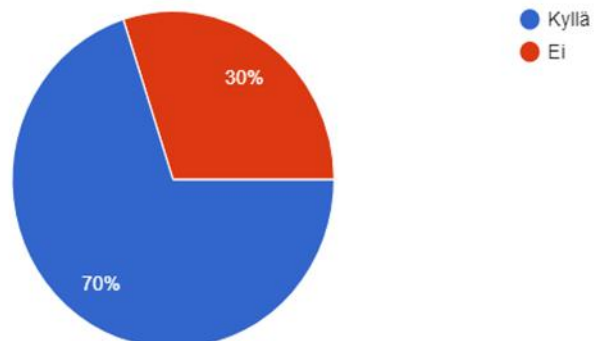


Kuvio 4.

Suurin osa vastaajista katsoi, että matkan hinta vastasi suunniteltua arviota.

5. Saitteko tarpeeksi informaatiota ennen matkaa ja matkan aikana?

10 ответов

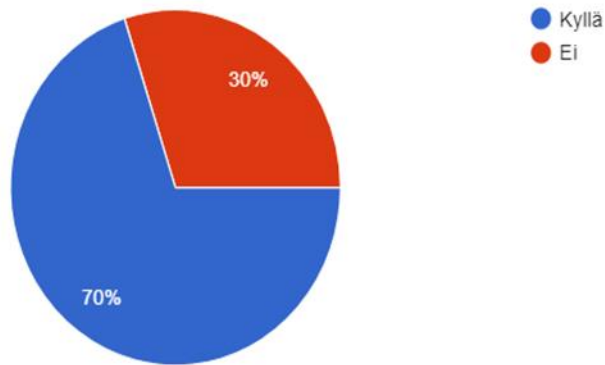


Kuvio 5.

Kuviosta 5 voi päätellä, että informaatiota ei ollut joidenkin osallistujien mielestä tarpeeksi ennen matkaa ja matkan aikana.

6. Olitteko tyytyväinen matkajärjestelyihin matkalla?

10 ОТВЕТОВ



Kuvio 6.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä matkan järjestämiseen, kuten kuviosta 6 käy ilmi.

7. Jos ei, miksi

3 ОТВЕТА

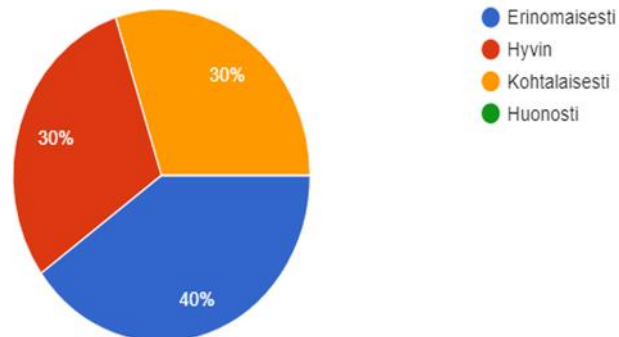


Kuvio 7.

Joillekin matkalle osallistuneille tietoa olisi pitänyt olla enemmän ja ohjelman olisi pitänyt olla informoitu paremmin.

8. Toteutuiko matkaohjelma mielestänne...?

10 ОТВЕТОВ

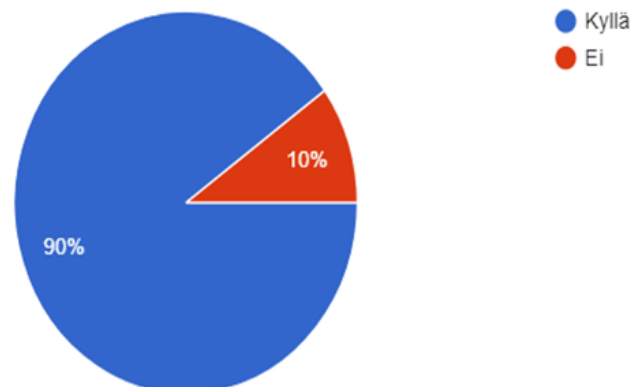


Kuvio 8.

