

Jenna Karjalainen

YMPÄRIVUOTISEN VIIKKO-OHJELMAN KEHITTÄMINEN HOLIDAY CLUB SAIMAALLE

Opinnäytetyö
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jenna Karjalainen	Restonomi (AMK)	Marraskuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Ympärivuotisen viikko-ohjelman kehittäminen Holiday Club Saimaalle		63 sivua 4 liitesivua
Toimeksiantaja		
Holiday Club Saimaa		
Ohjaaja		
Marjut Kasper		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Holiday Club Saimaalle uusi ympärivuotinen viikko-ohjelma matkailun eri sesongit ja vuodenaajat huomioiden. Holiday Club Saimaa on Pohjoismaiden suurin lomakeskus, jonka suurin asiakaskunta koostuu lapsiperheistä ja viikko-osakkaista. Holiday Club Saimaalla ei ollut varsinaista viikko-ohjelmaa, joka olisi voimassa ympäri vuoden, joten tämä opinnäytetyö oli erittäin tarpeellinen. Myös Etelä-Karjalan matkailustrategian tavoitteet huomioitiin viikko-ohjelman suunnittelussa.</p> <p>Kyseessä oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa menetelminä käytettiin benchmarkingia ja dokumenttianalyysia. Benchmarkingissa vertailtiin Holiday Club Saimaata muihin samankaltaisiin lomakohteisiin ja etsittiin ideoita viikko-ohjelmaan. Dokumenttianalyysissa syvennyttiin asiakaspalautteisiin ja keväällä 2018 toteutetun aktiviteetteihin liittyvän kyselyn tuloksiin. Työn teoreettinen viitekehys koostuu opinnäytetyön aiheeseen keskeisesti liittyvistä käsitteistä ja niihin liittyvästä teoriasta. Kirjallisuuskatsauksessa tutustuttiin ohjelmapalveluihin, hyvinvointimatkailuun, matkailun sesonkiluonteisuuteen sekä matkailijoihin nyt ja tulevaisuudessa.</p> <p>Viikko-ohjelmaa suunnitellessa pyrittiin huomioimaan mahdollisimman paljon asiakkaiden toiveita. Lisäksi huomioon otettiin matkailun trendit, kuten hyvinvointimatkailu. Tavoitteena oli kehittää monipuolinen viikko-ohjelma, jossa olisi jotain jokaiselle asiakassegmentille.</p> <p>Uusi viikko-ohjelma on monipuolinen yhdistelmä ohjattuja ja itsenäisesti toteutettavia aktiviteetteja. Viikko-ohjelmassa on aktiviteetteja lapsille ja perheille, sekä myös aikuisille. Uusi viikko-ohjelma on suunniteltu vain suomeksi ja tarkoitettu kotimaisille asiakkaille. Tulevaisuudessa viikko-ohjelmaa voidaan muokata ja räätälöidä myös kansainvälisille asiakkaille.</p>		
Asiasanat		
Kehittämistyö, aktiviteetti, hyvinvointimatkailu, viikko-ohjelma		

Author	Degree	Time
Jenna Karjalainen	Bachelor of Hospitality Management	November 2018
Thesis title		
Developing the new weekly program for Holiday Club Saimaa		63 pages 4 pages of appendices
Commissioned by		
Holiday Club Saimaa		
Supervisor		
Marjut Kasper		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to develop a new weekly program for Holiday Club Saimaa considering all the changing seasons. Holiday Club Saimaa is the largest holiday resort in the Nordic countries the customers of which are mostly families and holiday week owners. Holiday Club Saimaa hasn't had a year-round weekly program before, so that is one reason why this thesis is important. The objectives of the South Karelia Tourism Strategy were also considered when planning the weekly program.</p> <p>This thesis was a research-based development project the research methods of which were document analysis and benchmarking. In the benchmarking Holiday Club Saimaa was compared with other similar holiday resorts and ideas for the weekly program were collected. The document analysis focused on the customer feedback and the results of the survey conducted in the spring of 2018. The theoretical background of this thesis consists of activities for tourists, wellbeing travelling, seasonality in tourism and future travelers. The customers' wishes and suggestions were considered in the planning of the weekly program. Tourism trends were also taken into account in the planning.</p> <p>The new weekly program is a varied combination of activities. There are different activities for kids, families and adults. Some of the activities are independently executed, some are guided. In the future, the new weekly program can be further developed and adapted for international tourists.</p>		
Keywords		
Development project, activities, wellness tourism, weekly program		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA MENETELMÄT.....	6
2.1	Nykytilanteen kuvaus.....	7
2.2	Etelä-Karjalan matkailustrategia	9
2.3	Kehittämistyö	11
2.4	Käytettävät menetelmät	14
2.4.1	Benchmarking.....	14
2.4.2	Dokumenttianalyysi.....	15
3	HOLIDAY CLUB RESORTS & HOLIDAY CLUB SAIMAA.....	17
4	TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	18
4.1	Matkailun ohjelmalvelut	18
4.2	Hyvinvointimatkailu trendinä	21
4.3	Matkailijat nyt ja tulevaisuudessa.....	27
4.4	Matkailun sesonkiluonteisuus	31
4.5	Viikko-ohjelma	36
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	37
5.1	Viikko-ohjelman suunnittelu	38
5.2	Asiakaspalautteiden ja kyselyn tulosten analysointi.....	40
5.3	Viikko-ohjelmat ja aktiviteetit muissa kohteissa	45
6	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	52
7	POHDINTA.....	55
	LÄHTEET.....	57

LIITTEET

Liite 1. Viikko-ohjelma

1 JOHDANTO

Matkailun kasvaessa ja kehittyessä jatkuvasti, yritysten on tärkeää olla monipuolisia. Matkailun erilaiset globaalit ilmiöt ja matkustajien kulutuskäyttäytymisen muutos luovat koko Suomen kuten myös Etelä-Karjalan yrityksille uusia liiketoiminta mahdollisuuksia. Yrityksiltä tämä vaatii muun muassa uuden kehittämistä ja tarjonnan monipuolistamista. Etelä-Karjalalla on kiinnostusta kasvattaa nykyistä kansainvälisemmäksi matkailualueeksi. Onnistuakseen siinä, täytyy peruspalveluiden ja tarjonnan olla kunnossa, ja alueen toimijoiden tehdä tiivistä yhteistyötä. (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2018) mukaan ”majoitusliikkeiden yöpymiset kasvoivat alkuvuonna 2018 (tammi-kesäkuu) 2,5 prosenttia edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna. Huoneiden käyttöaste oli 54,3 prosenttia. Yöpymisiä kertyi yhteensä 10,3 miljoonaa, joista kotimaisten matkailijoiden yöpymisiä oli 7,1 miljoonaa ja ulkomaisten 3,2 miljoonaa. Kotimaisten yöpymisten määrä lisääntyi 2,3 prosenttia ja ulkomaisten 3,0 prosenttia alkuvuoden aikana.” Ulkomaalaisten yöpymisten kasvuun on vaikuttanut saavutettavuus, sillä lentoliikenne Suomeen ja Suomen sisällä paranee jatkuvasti. Kasvun odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Holiday Club Saimaalle uusi ympärivuotinen viikko-ohjelma eri sesongit, vuodenaajat, matkailun trendit ja asiakassegmentit huomioiden. Myös Etelä-Karjalan matkailustrategian tavoitteet huomioitiin viikko-ohjelman suunnittelussa. Valitsin Holiday Club Saimaan opinnäytetyöni yritykseksi ensisijaisesti siksi, että se on työpaikkani ja haluan olla mukana kehittämässä sitä, mutta myös siksi, että se on Suomen suurimpia hotelliketjuja ja siksi mielenkiintoinen kohde. Aiheeni on myös tärkeä sekä tutkimisen arvoinen, sillä Holiday Club haluaa olla yksi Suomen johtavista matkailuyrityksistä. Se vaatii jatkuvaa menestystä ja menestyksen takaavat asiakkaat. Asiakkaat täytyy pitää tyytyväisinä, ja siksi yrityksen täytyy pystyä jatkuvasti kehittymään asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Idea kehittämistyöstä syntyi yhdessä myyntipalvelun sales manager Sanna Parkkolan ja resort manager Anne Puhakaisen kanssa. Uusi viikko-ohjelma on

yrittäjälle tarpeellinen, sillä tällä hetkellä varsinaista ympärivuotista viikko-ohjelmaa ei ole. Asiakaspalautteiden perusteella voidaan päätellä, että lisää aktiviteetteja ja lomaohjelmaa kaivataan. Holiday Club Saimaa tavoittelee myös RCI-lomavaihtojärjestelmän Golden Crownia eli kultakruunua, jota ei pysty saavuttamaan ilman, että asiakkaat antavat myös aktiviteeteista hyvät pisteet. Opinnäytetyön aihe perustuu siis aitoon työelämän tarpeeseen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys eli keskeiset käsitteet ovat hyvinvointimatkailu, ohjelmapalvelut, matkailun sesonkiluonteisuus, tulevaisuuden matkailijat ja viikko-ohjelma. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa menetelminä käytetään kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, dokumenttianalyysia eli kirjallisten lähteiden analyysia ja benchmarkingia. Kyseessä on siis monimetelmäinen kehittämistyö. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa selvitetään, mitä ovat hyvinvointimatkailu, ohjelmapalvelut ja matkailun sesonkiluonteisuus sekä millaisia tulevaisuuden matkailijat ovat. Dokumenttianalyysissa analysoidaan kerättyjä asiakaspalautteita ja keväällä 2018 toteutetun kyselyn tuloksia. Benchmarkingissa vertaillaan Holiday Club Saimaata ja muita samankaltaisia lomakohteita sekä niiden aktiviteettitarjontaa ja viikko-ohjelmia.

Jotta viikko-ohjelman kehittämisprosessi saatiin alkuun, täytyi selvittää, millaisessa ympäristössä viikko-ohjelmaa toteutetaan, eli millainen matkakohde on kyseessä ja miten sen sesongit määräytyvät. Tämän lisäksi täytyi selvittää, millaisia matkailijoita kohteessa käy ja mitä odotuksia ja toiveita heillä on. Uusi viikko-ohjelma on ehdotus toimeksiantajayrittäjälle, mitään aktiviteetteja ja lomaohjelmia ei ole tarkoitus tässä opinnäytetyössä testata. Viikko-ohjelma kehitetään kotimaisille asiakkaille, mutta suunnittelussa otetaan huomioon myös kasvavat kansainväliset asiakasryhmät ja aktiviteettien räätälöinti heille tulevaisuudessa. Viikko-ohjelmasta oli tarkoitus tehdä mahdollisimman monipuolinen, jossa olisi aktiviteetteja ja lomaohjelmaa kaikille asiakassegmenteille.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA MENETELMÄT

Idea viikko-ohjelman ja uusien aktiviteettien kehittämiseen syntyi yhdessä myyntipalvelun sales managerin Sanna Parkkolan kanssa, ja vahvistuksen tarpeeseen antoi vielä resort manager Anne Puhakainen. Uudessa viikko-oh-

jelmassa olisi tarkoitus olla aktiviteetteja ja ohjelmaa ympäri vuoden. Eri sesongeille tulee omat ohjelmansa, jotka ovat voimassa tietyn ajan vuodesta. Tavoitteena oli kehittää sellainen viikko-ohjelma, jossa olisi jotakin kaikille Holiday Club Saimaan asiakassegmenteille. Suurimmat asiakasryhmät ovat lapsiperheet ja viikko-osakkaat.