Kuvio 8 osoittaa, että huolimatta erilaisista ohjelman tyytyväisyysasteista, osallistujat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä ohjelmaan.

9. Oliko teillä riittävästi vapaa-aikaa?

10 ОТВЕТОВ

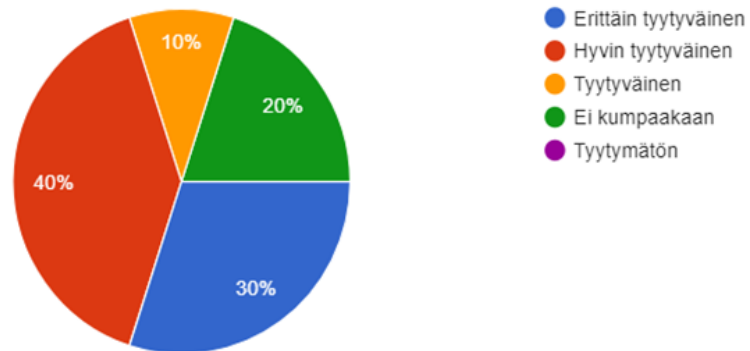


Kuvio 9.

Yhdeksäs kysymys oli, oliko kaikilla riittävästi vapaa-aikaa. 90 % vastasi "kyllä".

10. Kuinka hyvin loma vastasi odotuksianne?

10 ответов

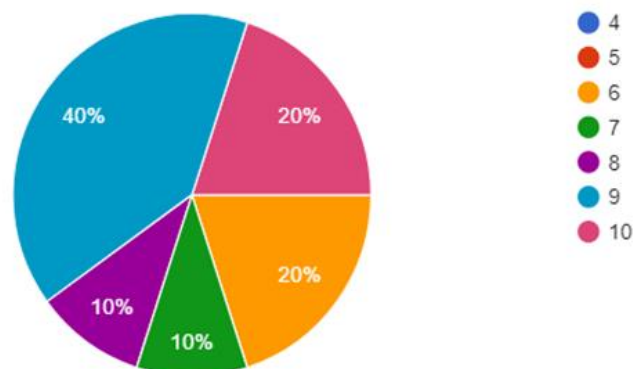


Kuvio 10.

Kysymykset 10,11 ja 12 ovat kyselyn eniten paljastava osa. Kuvioista 10 nähdään, miten erilaisia vastauksia saatiin. Voidaan päätellä, että useimmilla vastaajilla oli yleensä odotuksia kiertueesta, mutta 20 % ihmisistä arvioi heidän pienemmiksi kuin muut.

11. Minkä arvosanan antaisitte matkalle kokonaisuudessaan? (4-10)

10 ответов

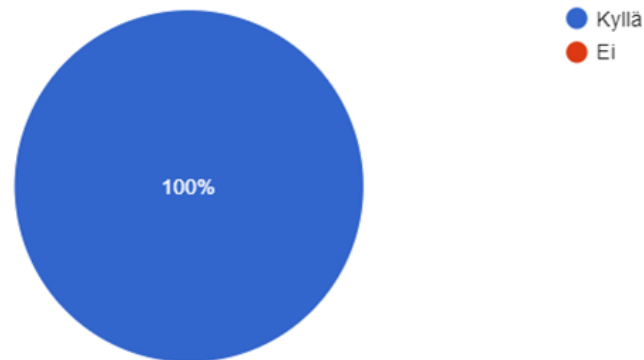


Kuvio 11.

Kysymyksessä 11 pyydettiin koko ryhmämatkan arviointia asteikolla 4 - 10. Kuviossa 11 tulokset vaihtelevat välillä 6-10. Ryhmämatkan keskiarvo oli 8.30, joten osanottajat olivat tyytyväisiä ryhmämatkaan.

12. Suositteletko vastaavaa matkaa muille opiskelijoille?

10 ответов



Kuvio 12.

Kyselylomakkeen viimeinen kohta oli kohta 12, josta voidaan päätellä, että matkanjärjestäjät selviytyivät työstään. Matka oli menestys. Kiitos kaikille!

Siten kyselylomake osoitti, että meitä suositellaan sataprosenttisesti matkan järjestäjiksi muille ryhmille. Seuraavassa organisaatiossa on kuitenkin otettava huomioon joitakin osallistujien toiveita ja kommentteja. Niitä ovat:

1. Tarkemmat ja täydelliset tiedot ennen matkaa ja sen aikana
2. Ohjelman parempi seurattavuus täydellä kontrollilla matkan aikana
3. Matkanjärjestäjien aktiivisempi osallistuminen matkan aikana.

Matkasta saatiin monenlaista palautetta. Päiväohjelma oli tiivis toiveiden mukaan, mutta joku kaipasi enemmän vapaa-aikaa omatoimiseen kaupungin tutkiskeluun.

Ohjelman suunnittelu onnistui hyvin, koska ryhmä koko ajan kertoi kiinnostuksen kohteista sekä matkustustottumuksista edellisiltä matkoilta.

Elämässämme on ollut muutamia suunniteltuja matkoja perheen tai ystävien kanssa, mutta ensimmäistä kertaa meidän piti huomioida suuri ryhmä, jossa oli yhteensä 13 ihmistä. Tämä vaati paljon tietoa, organisaatiokykyä, vastuuta ja luottamusta, henkilökohtaisten ominaisuuksien ja liiketoimintatehtävien käyttöä ja kehittämistä sekä ammattiosaamista.

Tavoitteena oli järjestää onnistunut matka, jonka aikana ryhmän jäsenet kokisivat, että kaikki heidän tarpeensa on huomioitu. Tavoitteena olivat asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, ammatillisen harjoittelun toteuttaminen, johtajuus, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Olemme saaneet kokemusta vastuusta, asiakaslähtöisyydestä, kyvystä suunnitella töitä, stressin siedosta, tiimityöstä ja huomiosta. Analysoimme virheitämme ja ymmärrämme, että on välttämätöntä reagoida nopeasti matkan erilaisiin muutoksiin, saavuttaa asiakastytyväisyys, suunnitella tarkempi ohjelma ja toteuttaa se täysin.

7 POHDINTA

Ryhmämatkan suunnitteluprosessi aloitettiin maaliskuussa 2017 ja matka toteutettiin lokakuussa 2017. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa toimiva matkasuunnitelma ja toteuttaa itse matka.

Opinnäytetyön kirjoittaminen tapahtui matkan toteuttamisen jälkeen. Matkan suunnittelun dokumentointi oli pohjana opinnäytetyössä. Matkan suunnitteluun ja toteuttamiseen on panostettu valtava määrä aikaa. Haastavinta oli ajanhallinta, eli työn loppuun kirjoittaminen opiskelun ohessa. Koska kirjoittajien äidinkieli ei ole suomi, oli syytä katsoa mallia aikaisemmista samanlaisista opinnäytetöistä. Niistä oli paljon apua, mutta samalla vaarana oli tehdä liian samanlainen työ.

Sopivan kirjallisuuden ja luotettavien lähteiden löytäminen oli todella vaikeaa. Tiedon hankinta toi uusia mielenkiintoisia tietoja matkakohteesta ja matkan järjestelystä. Piti myös osata mahdollisimman täsmällinen määritelmä. Alustava sisällysluettelu muuttui kirjoittamisen vaiheessa.

Matka suunniteltiin aktiiviselle opiskelijaryhmälle, joista suurin osa matkusti ensimmäistä kertaa Roomaan. Ryhmältä tuli hyviä ideoita ja vinkkejä, myös huomautuksia monesta asiasta matkan suunnitteluvaiheessa. Ryhmä auttoi kaikissa vaiheissa matkaa ennen ja yhteistyö oli aina hyvää. Myös ryhmän aktiivinen osallistuminen ja asioiden vetäminen yhteen oli hyödyllistä.