Ajatus uudesta viikko-ohjelmasta syntyi muun muassa asiakaspalautteiden perusteella. Varsinkin off-seasonilla asiakkailta tulee usein palautetta, ettei hotellilla ole mitään aktiviteetteja kylpylän, keilauksen ja Angry Birds -puiston lisäksi. Varsinkin viikko-osakkaat, joista osa vierailee Saimaalla monta kertaa vuodessa ja viipyvät usein koko viikon, kaipaavat usein aktiviteetteja ja lomaohjelmaa. Lisäksi alueen ulkoliikunta alueet ovat kehittyneet huomasti parin viime vuoden aikana, joten uudet upeat ulkoilureitit tulisi saada myös asiakkaiden tietoon ja käyttöön. Alueella riittää tekemistä, mutta eri vaihtoehdot tulisi saada paremmin asiakkaiden tietoon. Luvussa 2.2 käsitelläänkin Etelä-Karjalan matkailustrategiaan ja sen visiota, jota myös Holiday Club Saimaa voi olla omalta osaltaan toteuttamassa. Holiday Club Saimaa haluaa jatkuvasti kehittyä ja pysyä mukana matkailun trendeissä. Holiday Clubin arvoja ovat muun muassa asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys, ja siksi uutta viikko-ohjelmaa lähdettiin kehittämään asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

2.1 Nykytilanteen kuvaus

Vuoteen 2018 asti Holiday Club Saimaalla on ollut kesäsesongilla sekä syys-, joului- ja hiihtolomaviikoilla jotakin aktiviteetteja ja lomaohjelmia, mutta ei ympärivuotista viikko-ohjelmaa. Tällä hetkellä ympärivuotiseen aktiviteetti- ja ohjelmatarjontaan kuuluu lapsille tarkoitettu sisätiloissa oleva Angry Birds -suunnistus sekä vesijumppa kerran viikossa. Lisäksi maanantaisin järjestetään osakasinfo, ja perjantaisin sekä lauantaisin karaoke O' Learys -ravintolassa. Kesäisin järjestetään maisemaristeilyjä Saimaalle kahdesti viikossa. Kesäisin ja koulujen lomaviikoilla on yleensä enemmän ohjelmaa, kuten ohjattuja jumppia ja aktiviteetteja lapsille. Jo olemassa olevat aktiviteetit säilyvät uudessa viikko-ohjelmassa.

Holiday Club Saimaan resort manager Anne Puhakainen (2018) pitää uuden viikko-ohjelman kehittämistä erittäin tärkeänä. Hän pitää myös hyvinvointimatkailu näkökulmaa sekä matkailun trendien seuraamista tärkeänä viikko-ohjelman kehittämisessä. Viikko-ohjelmaa on hyvä kehittää myös kasvavia kansainvälisiä markkinoita varten. Puhakaisen mukaan asiakkaiden toiveiden ja ehdotusten kuuleminen on erittäin tärkeää, sillä niiden pohjalta toimintaa pyritään kehittämään. Holiday Clubin arvoja ovatkin asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys.

Holiday Club Saimaan kuuluu vuonna 1974 perustettuun RCI:n (Resorts Condominiums International) vaihto-ohjelmaan, jossa lomaosakkeiden omistajat ympäri maailmaa voivat vaihtaa lomansa omassa lomakeskuksessa saman pituiseen lomaan jossakin muussa RCI:n vaihto-ohjelmaan liittyneessä keskuksessa. RCI on tänäkin päivänä maailman johtava lomanvaihtojärjestelmä, ja sillä on myös tietyt laatuksiteerit. (RCI s.a.) RCI:n vaihto-ohjelmaan kuuluva lomakeskus voi ansaita erilaisia palkintoja asiakasarvioiden perusteella. Näitä ovat RCI Gold Crown Resort, RCI Silver Crown Resort ja RCI Hospitality. (RCI s.a.) Holiday Club Saimaa on jo saavuttanut Silver Crown ja Hospitality palkinnot, mutta Gold Crown on vielä saamatta. Puhakaisen (2018) mukaan tämä johtuu siitä, etteivät asiakkaat anna palautteissaan tarpeeksi hyviä arvosanoja kohdassa, jossa arvioidaan lomakohteen aktiviteetteja. Hänen mukaansa juuri tämän takia aktiviteettien ja viikko-ohjelman kehittäminen on tärkeää, sillä Holiday Club Saimaa haluaa saavuttaa myös RCI Gold Crownin, joka antaa korkean statuksen lomakohteelle. Tällä hetkellä aktiviteetit ovat arvioitu keskimäärin arvosanalla 3,6. Keskiarvo tulisi nousta mahdollisimman lähelle arvosanaa viisi, jotta Gold Crown voidaan ansaita.

Puhakainen (2018) toteaa, että tärkein asiakaskunta on nimenomaan viikkoosakkaat ja RCI-asiakkaat, joiden vierailuaika kestää viikon. Koska vierailu kestää useamman päivän, odottavat he myös enemmän palveluja ja aktiviteetteja, kuin ne asiakkaat, jotka vierailevat yhden tai kaksi yötä. Osakkaat kyselevät usein erilaisia aktiviteetteja ja viikko-ohjelmaa paikan päällä, ja jättävät myös palautetta näiden puutteesta.

Puhakaisen (2018) mukaan erilaisten aktiviteettien ja viikko-ohjelman kehittämisessä on myös joitakin haasteita. Holiday Club Saimaan asiakaskunta vaihtelee vauvasta vaariin. Asiakaskuntaan kuuluu perheitä, pariskuntia, työmatkustajia ja eläkeläisiä. Haastavinta on kehittää aktiviteetteja, jotka kiinnostaisivat mahdollisimman monia ja joihin osallistuisi mahdollisimman paljon asiakkaita. Lomaosakkeiden kiinteistöosakeyhtiöt maksavat viikko-ohjelman toteuttamisesta, joten budjetti ja resurssit eivät välttämättä ole suurin ongelma. Puhakaisen mielestä tärkeää olisi kokeilla erilaisia aktiviteetteja, kerätä niistä palautetta ja näin ollen löytää juuri se Saimaalle sopiva viikko-ohjelma. Puhakainen toivoisi alueelle lisää toimijoita ja mahdollisia yhteistyökumppaneita, joiden kanssa Holiday Club voisi yhteistyössä toteuttaa viikko-ohjelmaa.

Puhakaisen (2018) mielestä viikko-ohjelman kehittäminen tarjoaa myös paljon mahdollisuuksia. Tavoitteena olisi lisätä asiakasmääriä myös off-seasonilla, ja siksi olisikin tärkeää pystyä tarjoamaan erilaisia aktiviteetteja ympärivuotisesti. Hänen mukaansa ihmiset matkustavat nykyisin enemmän ja ovat yhä laatu-intoisempia. He haluavat irtaantua arjesta ja haluavat kaiken olevan valmiina, mahdollisimman helposti saatavilla. Näin ollen olisi tärkeää, että viikko-ohjelma olisi olemassa, ja se olisi asiakkaiden tiedossa etukäteen, ja sitä jaettaisiin asiakkaille, kun he saapuvat majoittumaan.

2.2 Etelä-Karjalan matkailustrategia

Etelä-Karjalan matkailustrategiassa 2015–2020 sanotaan, että Etelä-Karjala on profiloitunut matkailualueena luonto- ja hyvinvointikohteeksi. ”Etelä-Karjalassa on onnistuttu rakenteellisessa kehittämisessä, saavutettavuudessa ja yleisessä matkailuinfrastruktuurissa sekä Venäjälle suuntautuvassa markkinoinnissa ja tarjonnassa. Sen sijaan teema- ja sisältöpohjaisten tuotteiden, paketoinnin ja yhteistyön kehittämisessä on vielä tehtävää, samoin maakunnassa liikkumisessa.” (Etelä-Karjalan liitto s.a.) Myös sähköiseen myyntiin ja markkinointiin tulisi panostaa, jotta se vastaisi tämän päivän tarpeita.

Etelä-Karjalan vahvuuksina pidetään muun muassa sen ihmisiä, kulttuuriperintöä ja historiaa, kylpylöitä, liikuntamatkailua, luontoa ja Saimaan vesistöjä, monipuolista majoitustarjontaa, ostosmahdollisuuksia, retkeilymahdollisuuksia

sekä sijaintia rajan tuntumassa. Heikkouksiksi taas luetellaan epätietoisuus lentoyhteyksien jatkuvuudesta, kansallis- tai luonnonpuiston puuttuminen, kausivaihtelut, liian yksipuolisesti venäläismarkkinoihin painottuminen, palvelutarjonnan paketoimisen puute, Saimaan vaikea tavoitettavuus, tapahtumien päällekkäisyys, vaatimattomuus ja uskonpuute sekä heikko yhteistyö toimijoiden kesken kehittämisessä. Vuonna 2015 syiksi matkustaa Etelä-Karjalaan on listattu muun muassa urheilu, luonto ja aktiviteetit, joista suurimmassa osassa on luonto. (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Matkailustrategian visiona on, että ”vuonna 2020 Saimaan alue on Suomen kolmen tärkeimmän matkailualueen joukossa. Kansallisen matkailun strategiset teemat ovat hyvinvointi, kulttuuri, kesä ja talvituotteiden monipuolistaminen. Painopistealueet ovat suomalainen ja paikallinen ruoka, hiljaisuus sekä kulttuurin ja luonnon yhdistäminen. Matkailun tiekartan tavoite on tehdä Suomesta Pohjois-Euroopan ykkösmatkailukohde, jossa on puhdas luonto, hyvinvointia edistävät olosuhteet, omaperäinen kulttuuri ja toimiva infrastruktuuri. Toimenpiteitä ovat matkailukeskusten ja yritysverkostojen vahvistaminen, kiinnostava tarjonta, vaikuttava markkinointi ja tuotteiden helppo ostaminen sekä kilpailukykyinen ympäristö. Matkailun odotetaan kasvavan viisi prosenttia vuodessa.” (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Lisäksi maakuntaohjelman tavoitteena ovat luonto-, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurimatkailupalvelujen kehittäminen luontoarvot huomioiden ja kokeilevaa kehittämistä hyödyntäen sekä vihreä hyvinvointi. Kuntien strategisia tavoitteita ovat matkailijamäärien ja palvelutarjonnan kasvattaminen, sijainnin hyödyntäminen sekä matkailun infrastruktuurin kehittäminen. Maaseutukunnissa tavoite on myös vapaa-ajanasukkaiden huomioiminen. Saimaata tulee hyödyntää matkailupalvelujen kehittämisessä ja tarjonnassa sekä matkailun markkinoinnissa. Tarjolla olevien palveluiden ja tuotteiden tulee olla laadukkaita, ja niiden toteuttamisessa ja markkinoinnissa tehdään yhteistyötä. Jotta matkailijat saadaan tulemaan uudelleen, tulee asiakaspalvelun olla hyvää ja mieliinpainuvaa. Kaikessa kehittämisessä ja suunnittelussa tulisi ottaa huomioon kansainvälisten matkailijoiden lisäksi myös kotimaiset matkailijat sekä lähialueen asukkaat. (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Visio pyritään saavuttamaan yhteistyöllä. Muiden yritysten palvelujen suosittelusta pyritään saamaan vakiintunut toimintatapa. (Etelä-Karjalan liitto s.a.) Matkailustrategian mukaan ”se lisää isojen ja pienten matkailutoimijoiden yhteistä tekemistä ja palvelutarjontaa. Suosittelu edellyttää tutustumista muiden yritysten tarjontaan, mikä antaa pohjaa uusien palvelujen ja palvelupakettien ideoinnille. Ne luovat edellytyksiä matkailijan viipymän kasvattamiselle sekä tämän seuraavalle matkalle. Tuotekehitys ja paketointi perustuvat yritysten tarjontaan. Tuotteita tarvitaan erityisesti talveen ja myös perhematkailijoille.” (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Matkailustrategiassa Rauhan-Ukonniemen alueelle, jonne Holiday Club Saimaa kuuluu, kehittämistoimenpiteisiin kuuluu mm. saavutettavuuden, viihtyvyyden ja opastusten parantaminen. Rauhasta ja Ukonniemestä odotetaan kasvavan yhteen, ja muodostavan näin Suomen mittakaavassa ainutlaatuisen matkailukokonaisuuden, jossa yritykset ja kaksi eri kuntaa tekevät tiiviisti yhteistyötä. (Etelä-Karjalan liitto s.a.)