Työn kautta tutkittiin ja kehitettiin ryhmämatkan järjestämistaitoja ja kaikkia siihen liittyviä prosesseja, saatiin kokemusta työelämään ja syvennettiin osaamista matkailussa. Myös onnistui tehdä ja tutkia jotakin sellaista mikä on meille uutta, mielenkiintoista ja tärkeää. Ryhmämatkan suunnittelu, järjestely ja toteutus olivat erittäin hieno mahdollisuus ja kokemus. Huomasimme kuinka paljon asioita on otettava huomioon ryhmämatkan suunnittelussa. Ammatillinen asiantuntijuus koheni koko prosessin aikana. Lopussa voimme todeta, että toiminnallinen opinnäytetyö oli meille parempi vaihtoehto, kuin tutkimuksellinen. Matkan toteuttamisen kautta saatiin paljon tietoa matkailualalta.

Vaikka olemme alkavia ammattilaisia matkailualalla, vielä paljon on opittavaa ja parannettavaa omassa työssä. Haluamme kuitenkin hioa vielä ryhmätyöskentelytaitoja, esim. suunnitelman tekemiseen osallistumista ja omien määrättyjen tehtävien hoitamista huolella. Pitää oppia katsomaan omaa työtä myös kriittisesti sekä uskaltaa ottaa enemmän

vastuuta ryhmän puolesta. Pää tavoitteena oli oppia hyödyntämään tieto- ja viestintäteknikkaa oman alan tehtävissä. Uskomme, että olemme oppineet paljon matkan järjestämisestä ja siihen liittyvistä asioista. Nämä tiedot ovat hyödyllisiä tulevassa työelämässä.

Tämä on ollut kasvun prosessi ja saimme paljon hyviä kokemuksia. Opinnäytetyön aihe liittyy täysin meidän opiskelualaan eli matkailuun ja sen löytämisestä on kiitettävä RestoRus ryhmää.

Kolmen päivän aikana oli paljon mitä kerkesimme nähdä ja tutustua Rooman, käytiin Segway-kiertoajellulle, maailmankuulussa Colousseumin amfiteatterissa sekä katsomassa oopperaa. Suurin osa ryhmästä piti tosi paljon Segway-kiertoajelusta. Osallistuminen aktiviteetteihin oli vapaaehtoista ja ne jokainen maksoi itse, samoin ruokailut. Matkan budjetti ei ole tuotu opinnäytetyössä esille. Suunnitelman mukaan budjetti oli pieni.

Toimeksiantajan mielipide täysin näkyy lomakekyselyn analysoinnissa. Analysoinnin kautta saatiin selvillä monet asiat mitä pitää parantaa ja kehittää meidän matkan järjestämisessä. RestoRus-ryhmä on matkailualan ammattilaisia, myös heillä on hyötyä tästä matkasta.

Tämän opinnäytetyön jatkossa voisi olla vielä pidemmälle kehitetty tuote "valmismatkat", joita möisi jokin matkatoimisto. Nämä matkat voisi olla tarkoitettu erilaisille kohderyhmille, jotka ovat kiinnostuneita lyhyistä kaupunkilomista.

LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet

Albanese, P. & Boedeker, M. 2003. Matkailumarkkinointi. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T., Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Buhalis, D. & Laws, E. 2002. Tourism Distribution Channels. Continuum. New York.

Collins, V. 2000. Becoming a Tour Guide: The Principles of Guiding and Site Interpretation. London: Continuum.

Gould, K. toimittanut 2005. Rooma. Helsinki: Tammi.

Huovinen, U. 2002. Matkailun Lainsäädäntö. Helsinki: Edita Prima.