Yllä on mainittu monia hyviä syitä, jonka vuoksi päädyin opinnäytetyössäni kehittämään Holiday Clubille viikko-ohjelmaa. Palvelutarjonnan kehittäminen ja tuotekehitys, yhteistyötoiminta sekä luonnon ja Saimaan hyödyntäminen ovat osa uutta viikko-ohjelmaa. Etelä-Karjala on profiloitunut luonto- ja hyvinvointikohteeksi, ja siksi olisi erittäin tärkeää, että myös alueen yritykset tekisivät samoin. Uusi-viikko ohjelma pyrittiin kehittämään Etelä-Karjalan matkailustrategian visioiden mukaisesti.

2.3 Kehittämistyö

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa kehitän työpaikalleni Holiday Club Saimaalle uuden ympärivuotisen viikko-ohjelman, jossa eri sesongeille ja vuodenajoille on omat aktiviteetit ja lomaohjelmat. Tässä luvussa selvitetään, mitä kehittämistyö tarkoittaa.

Kehittämistyöt tehdään lähes aina organisaatioille tai yrityksille. Kehittämistyö yrityksessä on jatkuvaa kehittämistä, jossa toisiaan seuraavien vaiheiden avulla kehitetään yrityksen toimintaa. (Kananen 2015.) Nykyään yrityksissä tehdään jatkuvasti parannuksia, sillä muuttuvassa toimintaympäristössä ja

kasvavassa muutosnopeudessa pysyminen vaatii yrityksiltä jatkuvaa uudistumiskykyä. Jatkuva kehittämistyö on liiketoiminnan menestyksen edellyttäjä. Yrityksessä tehtävässä kehittämistyössä pyritään usein luomaan uusia menetelmiä, toimintatapoja, tuotteita ja tai palveluja. Kehittämistyötä tarvitaan myös asiakkaiden mieltymysten muutosten ymmärtämiseen ja tulevaisuuden kysynnän ja muiden toimintaan vaikuttavien tekijöiden ennakoimiseen. Menestymiseen ei enää riitä, että yritys pysyy mukana muutoksissa, vaan parhaiten menestyvät ne yritykset, jotka toimivat kehityksen moottoreina, eli vievät itse kehitystä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2015.) Kehittämistyötä on erilaista, ja muutos voidaan saavuttaa eri keinoilla. Kehittämistyö- ja tutkimus on usein monimene- telmäinen, jossa yhdistyvät sekä laadulliset että määrälliset menetelmät. (Kananen 2015.)

Kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten yrityksen kehittämistarpeesta, halusta kehittyä tai uudistua. Ero kehittämistutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön välillä on se, että tieteellisessä tutkimuksessa halutaan kehittää ilmiöstä uutta teoriaa ja noudatetaan tieteellisen tutkimuksen tapoja, kuten esimerkiksi etsitään tutkimusongelmaan ratkaisua hyväksytyillä menetelmillä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä taas pyritään saamaan aikaan myös uusia ratkaisuja ja käytännön parannuksia. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on ratkaista käytännön ongelmia, luoda uusia ideoita, tuotteita tai palveluita. Sen tarkoituksena on luonnostella, kehitellä ja viedä asioita käytännössä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2015.)

Kehittämistyössä on tärkeää osata käyttää erilaisia menetelmiä. Jotta kehittämistehtävän rajaaminen onnistuu, on hallittava siihen liittyvät keskeiset käsitteet ja tunnettava aiheeseen liittyvä jo olemassa oleva tieto. Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat ensisijaisesti käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Siksi myös tutkimuksellisuus on tärkeää kehittämistyössä. Kehittämistyössä tulisi siis osata siirtää teoriapainotteista tietoa käytäntöön. Myös saavutetut tulokset ja kehittämistyössä dokumentoitu tieto tulisi pystyä liittämään teoreettiseen tietoon. (Ojasalo ym. 2015.) Tässä opinnäytetyössä tutkimuksellisuus tarkoittaa siis sitä, että omat ratkaisuni viikko-ohjelman ja sen sisällön suhteen rakentuvat jo olemassa olevan tiedon päälle.

Kehittämistyöhön kuuluu järjestelmällinen työskentely ja työskentelyn suunnittelu. Kehittämisprosessi voidaan jakaa eri osa-alueisiin. Nämä osa-alueet ovat

1. Kehittämistarpeen tunnistaminen ja tavoitteiden määrittäminen
2. Kehittämiskohteeseen perehtyminen teoriassa ja käytännössä
3. Kehittämistehtävän määrittäminen ja rajaaminen
4. Teoreettisen viitekehyksen eli tietoperustan laatiminen ja käytettävien menetelmien valinta
5. Kehittämistyön toteuttaminen ja julkistaminen
6. Kehittämistyön lopputulosten arviointi. (Ojasalo ym. 2015.)

Kehittämistyö ei välttämättä etene järjestyksessä vaihe vaiheelta, vaan tekijä voi joutua hyppimään eri vaiheiden välillä ja palaamaan välillä takaisin miettimään esimerkiksi kehittämistehtävän rajaamista tai tavoitteita. Kehittämistyötä tehdessä on tärkeää muistaa olla myös kriittinen ja kyseenalaistaa tarvittaessa esimerkiksi valittua teoriaa. Oikeanlaisen tutkimuskirjallisuuden löytäminen on tärkeää kehittämistyössä, sillä teoria on tärkeä osa kehittämiskohteen taustojen ymmärtämisessä ja ratkaisujen löytämisessä. Tutkimuskirjallisuus auttaa ymmärtämään kehittämisen kohteen aihepiiriä, rajaamaan aihetta ja määrittämään tavoitteita. (Ojasalo ym. 2015.)

Kehitystyölle on olemassa monenlaisia erilaisia lähestymistapoja ja menetelmiä. Lähestymistapoja ovat esimerkiksi tapaustutkimus, toimintatutkimus ja konstrukttiivinen tutkimus. (Ojasalo ym. 2015.) Näistä kolmesta lähimpänä tämän opinnäytetyön kehittämistyötä on konstrukttiivinen tutkimus, jossa tavoitteena on käytännön ongelmien ratkaisu luomalla jotakin uutta konkreettista, eli tässä tapauksessa uutta viikko-ohjelmaa. Myös ennakointi on tärkeä osa kehittämistyötä, ja sitä käytetäänkin usein konstrukttiivisen tutkimuksen yhteydessä. Ennakointiin kuuluu tulevaisuutta koskevan tiedon hankinta, tuottaminen, analysointi ja raportointi. (Ojasalo ym. 2015.) Ennakointi on myös osana tätä kehittämistyötä, sillä tulevaisuuden matkailijoiden ja matkailun trendien ymmärtäminen on osa uuden viikko-ohjelman kehittämistä. Viikko-ohjelmaa kehitetään kotimaisille asiakkaille, mutta huomioon otetaan myös kasvava kansainvälinen asiakaskunta, ja se, miten uusia aktiviteetteja ja lomaohjelmia voitaisiin räätälöidä tulevaisuudessa myös heille.

Kehittämistyölle ominaisia menetelmiä ovat dokumenttianalyysi ja benchmarking (Ojasalo ym. 2015), ja ne valikoituivat myös tämän kehittämistyön menetelmiksi. Lisäksi havainnointi on yksi kehittämistyöhön sopiva ja suositeltu menetelmä. Havainnointi on myös osana tätä kehittämistyötä, sillä työskennellessäni Holiday Club Saimaan vastaanotossa havainnoin jatkuvasti asiakkaita ja heidän antamiaan palautteita ja kehitysideoita.

2.4 Käytettävät menetelmät

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa noudatetaan osittain kehittämistutkimuksen rakennetta. Opinnäyte on raportti siitä, mitä, miksi ja miten toimittiin kehitystyön eri vaiheissa. Johdannossa aihetta käsitellään yleisellä tasolla ja selvitetään sen taustat ja tarpeellisuus. Tämän jälkeen tarkastellaan tutkimuskysymyksiä ja työn tavoitteita. Seuraavaksi esitellään ja perustellaan työssä käytettävät menetelmät. Kehittämistyön teoreettisessa viitekehyksessä eli kirjallisuuskatsauksessa esitellään kehitystyöhön liittyvää tietoperustaa, eli oleellista kirjallisuutta ja käsitteitä. Tulososiossa esitellään valmis työ. Lopussa tehdään johtopäätöksiä ja pohditaan työn onnistumista, luotettavuutta ja mahdollisia jatkokehitysehdotuksia. (Kananen 2015.)

Tässä kehittämistyössä teoreettinen viitekehys eli tietoperusta koostuu kuvailuvasta kirjallisuuskatsauksesta. Kirjallisuuskatsauksessa tutustutaan matkailun ohjelmalveluihin, matkailun sesonkiluoteisuuteen, hyvinvointimatkailuun ja siihen, millaisia matkailijat tänä päivänä ja tulevaisuudessa ovat. Menetelminä käytetään benchmarkingia eli vertailuanalyysia sekä dokumenttianalyysia.

2.4.1 Benchmarking

Benchmarking eri vertailuanalyysi tai vertailukehittäminen on menetelmä, jolla yritys vertaa toimintaansa ja prosessejaan toiseen yritykseen. Vertailtavaksi kohteeksi etsitään yleensä itseä jossain suhteessa parempi tai menestyneempi yritys. Kehittämisen ja oppimisen kohteet voivat olla valittuja joko saman alan yrityksistä tai miltä tahansa toimialalta. Benchmarking on menetelmä, jossa on tarkoitus oppia muilta yrityksiltä niiden parhaimmista menetelmistä ja saavuttaa näin ollen parannuksia omaan toimintaan. Benchmarking

auttaa tunnistamaan omia heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen johdavia tavoitteita. (University of Eastern Finland s.a.)

Toteutus tapahtuu yleensä vieraillemalla toisessa yrityksessä. Vertailua voidaan tehdä myös esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla tai etsimällä tietoa lehti-julkaisuista ja artikkeleista. (University of Eastern Finland s.a.) Yrityksen oman toiminnan vertaaminen muiden yritysten toimintaan voi edistää yrityksen kilpailuasemaa. Vertailemalla oman toiminnan taso muihin yrityksiin verrattuna selkiytyy ja tietoisuus kilpailijoista voimistaa kehittämishalukkuutta. (Ojasalo ym. 2015.)

Uusia käytäntöjä oman yrityksen toimintaan voidaan etsiä esimerkiksi vertailemalla eri yritysten tunnuslukuja eli mittareita. Tunnuksien avulla yritys löytää ne yritykset, joiden toimintaan on tarkoitus perehtyä tarkemmin.

Benchmarkingia voidaan toteuttaa myös yhteistyönä toimintaansa kehittävien yritysten välillä erilaisissa verkostoissa, jossa yritykset säännöllisesti vertaavat toimintaansa ja vaihtavat ajatuksia kehittämiskohteista ja -tavoista. (University of Eastern Finland s.a.)

Benchmarkingia voidaan tehdä myös yrityksen sisällä. Silloin yrityksen osat tai sen eri yksiköt vertaavat toimintaansa ja käytäntöjään keskenään ja oppivat toisensa hyvistä käytännöistä. Tavoitteena on jakaa hyväksi havaittuja käytäntöjä laajemminkin yrityksen sisällä. (University of Eastern Finland s.a.) Tässä kehittämistyössä benchmarkingia toteutetaan tutustumalla muiden yritysten aktiviteetti- ja lomaohjelmatarjontaan niiden nettisivujen avulla.

2.4.2 Dokumenttianalyysi

Vaikka tämä opinnäytetyö onkin kehittämistyö, on siinä myös joitakin laadullisen tutkimuksen piirteitä. Laadullisen tutkimuksen analyysissä ensimmäisessä vaiheessa on tarkoitus laatia tiivis ja kattava kuvaus tutkittavasta ilmiöstä.

Kontekstin eli asiayhteyden (miten jokin asia tai ilmiö liittyy ympäristöönsä) kuvaaminen on tärkeää myöhempien tulkintojen tekemiselle. Dokumenttianalyysissä on tärkeää ottaa huomioon aineiston lähdekritiikki. (Anttila 2014.)

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät jakautuvat sekundääriaineistoon eli dokumentteihin ja primääriaineistoon eli havainnointiin, haastatteluihin ja kyselyihin (Kananen 2015). Dokumenttianalyysia eli kirjallisten lähteiden analyysia käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa. Kirjallisia lähteitä ovat tekstidokumentit, visuaaliset tallenteet ja audiovisuaaliset aineistot. (Kananen 2010.) Dokumenttien käyttäminen aineistona on vaihtoehto sille, että aineisto kerättäisiin kyselylomakkeiden tai haastattelujen avulla. Joskus valmiin aineiston käyttö on ainut tapa saada tarpeeksi tietoa jostakin aiheesta, sillä uuden aineiston kokoaminen voi olla mahdotonta esimerkiksi ajallisesti tai taloudellisesti. Valmiit dokumentit ovat usein hyviä esitutkimuksen suorittamiseen silloin, kun tutkittava ilmiö on uusi eikä siitä vielä tiedetä paljoa. (Anttila 2014.)

Dokumenttianalyysin heikkoutena voidaan pitää sitä, että aineisto voi olla aiemmin koottu aivan toiseen tarkoitukseen eikä sitä voi muuttaa. Useimmiten dokumenttianalyysia käytetäänkin triangulaatiossa (monimenetelmäisyys), eli silloin kun käytetään useita menetelmiä ja lähteitä samanaikaisesti. (Anttila 2014.) Useita lähteitä käyttämällä voidaan parantaa tutkimuksen uskottavuutta, varsinkin silloin, kun eri lähteet tukevat ja täydentävät toisiansa (Kananen 2010).

Analyysissa aineisto luetaan useamman kerran läpi, minkä jälkeen tutkija tekee siitä tulkinnan. Tekstistä etsitään asioita, jotka ovat tutkimusongelman kannalta oleellisia. (Kananen 2010.) Tavoitteena on analysoida aineistoja järjestelmällisesti ja luoda sanallinen sekä selkeä kuvaus tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta (Oppariapu s.a). Dokumenttien avulla päästään helposti kiinni kohdeyrityksen toimintaan. Tästä on apua siinä vaiheessa, kun aloitetaan keräämään ongelmaan liittyvää aineistoa. (Kananen 2015.) Tässä opinnäytetyössä dokumentit eli kirjalliset lähteet koostuvat teorian lisäksi Holiday Club Saimaan asiakkaille toteutetun kyselyn vastauksista, sekä kerätyistä asiakaspalautteista.

3 HOLIDAY CLUB RESORTS & HOLIDAY CLUB SAIMAA

Holiday Club Resorts Oy on vuonna 1986 perustettu lomakohdeketju, jossa on 32 eri kohdetta Suomessa, Ruotsissa ja Espanjassa. Se on Euroopan johtava viikko-osakeyrittäjä ja merkittävä vapaa-ajan asumisen ja matkailun toimija. Holiday Club Resorts Oy:n omistavat Mahindra Holidays & Resorts India Ltd, yhtiön toimiva johto ja Fennia-konserni. (Holiday Club Resorts s.a.)

Toimeksiantaja yritys Holiday Club Saimaa on vuonna 2011 perustettu kylpylä- ja kongressihotelli Lappeenrannan Rauhassa, 7 kilometrin päässä Imatralta. Hotelli tarjoaa majoitusta neljässä eri huonetyypissä hotellin puolella, neljässä eri Villas-lomarakenuksessa sekä loma-asunnoissa, joista suurin osa on lomaosakkeita. Hotellihuoneita on 229, Villas-asuntoja 156 ja loma-asuntoja 112. Resort managerina toimii Anne Puhakainen. Lisäksi Holiday Club Saimaalla on neljä eri ruokaravintolaa, kylpyläosasto, kauneushoitola, keilahalli, tennis- ja padel kenttä, jääareena, juhlapaviljonki, suuri kokousosasto, Angry Birds Activity Park sekä oma golfkenttä. Lisäksi rannassa sijaitsevat uimaranta sekä vierasvenesatama. (Holiday Club Resorts s.a.)

Holiday Club Saimaalla järjestetään vuosittain kymmeniä kokouksia, kongresseja ja tapahtumia, kuten liittokokouksia, messuja ja yritysjuhlia. Lisäksi hotellissa olevat jääareena ja kuntosali tarjoavat sopivat tilat erilaisille liikuntaleireille. Monet jääkiekko- ja taitoluistelujoukkueet ovatkin saapuneet Saimaalle harjoittelemaan. Holiday Club Saimaan asiakkaisiin kuuluvat viikko-osakkaat, perheet, työmatkustajat sekä yritykset.

Holiday Club Saimaa ja sen lähiympäristö tarjoavat mahdollisuudet erilaiseen harrastamiseen ja ulkona liikkumiseen. Kesällä, keväällä ja syksyllä alueella on kävely, juoksu ja pyöräilyreitit sekä maastossa että kevyen liikenteen väylillä. Aivan hotellin läheisyydessä sijaitsee kiipeilypuisto Atreenalin. Vierasvenesatamaan pääsee helposti yöpymään Saimaalla vietetyn veneily päivän jälkeen. Jos omaa venettä ei ole, on soutuveneitä moottorilla vuokrattavana rannassa, jos haluaa päästä vesille tai retkelle lähimpään saareen. Noin neljän kilometrin päässä Ukonniemessä sijaitsee 5km pitkä rullahiihtorata, jonne avataan aina lokakuun lopussa myös ensilumenlatu. Vieressä Karhumäellä sijaitsee 22 väyläinen frisbeegolf rata ja sen läheisyydessä myös urheilukenttä sekä

pumptrack-pyöräilyrata. Talvisin alueella on mahdollisuus hiihtämiseen hyvin hoidetuilla laduilla. Lisäksi Saimaan jäällä on mahdollista päästä retkiluistelemaan. Alueella on myös hyviä talvikävelyreittejä.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Kehittämistyön toteuttaminen lähti liikkeelle taustatyön tekemisestä.

Tässä luvussa käsitellään teoreettista viitekehystä, eli ohjelmapalveluja, hyvinvointimatkailua, matkailun sesonkiluonteisuutta, tulevaisuuden matkustajia sekä viikko-ohjelmaa käsitteenä.

4.1 Matkailun ohjelmapalvelut

Matkailun ohjelmapalvelujen merkitys matkailukeskusten vetovoimatekijöinä kasvaa. Ohjelmapalvelutuotteen täytyisi olla helposti ja nopeasti varattavissa, sekä laadukas ja turvallinen. Ohjelmapalveluita ei aina varata etukäteen, mutta ne voivat vaikuttaa asiakkaan päätöksiin matkakohteita valittaessa. Siksi ohjelmapalvelujen tulee olla helposti saavutettavissa, ja niitä tulee tarpeen tullen pystyä räätälöimään kullekin asiakkaalle sopivaksi. (Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy 2004.)

Ohjelmapalvelut ovat yleensä asiakkaalle osa laajempaa matkanjärjestelyä tai pakettia. Matkailun ohjelmapalvelulle on olemassa useita eri määritelmiä. Kauppa- ja teollisuusministeriön matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksessa ne määritellään matkailutuotteeseen liittyviksi aktiviteeteiksi, jotka muodostavat matkan toiminnallisen osan. Ohjelmapalvelut voivat olla matkan ostajan valintapäätökseen vaikuttavia matkailukohteen viihtyvyyttä lisääviä elementtejä tai vetovoimatekijöitä. (Verhelä & Lackman, 2003.)

World Tourism Organizationin (WTO) eli maailman matkailujärjestön mukaan ohjelmapalvelut voidaan jakaa kansainvälisesti viiteen eri ryhmään, joita ovat vesi- ja ranta-aktiviteetit, talviaktiviteetit, luontomatkailu, sosiaalinen elämä ja kilpailut. Suomessa ohjelmapalvelut jaetaan usein harrastus- ja virkistyspalveluihin, kulttuuri- ja taidetapahtumiin ja kilpailutapahtumiin. Ohjelmapalvelut voidaan jakaa alasegmentteihin, joita ovat käyntikohteet kuten esimerkiksi kylpy-

lät ja teemapuistot, liikuntakohteet kuten urheilupuistot ja ohjelmalliset aktiviteetit. (Jänkälä 2016.) Ohjelmapalvelut ovat omatoimisia tai ohjattuja toimintoja, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon, viihteeseen, kulttuuriin, liikuntaan tai terveyteen. Ohjelmapalveluiksi voidaan siis rinnastaa asiakkaan aktiiviseen osallistumiseen perustuvat palvelut, kuten retkeily, liikunta ja erilaiset seikkailut. Esimerkkejä erilaisista ohjelmapalveluista ovat erilaiset luontoretket, mönkijä, moottorikelkka- ja venesafarit, maastopyöräily, melonta ratsastusretket sekä seikkailu- ja kiipeilyradat. (Verhelä & Lackman 2003.)