Kataja, J., Jaakkola, T. & Liukkonen, J. 2011. Ryhmä liikkeelle! Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi. Juva: Bookwell Oy.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. Principles of marketing. 12. uudistettu painos. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.

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

Matkasuunnittelun opas 2010. Kuopio: UNIpress Suomi.

Oy UNIpress Ab 2010. Matkasuunnittelun opas. UNIpress Suomi: Kuopio.

Suomen opasliitto Ry. 1998. Opin ja opastan. Helsinki. Edita.

Swarbrooke, J & Horner, S. 2001. Business Travel and Tourism. Woburn: Butterworth-Heinemann, Oxford and Woburn.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.

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

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Woburn: Butterworth Heinemann. Matkailualan vuosikirja 2005. Helsinki. Edita Prima.

Internet – lähteet

Häkkinen, A-L. 2012. Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen/ravitsemus- ja talousalan restonomit työelämässä. Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205097298> Luettavissa: 20.10.2017.

Kuluttajavirasto 2011. Valmismatka. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fiFI/matkustaminen/valmismatka/> Luettu: 20.11.2017.

Mikkonen, M. 2015. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö Ryhmämatka Islantiin 2016 Luettavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/104007> Luettu: 1.11.2017.

Rantapallo 2016. Rooman Top 10 Nähtävyydet. Luettavissa: <http://www.rantapallo.fi/tastytravelissimo/2016/07/18/rooman-top-10-nahtavyudet/> Luettu: 4.11.2017.

Rooma. Pieni matkaopas 2017. Luettavissa: <http://www.pienimatkaopas.com/rooma/> Luettu:10.11.2017.

Rooma. a 360.ru.2017. Luettavissa: <http://a360.ru/de/content/geo/city/70/> Luettu:16.11.2017.

Rooma. 100 самых красивых городов мира 2017.Luettavissa: <http://stogorodov.ru/europe/rome/> Luettu:16.11.2017.

Rooma. Численность населения Рима. Описание, характеристика города - <http://fb.ru/article/248216/chislennost-naseleniya-rima-opisanie-harakteristika-goroda> Luettu 16.11.2017.

Ryhmämatka. Matka-agentti 2017. Luettavissa: <https://www.matka-agentit.fi/ryhmamatkat> Luettu:10.11.2017.

Studopedia.ru 2017. Услуги размещения и питания в туризме Luettavissa: https://studopedia.ru/10_169523_poryadok-okazaniya-uslug-po-realizatsii-turistskogo-produkta.html Luettu: 1.11.2017.

Suomen virallinen tilasto 2017. Matkailu. Käsitteet. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/matkailu.html#tab1> Luettu: 7.11.2017.

Tourlib.net Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме. http://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov5-2.htm Luettu 21.11.2017.

Vfmgiu-tourism. Ru.2017. Менеджмент туризма. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта.Luettavissa: http://www.vfmgiu-tourism.ru/motivacionnye_aspekty_v_turizme_257/etapy_prinyatiya_resheniya_o_pokupke_turistskogo_produkta_259/index.html Luettu:1.11.2017.

OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSAIKATAULU

Maaliskuu – Matkankohdan valinta

Huhtikuu – Lentolippujen ostaminen Helsinki-Rooma-Helsinki, Kajaani-Helsinki-Kajaani

Toukokuu – Hotellien hintojen vertailu

Kesäkuu – Majoittaminen huoneistossa ostaminen ja bussikuljetuksen lento-asema- hotelli -lentoasema