Nykyisin matkailija haluaa varsinaisten matkailun peruspalveluiden kuten majoituksen ja ruokapalveluiden lisäksi matkaansa muutakin sisältöä. Matkailija haluaa kokea jotakin uutta ja jännittävää, nauttia kulttuurista ja luonnosta, liikua ja ennen kaikkea kokea mieleenpainuvia elämyksiä. (Verhelä & Lackman, 2003.) Seikkailu- ja elämystoimintaan ohjelmapalvelutuotteena kuuluu fyysisen ja/tai henkisen haasteen kohtaaminen ja osallistumisen kautta saatu uusi kokemus ja elämys. Usein seikkailu- ja elämystoiminta tukeutuu luontoympäristöön. (Imatran seudun kehitysytio Oy 2004.) Jokainen matkailija kokee asiat ja elämykset eri tavalla, jokainen omista lähtökohdistaan ja omista tarpeistaan riippuen. Matkailuelinkeinon haasteena onkin vastata näihin tarpeisiin. Ohjelmapalvelut ovatkin eri muodoissaan olennainen väline tarpeiden tyydyttämiseen. (Verhelä & Lackman 2003.)

Ohjelmapalveluprosessin lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeensa. Nämä tarpeet ovat tuotesuunnittelun lähtökohtana. Suunnittelussa on tärkeää huomioida yhteys muihin matkailualan osa-alueisiin ja verkostoitua tarvittaessa muiden alan toimijoiden kanssa. Miksi ihmiset lähtevät matkalle? Syytä voivat olla viihde, huvittelu, nautinto, ajanviete, työ, fyysiset ja fysiologiset syyt, itsensä kehittäminen, kulttuuri, psykologiset syyt, uskonto, sosiaaliset syyt, henkilöiden väliset suhteet ja etniset syyt. Jotta asiakas lähtisi matkalle, täytyy hänellä olla syy matkustaa, josta muodostuu halu tai tarve matkustamiseen sekä aikaa että rahaa matkustamiseen. (Verhelä & Lackman 2003.)

Ohjelmapalveluiden tuottajan ja toteuttajan tulee ottaa huomioon, että tuotteiden taustalla on aina oltava asiakkaan tarpeet ja niiden tyydyttäminen, jotta tuotteet olisivat kiinnostavia. Tarpeiden tyydyttäminen antaa asiakkaalle syyn matkustaa ja määrittelee asiakkaan haluaman matkan sisällön. Tämän ajan

matkailijoilla on tarve irtautua arjesta, saada kokemuksia, rentoutua ja elää tapahtumia, joista toivotaan saavan voimakkaita positiivisia elämyksiä. Perinteisen käsityksen ja toimintamallin mukaan ohjelmapalvelun tarjoaja voi ainoastaan tarjota näille elämyksille fyysiset puitteet, loppu tapahtuu asiakkaan pänsisällä. (Verhelä & Lackman 2003.)

Asiakas, joka käyttää matkansa aikana ohjelma- tai opaspalveluja, pyrkii usein saamaan matkallaan uusia kokemuksia ja elämyksiä. Elämys on jokaiselle ihmiselle henkilökohtainen. Elämys määritellään voimakkaasti vaikuttavaksi kokemukseksi tai muuksi tapahtumaksi, joka tekee voimakkaan vaikutuksen sen kokijaan. Elämys on yleensä ainutkertainen, positiivinen ja muistijäljen jättävä. Elämys syntyy ohjelmapalvelun teknisistä välineistä, toimintaympäristöstä, asiakkaan omasta osallistumisesta ja palveluhenkilökunnan panoksesta. (Verhelä & Lackman 2003.)

Ohjelmapalveluissa laadun määrittäminen on hankalaa, koska se perustuu elämyksiin. Asiakaspalvelua käsittelevissä tutkimuksissa on todettu palvelun laadun määräytyvän asiakkaan kokemuksen mukaisesti. Ohjelmapalveluissa on kolme laadun ulottuvuutta, jotka ovat tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Tekninen laatu on näkyvin osa palvelua, joka ohjelmapalveluissa tarkoittaa koneita, laitteita ja varusteita, jonka avulla aktiviteetti toteutetaan. Tekniseen laatuun liittyvät myös toteutusympäristö, rakennukset ja rakennelmat, maisemat ja muu toimintaympäristö. (Verhelä & Lackman 2003.)

Toiminnallinen laatu syntyy asiakkaiden kohtelusta, henkilökunnan teknisestä ammattitaidosta ja siitä, mitä asioita palvelutapahtumassa korostetaan. Toiminnalliseen laatuun liittyy myös asiakkaan toiminta ja vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa, eli miten asiakas osaa toimia palvelutapahtumassa. Toiminnalliseen laatuun liittyy asioita, joita asiakas ei näe, mutta jotka tulevat esiin asiakkaan käyttäessä palvelua. Vuorovaikutuslaatu on usein tärkein osa laatua, mutta samalla myös vaikein ja helposti epäonnistuva osa. Kyse on siitä, millainen vuorovaikutus asiakkaan ja henkilöstön välille syntyy. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttaa muun muassa henkilöstön työmotivaatio, keskinäinen toimeentulo, pukeutuminen ja kielenkäyttö. (Verhelä & Lackman 2003.)

Ohjelmapalveluyrittäjän tulisi osana tuotekehitystä aika ajoin arvioida omia palveluitaan ja niiden laatua. Asiakas on aina se, joka lopulta määrittelee riittävän laatutason. Matkailun ohjelmapalveluille on laadittu yleisesti hyväksytyt yhteiset ohjeet siitä, minkälaisia ohjelmapalveluja tulisi olla. Ohjeiden tarkoituksena on toimia yrittäjien käsikirjana ja vaikuttaa siihen, että Suomessa tuotettaisiin tasaisen hyvälaatuisia, turvallisia ja kilpailukykyisiä ohjelmapalveluja. (Verhelä & Lackman 2003.)

Holiday Club Saimaan alueella ohjelmapalvelujen järjestämisestä on huolehtinut ohjelmapalveluyritys Saimaa Adventures. Saimaa Adventuresin palvelutarjontaansa kuuluu muun muassa veneretki Masteensaareen, Suur-Saimaa keltunta, Rib-vene- ja mönkijäsafarit sekä sup-melontaretkiä ja sup-joogaa. Talvella tarjolla on kokoperheen rekiretki, pilkkiretki Saimaalle ja rekiluistelua. Lisäksi heillä on vuokrattavana polkupyöriä, fatbikeja, soutuveneitä, sup-lautoja, maastohiihtovälineitä sekä retkiluistimia. Uudessa viikko-ohjelmassa on mukana myös joitakin Saimaa Adventuresin tarjoamia aktiviteetteja. (Saimaa Adventures 2018.)

4.2 Hyvinvointimatkailu trendinä

Tässä luvussa tarkastellaan hyvinvointimatkailun kasvavaa trendiä kotimaisten matkailijoiden näkökulmasta, sillä kehitettävä viikko-ohjelma on suunnattu eritoten suomalaisille asiakkaille. Vaikka Holiday Club Saimaan ei ole tarkoitus profiloitua kokonaan hyvinvointimatkailukohteeksi, olisi palvelutarjonnassa hyvä olla joitakin sen elementtejä, sillä hyvinvointimatkailu on trendikästä ja kiinnostaa sekä kiehtoo myös kasvavaa kansainvälistä asiakaskuntaa, jota varten myös Holiday Club Saimaan tulee kehittyä.

Hyvinvointimatkailu on globaalisti eniten kasvava matkailun muoto. Suomesta on tarkoitus kasvattaa hyvinvointimatkailun pohjoinen kärkimaa. Vuonna 2015 julkaistuun Visit Finlandin Finrelax-kasvuohjelmaan valittiin 25 suomalaistuotetta edustamaan Suomea hyvinvointimatkakohteena. Koskematon luonto, villiyrtit, paikallisuus, sauna ja hiljaisuus ovat Suomen hyvinvointimatkailun valtteja. Valitut 25 kärkiyritystä edustavat kokonaisvaltaisesti suomalaista hyvinvointimatkailua. Finrelax-kasvuohjelman pääkohderyhmänä

ovat saksalaiset, japanilaiset ja venäläiset matkailijat. Ohjelman aikana seurataan myös Ruotsin, Ranskan, Kiinan ja Iso-Britannian markkinoita. (Visit Finland 2015.)

Wellness-matkailun eli hyvinvointimatkailun käsite on kehittynyt vuosien saatossa terveysmatkailun käsitteestä. Vuonna 2005 julkaistussa Wellness-matkailu -hyvinvointimatkailun tuotekehityksessä kirjassa terveysmatkailun historiaa tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta. Ensin oli aikakausi 10 000 eKr-500 jKr., jolloin eurooppalainen kylpyläkulttuuri kehittyi. Tästä seurasi aikakausi 500 jKr.- 1900-luvun loppu, jolloin eurooppalainen vapaa-ajan terveys- ja kylpyläkulttuuri demokratisoitui. Kolmantena puhutaan nykyisestä aikakaudesta, jossa vallitsee globaali näkökulma eurooppalaisesta vapaa-ajan terveyskulttuurista, johon sisältyvät terveyden ymmärtäminen yksilön kokonaisvaltaisena hyvinvointina sekä wellness-keskusten maailmanlaajuinen kasvu ja erikoistuminen. (Suontausta & Tyni 2005.)

Terveys- ja hyvinvointimatkailun käsite on siis alun perin syntynyt kylpylätoiminnasta. Suomessa kylpylätoiminta kehittyi Ruotsin vallan aikana muutamien tunnettujen terveyslähteiden läheisyyteen. Näillä lähteillä vierailtiin nauttimaan parantavaa mineraalivettä. Suomen ensimmäinen kylpylälaitos perustettiin Turkuun terveyslähteiden yhteyteen. Naantalissa terveyslähteiden yhteyteen rakennettiin kylpylä vuonna 1863, Lappeenrantaan vuonna 1870. Tämän jälkeen kylpylöitä alkoi rakentua eripuolille Suomea. Kylpylöistä haettiin apua moniin erilaisiin vaivoihin, kuten parantumiseen, liialliseen ruokahaluun ja jäykkiin jäseniin. (Suontausta & Tyni 2005.)

Naantalin kylpylässä oli tarjolla myös muta- ja savikylpyjä ja muissa suomalaisissa kylpylöissä joitakin erikoishoitoja, kuten esimerkiksi muurahaishappokylvyt ja sähköhieronta. Kylpylöissä oli tarjolla myös lääkäripalveluja. Lisäksi kylpylöiden yhteydessä oli usein muutakin viihteellistä ohjelmaa sekä kasino. Aktiiviteetteihin kuuluivat esimerkiksi nähtävyyksien katselu, huviretket ja illanvietot. Uusi nykyaikainen kylpylätoiminta alkoi 1980-luvun loppupuolella, jolloin Suomessa alettiin rakentaa hui- ja viihdekylpylöitä, joita markkinoitiin perheiden vapaa-ajan viettoon sekä työkyvyn ylläpitoon tähtäävään toimintaan. Näiden lisäksi oli myös kuntoutus- ja hoivakylpylöitä, joita on vielä tänäkin päivänä. (Suontausta & Tyni 2005.)

Suomessa hyvinvointimatkailusta alettiin käydä keskustelua 2000-luvun alussa ja julkisesti käsitettä pohti Matkailun edistämiskeskus vuonna 2002. Ensimmäiset tutkimus- ja kehittämishankkeet käynnistyivät muutamaa vuotta myöhemmin. Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisillä markkinoilla 2009–2013 julkaistiin vuonna 2009. Tämän strategiatyön tarkoituksena oli selkeyttää hyvinvointisegmenttiä, jota Suomen matkailuelinkeino tarjoaa. Matkailun edistämiskeskuksen strategiatyön perusteella määritetyssä suomalaisen hyvinvointimatkailun visiossa todetaan hyvinvointimatkailun olevan ympärivuotista toimintaa, jonka avulla Suomen matkailusesonkia voidaan pidentää. (Tuohino 2012.)

Vuonna 2005 matkailun edistämiskeskuksen tekemässä selvityksessä päädyttiin jaotteluun, jossa terveysturmatkailu on kattoterminä, ja sen alla terveydenhoitomatkailu sekä hyvinvointimatkailu (Suontausta & Tyni 2005). Terveysturmatkailussa matkustuksen tarkoituksena on sairauden hoito, kun taas hyvinvointimatkailun tarkoitus on sairauden ennaltaehkäisy. Tänä päivänä hyvinvointimatkailu-termin yhdistetään myös muita käsitteitä, kuten wellness-matkailu ja wellbeing. Suomalaista hyvinvointimatkailua markkinoidaan wellbeing-teemalla. Wellbeing sisältää hemmottelua, rauhoittumista ja rentoutumista sekä omaan aktiivisuuteen pohjautuvaa kunto-, liikunta- ja terveiselementtejä. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.)

Hyvinvointimatkailu on globaalisti tarkasteltuna yksi vahvimmin kasvava matkailuala, jonka kärkimaaksi Suomella on mahdollisuus nousta hyvien lähtökohden ansiosta. Suomen saavutettavuus on melko hyvä ja saatavilla on laadukkaita palveluita. Pohjoismaiset palvelustandardit vahvistavat Suomen asemaa korkealaatuisena kohteena. Suomi on myös tunnettu hyvinvointivaltiona. On myös todettu, että pohjoismailla on yleisesti terveelliset elämäntavat, sillä esimerkiksi liikunta on osa jokapäiväistä elämää. Suomessa on myös enimmäkseen ravintoloita, jossa tarjotaan terveellistä ruokaa ja paljon hotelleja, joissa on tarjolla erilaisia wellness-palveluita. (Björk ym. 2011.)

Suomessa on myös paljon tietoa ja taitoa erilaisista perinteisistä paranemiskäytännöistä, kuten erilaisten luonnonantimien käytöstä. Lisäksi suomalaista hyvinvointitekniologiaa tarjoaa Polarin aktiivisuusrannekkeet ja urheilukellot, ja

suomalaista luonnonkosmetiikkaa Lumene. Suomalaiset pitävät perinteisesti hyvinvointia yllä liikkumalla aktiivisesti. Tämä näkyy myös suomalaisten yritysten palvelutarjonnassa, joka perustuu pääasiassa aktiviteetteihin ja saunaan. Sauvakävely ja sauna ovatkin olleet jo pitkään tunnetuimpia suomalaisia hyvinvointi innovaatioita. (Björk ym. 2011.)

Suomen matkailustrategiassa vuoteen 2020 vapaa-ajan matkailun tärkeimmiksi vetovoimatekijöiksi nimetään luonto, rikkaat ja monipuoliset vesistöt ja metsät sekä niiden tarjoamat aktiviteetti- ja rentoutumismahdollisuudet. Suomen hyvinvointimatkailun tarjonta on jaettu kolmeen pääryhmään, joita ovat Finrelax eli niin kutsuttu perustarjonta, hemmottelu sekä terveys- ja kuntoliikunta. Visit Finland on asettanut tiettyjä kriteerejä varsinkin ulkomaille suunnatuille hyvinvointi tuotteille- ja palveluille, jotta tuotteet ja palvelut olisivat riittävän laadukkaita ja kilpailukykyisiä. Hyvinvointimatkailutuotteen tulee olla kokonaisuudessaan hyvinvointimatkailun näkökulmasta rakennettu palvelu tai tuote. Erityistä huomiota tulee kiinnittää laadun kehittämiseen, riittävään kielitaitoon, tuotetestaukseen, markkinointiin ja myyntiin. Jotta matkailuyritykset pystyisivät luomaan sellaisia hyvinvointimatkailutuotteita ja -palveluita, jotka täyttävät nämä kriteerit sekä vastaavat matkailijoiden kysyntään, yritysten on tärkeää tunnistaa hyvinvointimatkailulle potentiaalisimmat kohderyhmät sekä kotimaassa että kansainvälisesti ja tietää heidän tarpeensa. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.)

Hyvinvointimatkailijan ensisijaisena tavoitteena on oman hyvinvoinnin edistäminen. Tämän lisäksi hyvinvointimatkailija hakee mielihyvän ja luksuksen kokemuksia. Luonnon hyvinvointivaikutukset ovat maailmanlaajuisesti kasvava trendi, ja tutkimustieto siitä kasvaa jatkuvasti tukien näin ollen hyvinvointimatkailun kehitystä. Luonnolla on suomalaisessa hyvinvointimatkailussa tärkeä rooli. Hyvinvointimatkailun tulisi tuottaa matkailijalle hyvää oloa vielä matkan päätyttyäkin sekä tuottaa asiakkaalle yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, sekä fyysisesti että psyykkisesti. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.)

Hyvinvointimatkailun asiakassegmenttejä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, kuten maaseutumatkailijoiden ja kaupunkimatkailijoiden, asiakkaiden matkustamismotiivien, asiakkaiden suosimien aktiviteettien ja asiakkaiden

suosimien matkakohteen ominaisuuksien näkökulmasta. Kotimaisia hyvinvointimatkailijoita on segmentoitu melko vähän. Eräässä tutkimuksessa on havaittu kuusi potentiaalista hyvinvointimatkailijoiden segmenttiä. Nämä ovat teknologiasta kiinnostuneet luontoliikkujat, perhe- ja terveystoimittajat, kotikeskeiset matkailijat, kulttuuria arvostavat itsensä kehittäjät, materiaalista hyvinvointia arvostavat sekä matkailusta ja sosiaalisista kysymyksistä välinpitämättömät. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.)

Segmentit erosivat toisistaan matkustustottumusten ja heitä kiinnostavien aktiviteettien osalta. Osa segmenteistä oli esimerkiksi kiinnostuneempia kokonaisvaltaisemmasta ja monipuolisemmasta tai rauhallisemmasta hyvinvoinnista, ja toiset taas vauhdikkaammista aktiviteeteista. Kuitenkin lähes kaikki segmentit olivat kiinnostuneita tekemään erityisesti viikonloppumatkoja hyvinvointikohteisiin. Myös osa maaseutumatkailijoista voidaan tunnistaa olevan osa hyvinvointimatkailijoiden segmenttiä. Heidät voidaan jakaa kolmeen ryhmään; urheilullisiin, hyvinvoinnista innostuneisiin sekä kylpylämatkailijoihin. On myös selvitetty, että osa kansallispuistoissa ja retkeilyalueilla kävijöistä hakevat myös luonnosta erityisesti hyvinvointia. Nämä kansallispuistojen kävijät voidaan jakaa neljään eri ryhmään: sosiaaliin itsensä kehittäjiin, henkistä hyvinvointia hakeviin nostalgikkoihin, kuntoileviin luontoseikkailijoihin ja luontosuuntautuneisiin rentoutujiin. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.)

Luontomatkailua voidaan pitää yhtenä hyvinvointimatkailun osa-alueena, sillä luonnolla on merkitys hyvinvoinnin edistäjänä. Suomessa iso osa matkailusta perustuu luontoon. Luontomatkailulta on pitkään puuttunut yhtenäinen kotimainen sekä kansainvälinen määritelmä. Luontomatkailuun liitetään usein kestävyys, lihasvoimilla liikkuminen ja ympäristövastuullisuus. Metsätutkimuslaitoksen mukaan luontomatkailuksi voidaan määritellä yli vuorokauden kestävä lomamatka, joka suuntautuu luontoympäristöön. Matkan aikana on tarkoitus viettää aikaa ulkona luontoympäristössä. Luonnolla on merkittävä rooli matkailukeskuksissa, jotka sijaitsevat taajamien ulkopuolella. (Petäjästä & Selby 2012.)

Suomen luontomatkailun kasvumahdollisuudet ovat merkittäviä. Matkailualan kehittymiseen vaikuttavat matkailun megatrendit, kuten väestön ikääntyminen, terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen sekä kaupungistuminen. Suomen

metsät tarjoavat ympäristön ulkoilulle ja luontomatkailun aktiviteeteille. Suomen metsiä markkinoidaan myös ulkomaille, ja niiden ympärille on kehitetty erilaisia matkailutuotteita. Metsien lisäksi myös vesistöjä hyödynnetään matkailussa. Järvet ovat tärkeitä paikkoja erilaisten kesä- ja talviaktiviteettien, risteilyjen ja hyvinvointimatkailu teemaisten tuotteiden ja palveluiden toteuttamiseen. (Konu ym. 2017.)

Suomalaisessa hyvinvointimatkailussa hyvinvointi syntyy luonnon myönteisistä vaikutuksista. Erilaisia hyvinvointimatkailuun rinnastettavia palvelutuotteita ovat esimerkiksi aktiviteettipalvelut, kuten metsäretki tai pyöräilyretki, joissa on mukana joitakin hyvinvointiin liittyviä elementtejä. Hyvä esimerkki tällaisesta palvelutuotteesta on esimerkiksi metsässä pidettävä rentoutus- tai joogatunti. Sauna ja siihen rinnastettavat palvelutuotteet ovat osa suomalaista kansainvälisille markkinoille suunnattavaa hyvinvointimatkailua. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2016.) Sauna itsestään ei välttämättä ole houkuttava suomalaisille, sillä melkein jokaiselle suomalaiselle sauna on arkipäivää. Toki esimerkiksi saunajooga on hyvä ja erilainen keino rentoutumiseen ja houkuttelee varmasti myös kotimaisia asiakkaita.

Hiljaisuusmatkailua voidaan pitää myös yhtenä hyvinvointimatkailun muotona. Siinä luontoympäristöllä on iso merkitys. Hiljaisuusmatkailussa ihmisten toiminnasta aiheutuvat häiritsevät äänet pyritään minimoimaan. Tärkeässä osassa positiivisen hiljaisuuskokemuksen saavuttamiseksi ovat luonnon äänet ja maisema. Hiljaisuusmatkatuotteita on tarjolla erilaisiin näkökulmiin, joita ovat esimerkiksi arjesta irtautuminen, lepo, uniongelmat ja henkinen kasvu. Hiljaisuusmatkailu soveltuu parhaiten pienille ryhmille, jottei asiakkaat koe muiden asiakkaiden aiheuttavan liikaa melua. (Konu ym. 2017.)