Heinäkuu – Teorian kirjoittamista

Elokuu – Opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen

Syyskuu – Aktiviteettien kartoittamista ja tarjouspyyntöjen lähettämistä

Lokakuu – Matkan toteutus

Marraskuu – Matkan tulosten käsittely ja analysointi

Joulukuu – Teorian kirjoittamista

MATKAOHJELMA

Matkaohjelma

2.10- 5.10.2017

Päivä 1 Saapuminen Roomaan

Kajaanista lähtijät tulevat Kajaanin lentoasemalle. Lento Kajaanista Helsinkiin lähtee 05:30, saapuminen 06:45. Kaikki ryhmäläiset kokoontuvat Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Norwegian lento Helsingistä Roomaan lähtee klo 12:55. Lennon aikana meille ei kuulu ateriala. Perillä olemme klo 15:25, jossa ryhmää on vastassa kuljettaja busseineen. Majoittuminen huoneistossa Romantic House, Rooma, Italia, joka sijaitsee 700 metrin päässä Villa Pamphilin puiston laidalta ja 2 kilometrin päässä Pietarinkirkosta. Huoneiston kaikissa tiloissa on ilmainen WiFi. Aikaa jää levolle ja yhteinen illallinen on klo 19.00.

Romantic House:

https://www.booking.com/hotel/it/romantic-house.fi.html?aid=357010;label=gog235jc-hotel-ru-it-romanticNhouse-unspec-fi-com-L%3Aru-O%3AwindowsS10-B%3Afirefox-N%3AXX-S%3Abo-U%3Ac-H%3As;sid=65497a6b7dc0b9788be2849f1cf6b07f;dist=0;lang=fi;sb_price_type=total;soz=1;type=total;lang_click=other;cdl=ru

Hotellimme vieressä on:

Rooman Fiumicino-lentokenttä 19,1 km

Romantic House on 1,8 kilometrin päässä Vatikaanista ja Pietarinaukiolta.

Baldo degli Ubaldi -metroasema 0,7 km

Castel Sant'Angelo -linna 2,5 km

Campo de' Fiori -aukio 2,8 km

Colosseum 4,5 km

TODIS Supermarket 0,1 km

PUNTO SIMPLY Supermarket 0,1 km

Ravintolat:

1. The Fork Restaurant Ristorante La Forchetta - 220 m <http://ristorantelaforchetta.org/il-menu>
2. Rimpizzamose Forno e Cantina - 210m <http://www.rimpizzamose.it/menu/fleming/>
3. Risky Point - 250m <http://www.riskypoint.it/pizzeria.html>

Päivä 2

Huoneistossa itsetehdyn nautitun aamiaisen jälkeen klo 10:00 lähdemme mielenkiintoiselle kaupungin Segway-kiertoajelulle, mikä kestää 2 tuntia. Klo 12:00 syömme lounaan. Klo 14:00- 15:30 näemme muun muassa maailmankuulu Colosseumin amfiteatterin. Colosseum on antiikin Rooman vaikuttavimpia ja suo-situimpia nähtävyyksiä ja edustaa roomalaista arkkitehtuuria parhaimmillaan. Tähän antiikin Rooman suurimpaan amfiteatteriin mahtui jopa 50 000 katsojaa. Illallinen klo 18:00 ja 20:30 – 22.30 ooppera” l’opera originale di Giuseppe Verdi con balletto”(<http://www.operaelirica.com/la-traviata-the-original-opera-with-ballet-rome-opera-tickets-rome-opera-festival/>)

Segway-kiertoajelu - klo 10.00 (lähtö huoneistosta klo 9.00)

Lähtö: Gran Priorato di Roma dell'Ordine di Malta

(os. Piazza dei Cavalieri di Malta, 4, 00153 Roma)

<http://turtletourrome.com/panoramic-tour/>

Colosseum - klo 14.00

<http://www.tripsteri.fi/rooma/nahtavyudet/colosseum/>

Aukioloaika: 8:30- 18:30

LA TRAVIATA - OPERA E LIRICA klo 20.30 (lähtö huoneistosta viim. klo 19.30)

(os. Chiesa San Paolo entro le Mura, Via Nazionale, 16/a)

<http://www.turismoroma.it/dettaglio-060608?id=id171246>

Päivä 3

Aamupalan jälkeen klo 10:00 (valmiina klo 9.45) lähdemme bussikuljetuksella perheomisteiselle viinitilalle, jossa viini tuotetaan luontoa kunnioittaen. Tilalla saamme kokonaiskäsityksen viinin tuotantoprosessista ja maistelemme joitakin herkullisia viinilaatuja. Retki sisältää: viinitilan kierros ja englanninkielisen opastuksen, ruokailu, sekä degustatio+lahja. Retki alkaa klo 11:30 ja kestää 1h30 min, sen jälkeen ruokailu klo 13:00. Paluumatka on noin klo 14:00. Ilta on vapaa.