Tänä päivänä on yhä enemmän tutkimustuloksia saatavilla luonnonhyvinvointivaikutuksista ja rentoutumista edesauttavista luontoteemaisista palveluista. Tutkimusten taustalla on tieto väestön lisääntyvistä elämäntapoihin liittyvistä terveysongelmista, joiden syinä voidaan pitää muun muassa henkistä uupumista, liian vähäistä liikuntaa ja ylipainoa. Tutkimuksissa luonnon on todettu edistävän ihmisen fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia. Suomessa luonnossa vierailun terveysvaikutuksia on tutkittu kokeellisesti mittaamalla fysiologista ja psyykkistä stressistä palautumista erilaisissa kaupunkiluontokohteissa. Viime

aikoina asiakkaiden luonnosta kokemia hyvinvointihyötyjä on tutkittu erityisesti valtion omistamilla alueilla. Kyselytutkimuksen perusteella esimerkiksi metsästäys- ja kalastusmatkat tuottavat ihmisille fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia hyvinvointivaikutuksia. Hyvinvointivaikutuksia on tutkittu myös kansallispuistojen kävijätutkimuksissa, ja tulosten mukaan kävijät saavat merkittävää hyvinvointihyötyä kansallispuisto vierailuistaan. (Konu ym. 2017.)

Holiday Club Saimaalla, joka sijaitsee Saimaan rannalla luonnon ympäröimänä, olisi hyvinkin mahdollista toteuttaa ja kehittää hyvinvointimatkailuun rinnastettavia palvelutuotteita erityisesti hyödyntämällä ympäröivää luontoa. Tällaisia palveluita voisivat olla esimerkiksi metsäjooga tai saunajooga, sekä erilaiset hyvinvointipaketit, johon kuuluisi majoituksen lisäksi esimerkiksi rentouttava hoito ja terveellinen vihersmoothie sekä metsäjooga tai kehonhuoltotunti. Ohjelmapalveluyritys Saimaa Adventuresin kanssa olisi mahdollista toteuttaa esimerkiksi hyvinvointiretki Masteensaareen, minkä teemana voisi olla rentoutuminen ja Saimaasta sekä luonnosta nauttiminen. Tähän voitaisiin liittää saunominen saarella metsäjoogan jälkeen sekä hyvä ja terveellinen paikallinen ruoka. Hyvinvointimatkailun kehittäminen alueella on tärkeää, sillä kasvava kansainvälinen asiakaskunta on kiinnostunut kyseisestä matkailun trendistä. Visit Finlandin (2014) mukaan ”hyvinvointimatkailu on Suomen matkailun kasvun ja uudistumisen tiekartassa 2025 valittu yhdeksi kehitettäväksi kärkiteemaksi. Suomen vapaa-ajanmatkailun tärkeimpiä vetovoimatekijöitä kansainvälisillä matkailumarkkinoilla ovat luonto, vesi, metsät ja erämaat sekä niiden tarjoamat aktiviteettimahdollisuudet.”

4.3 Matkailijat nyt ja tulevaisuudessa

Matkailu kasvaa elinkeinona jatkuvasti, ja siksi on tärkeää ymmärtää ja ennakoita tulevaisuuden matkailijoiden kulutuskäyttäytymistä. Tiedon saaminen matkailijoista auttaa yritystä suunnittelemaan palvelutarjontaa. Matkailun toimialaan vaikuttavat erilaiset trendit ja megatrendit, kuten globalisaatio, ympäristöasiat, talouden muutokset, teknologian kehittyminen, liikennevälineiden kehitys ja sosiaaliset muutokset. UNWTO:n eli World Tourism Organizationin vuoteen 2030 tehdyssä ennusteessa matkailun kasvun todetaan jatkuvan melko tasaisesti globaalilla tasolla. Koko maailman matkailijamäärän vuosittaisen kasvun odotetaan olevan 4–4,5 %. (Verhelä 2014.)

Erilaisia kuluttajakäyttäytymiseen liittyviä trendejä ovat muuan muassa seniori-
matkustajat, individualismi, elämysyhteiskunta sekä terveyden ja hyvinvoinnin
arvostus. Vapaa-ajasta on tullut ihmiselle tärkeä keino hyvinvoinnista ja ter-
veydestä huolehtimiseen. Työ ja muut arjen asiat kuormittavat, eikä aikaa ja
energiaa tahdo olla riittävästi hyvinvoinnista huolehtimiseen. Väestön ikäänty-
essä ja hyvinvointi teeman kasvattaessa suositaan erilaiset hyvinvointia ja
terveyttä tukevat matkailutuotteet kasvattavat suosiotaan. Asiakkaiden osto-
voiman ja varakkuuden kasvaessa sekä matkustuskokemuksen lisääntyessä
yksittäisen asiakkaan mukaan räätälöidyt yksittäiset palvelut ja pakettituotteet
lisääntyvät. Yhteiskunta on hiljalleen siirtymässä palveluyhteiskunnasta elä-
mysyhteiskuntaan, sillä ihmiset kokevat ja omistavansa kaiken materiaalisen
asian mitä he tarvitsevat. Näin ollen palvelujen hankkiminen ja kuluttaminen
painottuvat yhä enemmän erilaisten elämysten ja kokemusten hankintaan.
Elämyksillä haetaan merkitystä, sisältöä ja iloa elämään. (Verhelä 2014.)

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan 2017 julkaisemassa kirjallisuus-
katsauksessa Uutta liiketoimintaa kestävä luontomatkailun ja virkistyskäytön
ympäri käsitellään muun muassa luontomatkailuun vaikuttavia trendejä,
matkailun kestävyyttä kysynnän ja tarjonnan näkökulmasta ja matkailun ses-
sonkiluonteisuuden vähentämisen mahdollisuuksia. Matkailun demografisia
muutoksia ovat ikääntyvät matkailijat sekä Y- ja Z-sukupolvet. Ikääntyvien
matkailijoiden määrä kasvaa väestön ikääntyessä. Ikääntyvät matkailijat ovat
kin yksi nopeimmin kasvavista matkailijaryhmistä. Tulevaisuudessa he ovat
varakkaampia kuin aiemmat sukupolvet ja heillä on vapaa-aikaa myös matkai-
lusesonkien ulkopuolella. He ovat myös hinta- ja laatutietoisia, mutta käyttävät
myös rahaa palveluihin. (Konu ym. 2017.)

Verrattuna nuorempiin sukupolviin ikääntyvät matkailijat ovat usein vaativampi
asiakasryhmä. He odottavat palveluiden vastaavan heidän henkilökohtaisia
tarpeitansa. He ovat tottuneita etsimään tietoa eri kanavien kautta. On tärkeää
huomioida, etteivät ikääntyvät matkailijat ole samanlaisia, vaan heihin kuuluu
muun muassa terveitä, aktiivisia, liikuntarajoitteisia, työssäkäyviä ja eläkeläi-
siä. "Ikääntyvät matkailijat eivät halua vain katsella nähtävyyksiä vaan halua-
vat aktiivisesti kokea niitä. He ovat kiinnostuneita oppimaan uusia asioita, tu-
tustumaan uusiin paikkoihin ja jopa kokemaan jännitystä. Lisäksi ikääntyvät

matkailijat etsivät aktiivisia ja jopa seikkailua sisältäviä lomia. Ikääntyvät matkailijat odottavat yhä enemmän heille suunnattuja, personoituja palveluja ja toisaalta arvostavat 12 myös henkilökohtaista vuorovaikutusta palveluntuottajien kanssa.” (Konu ym. 2017.)

Y-sukupolvi tarkoittaa 1980-luvun alun ja 1990-luvun puolivälin välillä syntynyttä sukupolvea. Z-sukupolveen kuuluvat ovat syntyneet joko 1990-luvun puolivälin jälkeen tai 2000-vuosikymmenen alussa. Näihin sukupolviin kuuluvien matkailijoiden osuus tulee jatkossa kasvamaan. Tällä hetkellä he ovat 20 prosenttia kaikista matkustajista. On arvioitu, että vuoteen 2020 mennessä näihin sukupolviin kuuluvat matkailijat tekevät 47 prosenttia enemmän kansainvälisiä matkoja verrattuna vuoteen 2013. Näihin ikäluokkiin kuuluvat matkailijat ovat seikkailunhaluisia ja haluavat oppia uutta. He odottavat matkoiltaan uniikkeja sekä aitoja elämyksiä. He huomioivat muiden antamia suosituksia ja odottavat yritysten kuuntelevan heidän antamaansa palautetta. (Konu ym. 2017.)

Myös perhematkailuun vaikuttavat tulevaisuudessa monet eri asiat. Perherakenteet muuttuvat ja eliniän pidentyessä myös isovanhemmat ovat useammin mukana niin arjessa kuin lomamatkoilla. Perhematkailun vaikutuksesta lapsista tulee yhä kokeneempia matkailijoita, ja heidän mielipiteensä vaikuttavat koko perheen matkustuspäätöksiin. Perheiden ja sukulaisten yhteiset matkat yleistyvät esimerkiksi juhlimisen myötä tai silloin, kun halutaan viettää aikaa eri paikkakunnilla asuvien perheenjäsenten kanssa. Matkojen tarkoitus on pääasiassa viettää yhteistä aikaa, luoda muistoja ja vieraila paikoissa, joissa ei ole ennen käyty. Lisäksi matkoilta odotetaan rentoutumista, rannalla oleskelyä ja mahdollisuutta saada uusia ruokaelämyksiä. Matkanjärjestäjien ja palveluntarjoajien olisi hyvä huomioida eri ikäryhmien tarpeet kuten esimerkiksi esteettömyys, jotta matkakohde olisi perheiden mieleen. (Konu ym. 2017.)

Koska nykyisin matkailijat ovat yhä tietoisempia matkailun ympäristövaikutuksista, voi matkailuyritysten ympäristötoiminta olla yksi keskeisistä kriteereistä matkakohteen tai palveluntarjoajan valinnassa. Matkailijat käyttävät todennäköisesti ensisijaisesti niiden yritysten palveluita, jotka ovat huomioineet kestävyden periaatteet. Matkailussa ja matkailuvalinnoissa näkyvät ympäristötie-

toisuus, kestävyden huomioinen ja vastuullisuus. Matkailu on vastuullista silloin, kun se ei rasita tarpeettoman paljon luontoa ja se tapahtuu matkakohteen asukkaita ja heidän tapojaan kunnioittaen. Kestävyys ja ympäristötietoisuus tulevan näkymään matkailussa esimerkiksi lähimatkojen lisääntymisenä, sillä ne pienentävät matkan hiilijalanjälkeä. (Konu ym. 2017.)

Tulevaisuudessa matkailijat etsivät matkoiltaan elämyksiä ja kokemuksia liittyen kiinnostuksen kohteeseen tai johonkin tiettyyn asiaan, ja haluavat kokea jotakin uutta. Kolme vahvasti esille nousutta trendiä ovat seikkailumatkailu, elämysmatkailu ja hyvinvointimatkailu. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan kirjallisuuskatsauksessa todetaan: ”Tärkeimpiä matkustusmotivaatioita tulevat olemaan uusiin matkakohteisiin tutustuminen, autenttisten elämysten etsiminen, lepääminen ja rentoutuminen, itsensä kehittäminen sekä ajan viettäminen ja yhteyden luominen uudelleen rakkaiden kanssa. Osa matkailijoista haluaa olla matkansa aikana aktiivisia, ja he hakevat matkoilta fyysisiä haasteita.” (Konu ym. 2017.) Erilaisissa aktiivimatkapaketeissa tarjotaankin usein monipuolista liikuntaa ja sitä tukevaa ravintoa. Tulevaisuuden matkailijat haluavat matkustaa omalla tavallaan ja odottavat yksilöllisempää palvelua. (Konu ym. 2017.)