TENIMENTO CASAMARA DI BASILIO VENTURA

(os. Via Colle Pizzuto, 112 00044 Frascati (RM), tel. 06 9408164)

<http://www.stradadeivinideicastelliromani.it/stradavini/azienda.asp?progressivo=137&risultati=117%20133%20124%20163%20150%20146%20137>

Päivä 4 Paluu Helsinkiin

Aamupalan jälkeen huoneiden luovutus ja kuljetus lentokentälle klo 05:00, josta suora lento Helsinkiin lähtee klo 7:45, perillä Helsingissä olemme klo 12:15. Lento Helsinki-Kajaani klo 15:55, saapuminen klo 17:15.

Kaupunkivero

Italian hotelleissa veloitetaan matkailijoilta majoitusvero (City tax), joka on 0,50–5 €/yö/henkilö. Veron suuruus määräytyy hotellin italialaisen tähtiluokituksen mukaan ja se maksetaan käteisellä suoraan hotellille.

Kellonaika

Italiassa kello on tunnin vähemmän kuin Suomessa.

Käsimatkatavarat

Meidän matkan aikana lentolippujen hintaan kuuluu vain käsimatkatavarat.

- Voi aina tuoda matkustamoon yhden käsimatkatavaran veloituksetta.
- Voi ottaa mukaan myös yhden pienen henkilökohtaisen tavarat. Se voi olla pieni käsilaukku tai ohut tietokonelaukku, joka mahtuu helposti edessäsi olevan istuimen alle.

Koko- ja painorajoitukset:

LowFare, LowFare+, Premium 10 kg – 55 x 40 x 23 cm

Nesteet käsimatkatavaroissa:

- Voit tuoda turvatarkastuksen läpi vain rajoitetun määrän nesteitä, rasvoja ja geelejä:
- Enintään 100 ml pakkausta kohden
- Kaikki pakkaukset on laitettava yhteen läpinäkyvään, uudelleensuljettavaan pussiin (enintään 1 l).

Matkavakuutus:

Hanki matkavakuutus ajoissa ennen lähtöä. Jos sinulla on Eurooppalainen sairanhoidokortti ota se mukaan.

INFOKIRJE

Tervehdys reissulainen!**Tervetuloa Rooma-matkalle!**

Tässä teille vielä infokirje lähestyvistä matkasta ja sen kulusta. Mukana on matkaohjelma ja informaatio matkaan liittyvistä asioista mikä aikaisemmin teille sähköpostitse on lähetetty. Hyvä on ottaa ennen pakkaamista valokuvat kaikista tärkeistä asiakirjoista ja lähettää kuvat omaan sähköpostiisi, jotta pääset tietoihin käsiksi mistä tahansa. Pakkaa arvotavarat ja tärkeät asiakirjat aina käsimatkatavaroihin.

Matkalle mukaan:

- ❖ Passi
- ❖ Lentoliput
- ❖ Maksu- ja luottokortti
- ❖ Matkavakuutus
- ❖ Matkapuhelin ja laturi
- ❖ Vara-akku
- ❖ Reppu, matkalaukku
- ❖ Lista kaikista tärkeistä osoitteista ja puhelinnumeroista
- ❖ Ensiapupakkaus, mm. matkapahoinvointilääkkeet, laastareita, anti septis-ta voidetta, särkylääkkeitä ja kaikki reseptilääkkeet.
- ❖ Korvatulpista on hyötyä, jos ei ole sikeäuninen tai jos hotellissa ei ole kaksinkertaisia ikkunoita. Rooma on meluisa kaupunki.

Vaatteet:

- ❖ Ennen matkalaukun pakkaamista kannattaa katsahtaa matkakohteen sää ja ottaa se huomioon pakatessa. Myös matkan ohjelma (ooppera, Segway-kiertoajelu, Colosseum, viinitilavierailu) ja matkan tyyli kannattaa huomioida ja ottaa mukaan varusteita, joiden avulla selviät lomasta ilman ongelmia.

- ❖ Pakkaa mukaan vaatteita joita voit yhdistellä toisiinsa, minkä avulla saat muutamasta vaatekappaleesta irti mahdollisimman monta asukokonaisuutta. Voit myös esimerkiksi valokuvata valmiit asut muistiin itsellesi.
- ❖ Lisäksi on tärkeää ottaa mukaan mukavat kengät.

Sähkövirta:

Suomalaiset pistokkeet eivät sovi läheskään aina italialaisiin pistorasioihin, mutta niihin voi ostaa tarvittavia välikappaleita (adapterit) tai vaihtaa pistorasiat niin sanottuihin kansainvälisiin pistorasioihin.

Valuutta:

Italian rahayksikkö on euro.

Lähteminen:

Kajaanista lähtijöiden kanssa tapaamme maanantaina 2.10 Kajaanin lentoasemalle viimeistään klo 4:30, lento Kajaanista Helsinkiin lähtee 05:30. Kaikkien muiden ryhmäläisten kanssa tapaamme Helsinki-Vantaan lentoasemalla viimeistään klo 10:55, lento Helsingistä Roomaan lähtee klo 12:55. Lentoaika Helsingistä Roomaan kestää 3 tuntia 35 minuuttia.

Laitamme tähän vielä omat yhteistiedot:

Olga Keränen puhelin numero

Natalia Nifantova puhelin numero

Reissu on lyhyt mutta toivottavasti antoisa! 😊

PALAUTEKYSELY

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ROOMAN MATKASTA

Hei matkaajat,

Haluamme kiittää kaikkia matkalle osallistuneita ja toivomme saavamme Teiltä palautetta Rooman matkasta. Olemme esittäneet kaksitoista kysymystä, joihin toivomme teidän vastustanne. Voitte lisäksi antaa ruusuja ja risuja matkanjohtajille matkanjärjestelyihin liittyen. Palaute on meille tärkeää, jotta osaamme parantaa toimintaamme ja voimme analysoida vastaukset opinnäytetyössämme.

Pyydämme vastaamaan kyselylomakkeeseen 15.11.2017 – 30.11.2017 mennessä.

1. Vastaajan ikä

- 20-30
- 30-40
- 40-50

2. Vastaajan sukupuoli

- Mies
- Nainen

3. Oletteko aiemmin käynyt Italiassa?

- Kyllä
- Ei

4. Koetteko, että saitte rahoillenne vastinetta?

- Kyllä
- Ei

5. Saitteko tarpeeksi informaatiota ennen matkaa ja matkan aikana?

- Kyllä
- Ei

6. Olitteko tyytyväinen matkajärjestelyihin matkalla?

- Kyllä
 - Ei, miksi?
-
-

7. Toteutuiko matkaohjelma mielestänne?

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti

8. Oliko teillä riittävästi vapaa-aikaa?

- Kyllä
- Ei


9. Kuinka hyvin loma vastasi odotuksianne?

- Erittäin tyytyväinen
- Hyvin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Ei kumpaakaan
- Tyytymätön

10. Minkä arvosanan antaisitte matkalle kokonaisuudessaan? (4-10)

11. Suosittelettko vastaavaa matkaa muille opiskelijoille?

- Kyllä
- Ei, miksi?

Anna ruusuja ja risuja matkanjohtajille matkanjärjestelystä 

Tähän voitte vielä kirjoittaa muuta palautetta matkasta.