Myös luksusmarkkinat ovat kasvaneet reilusti viime vuosikymmeninä. Luksuksen käsite liitetään perinteisesti ylelliseen elämään, korkeatasoisiin ja laadukkaihin palveluihin sekä tuotteisiin, kuten esimerkiksi viiden tähden hotelleihin tai ravintoloihin. Työelämän kiireen, toimintaympäristön muutosten ja liian aikataulutetun vapaa-ajan vuoksi ihmisten arvomaailma ja kulutustottumukset ovat muuttumassa, ja uusista elämyksistä ja kokemuksista on näin ollen tulossa uutta luksusta, joilla haetaan sisältöä elämään. Vihreä ympäristö, terveys- ja hyvinvointipalvelut, hiljaisuus, rauha ja vetäytyminen ovat kaikki osa uutta luksusta. Suomen luonto tarjoaa mahdollisuuden rentoutumiseen ja lepäämiseen. Uusi luksus ei kuitenkaan ole täysin korvaamassa perinteistä luksuskäsitystä. (Konu ym. 2017.)

Ihmiset etsivät usein matkailun avulla rauhaa, hiljaisuutta ja rauhoittumista vastapainona kiireiselle elämälle. Matkailijat etsivät matkailumuotoja, jotka tukevat heidän omia elintapojaan ja tavoitteitaan. Tähän sopivia eri matkailumuotoja ovat slow-matkailu, hyvinvointimatkailu ja hiljaisuusmatkailu. Matkailu

voi olla keino tavoitella tasapainoista elämää ja ehkäistä stressiä. Slow-matkailu tarkoittaa käsitteenä matkustustapaa, jossa suositaan erilaisia hidastamisen, aitouden ja hetkessä olemisen ajatustapoja. Slow-matkailu yhdistetään myös hyvinvointiin, tietoiseen läsnäoloon ja nautiskeluun. Hyvinvointimatkailun tavoitteena on tuottaa matkailijalle kokonaisvaltaista psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia. Yksi nouseva matkailumuoto on hiljaisuusmatkailu. Sen tavoitteena on tarjota matkailijalle mahdollisuus irtautua arjen melusta ja kiireestä, rauhoittua ja hiljentyä. Hiljaisuusmatkailu on siis tavallaan myös yksi hyvinvointimatkailun muoto. (Konu ym. 2017.)

Vaikka suomalaiset ovatkin kaupunkilaistuneet, on silti monien suomalaisten suosikkipaikka luonnon äärellä. Ympäristöltään kauniita ja vetovoimaisia luontokohteita tulisi hyödyntää myös luontomatkailutuotteissa. Erilaiset hyvinvointia ja rentoutumista edesauttavat palvelut kasvattavat suosiotaan. Palveluita voidaan suunnata esimerkiksi stressistä ja unettomuudesta kärsiville. (Konu ym. 2017.)

Voidaan siis todeta, että matkailijat haluavat irtaantua arjesta, ja hakevat hyvinvointia muun muassa luonnosta. He haluavat uusia kokemuksia ja elämyksiä. He ovat laatutietoisia ja odottavat yksilöllistä palvelua. He ovat aktiivisia ja seikkailunhaluisia, mutta haluavat myös rentoutua. Jotta Holiday Club Saimaa pystyy takaamaan jatkuvan menestyksen ja asiakkaiden kiinnostuksen myös tulevaisuudessa, on tärkeää pyrkiä ottamaan erilaiset matkailun trendit huomioon, ajatellen myös kansainvälisiä asiakkaita.

4.4 Matkailun sesonkiluonteisuus

Matkailun ympärivuotisuus ja sesonkien tasaaminen on ollut matkailun kehittämisen sekä matkailun tutkimuksen ja selvitysten kohteena jo vuosikymmeniä (Konu ym. 2017). Kausiluontoisuus on yksi matkailun merkittävimmistä ilmiöistä. Kausiluonteisuus johtuu sekä matkailukysynnän että matkailukohteiden ominaisuuksista sijaintipaikan ja tarjottavien palvelujen osalta. (Baum & Lundtorp 2001.)

Matkailun sesonkiluonteisuus on yksi haastavimmista poliittisista kysymyksistä, erityisesti syrjäisissä ja pohjoisissa kylmän ilmaston ympäristöissä. Tällaisissa maissa matkailustrategioissa panostetaan huomattavasti matkailukauden laajentamiseen ja uusien markkinoiden kehittämiseen sellaisten ajanjaksojen osalta, jolloin perinteisten matkailijoiden saapumiset vähenevät. Kausittaisen kysynnän vaihtelun vaikutus on yksi julkisen sekä yksityisen sektorin matkailun hallitsevista poliittisista ja toiminnallisista huolenaiheista. Kausivaihtelu vaikuttaa yrityksen toimintoihin, kuten markkinointiin, työmarkkinoihin, liiketoiminnan rahoitukseen, sidosryhmien hallintaan ja kaikkien näiden toimintojen osa-alueisiin. (Baum & Lundtorp 2001.)

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarjassa käsitellään myös matkailun sesonkiluonteisuutta. Ympärivuotisuuden ongelma liittyy enemmän luontoon ja luontoympäristöön liittyvään matkailuun kuin suurkaupunkeihin ja kulttuurikohteisiin suuntautuviin matkoihin. Matkailun keskittyminen vain osaan vuotta on ongelma, koska sekä fyysiset että sosiaaliset rakenteet mitoitetaan huippusesongin mukaan ja lopun ajan vuodesta ne ovat käyttämättä tai niitä käytetään hyvin vähän. Myös matkailualan houkuttelevuus työpaikkana kärsii sesonkiluonteisuudesta. Suurin sesonkiaika ruuhkauttaa luontoalueita sekä kuormittaa yhteiskunnan perusrakenteita, kuten jätehuoltoa. Matkailun epätasaisesta jakautumisesta eri vuodenajoille on olemassa monia eri syitä. Niitä ovat esimerkiksi luonnolliset syyt, kuten sää ja vuodenaikojen vaihtelu, sekä institutionaaliset syyt, kuten lomien ajoittuminen ja myös muodit ja tavat. (Konu ym. 2017.)

Luonnon määrittelemä kausi on seurausta ilmasto-olosuhteiden säännöllisestä vaihtelusta, kuten lämpötilasta, sademäärästä, lumisateesta ja päivänvalosta. Luonnollinen kausivaihtelu lisääntyy päiväntasaajan etäisyyden mukaan, ja kausiluonteisuuden suurimmat vaikutukset ovat parhaiten havaittavissa perifeerisissä kohteissa, jotka ovat lähellä päiväntasaajaa tai etelä- ja pohjoisnapaa. Vaikka luonnollisia vuodenaikoja on perinteisesti pidetty pysyvinä ominaisuuksina, on selvää, että ilmastonmuutos tekee niistä vähemmän varmoja ja vähemmän ennustettavissa olevia. (Baum & Lundtorp 2001.)

Institutionaalinen kausiluonteisuus on seurausta ihmisen päätöksistä ja politiikasta, ja se on paljon yleisempi ja vähemmän ennustettavissa kuin luonnon

kausiluonteisuus. Se on seurausta erilaisista kulttuureista, etnisistä, sosialistisista ja uskonnollisista tekijöistä sekä lomien tai pyhiinvaelluskausien ajankohdista. Myös muoti-ilmiöt vaikuttavat kausiluonteiseen matkailukäyttäytymiseen, mikä vaikuttaa esimerkiksi aurinkolomakohteiden valintaan. Samoin urheilun tai vapaa-ajan harrastusten valintaan vaikuttavat erilaiset trendit. (Baum & Lundtorp 2001.)

Koulujen lomat ovat hyvä esimerkki instituutionaalisesta kausiluonteisuudesta. Ne perustuvat muun muassa uskonnollisiin pyhäpäiviin sekä tiettyihin tapahtumiin ja juhliin. Yleiset vapaapäivät olivat enimmäkseen yksittäisiä päiviä, joilla oli vain vähäinen vaikutus matkailuun. Vuosien varrella varsinkin 1800-luvun alkupuolelta lähtien vapaapäiviä on laajennettu viikonloppuihin ja pidempään kestäviksi vapaiksi, sillä niillä on oletettu olevan yhä tärkeämpi tarkoitus matkailun osalta. (Baum & Lundtorp 2001.)

Koulujen loma-aikojen perustana useimmissa Pohjois-Euroopan maissa on maatalouden kierto, jolla on nykyään merkitystä alle viidessä prosentissa kyseisten maiden väestöstä. Loma-ajat ovat siis alun perin syntyneet, kun lapsia on tarvittu avuksi maataloustöihin, kuten sadonkorjuuseen. Huolimatta siitä, että tällaiset tarpeet ovat enää olemassa vain harvoissa maissa, kesälomailu on edelleen olemassa ja kesälomat hallitsevat lomamatkoja ja siten matkailualaa suurimmassa osassa maailmaa. Tämä johtuu kahdesta syystä. Perheen perinne yhdessä lomailusta tarkoitti sitä, että kouluikäisten lasten keskuudessa kesälomat olivat ainoa aika, jolloin kaikki saivat vapaata samaan aikaan, ja useimmissa kehittyneissä maissa kesäkuukaudet tarjosivat parhaimman sään perinteiselle lomalle rannalla, järvellä ja kesämökillä. (Baum & Lundtorp 2001.)

Suomessa on koulujen lomien ajoittumisesta käyty jatkuvasti keskustelua ja yleisin vaatimus on ollut, että kesäloman ajankohtaa siirrettäisiin myöhemmäksi. Hiihtolomakausi laajentaa etenkin hiihtokeskusten sesonkia pitemmälle ajanjaksolle kuin mitä se ehkä muuten olisi. Luonnon kiertoon liittyvä matkailun kausivaihtelu ei ole pysyvä ilmiö, vaan tuotetarjonta, muodit ja ilmastonmuutos voivat muuttaa sesonkeja. Sesonkien tasaamisen keinoina on yritetty käyttää muun muassa tapahtumien ja festivaalien järjestämistä, markkinoiden

monipuolistamista, tuotteiden monipuolistaminen sekä yhteiskunnan rakentamiseen, kuten julkiseen tukeen ja työllisyyteen liittyviä muutoksia. (Konu ym. 2017.)

On kuitenkin selvää, että muutkin tekijät aiheuttavat institutionalisoitua kausiluonteisuutta matkailussa. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalinen paine ja muoti. Monissa yhteiskunnissa etuoikeutettu eliitti näytti esimerkkiä siitä, mikä on milloinkin trendikästä ja milloin osallistutaan mihinkin tapahtumiin, ja näin ollen pidettiin sosiaalisesti välttämättömänä osallistua valittuihin toimintoihin ja vierailemaan tietyissä paikoissa. Esimerkkeinä mainittakoon kaudet kylpylöissä, vierailut sopivissa pääkaupungeissa, metsästys- ja kalastuskausi maatiloilla sekä Euroopassa talvikauden viettäminen Cote d Azurissa. Tämä voidaan kutsua sosiaalisesti kausiluonteisuudeksi. (Baum & Lundtorp 2001.)

Kausiluonteisuus nähdään laajana ongelmana, jota on käsiteltävä politiikan, markkinoinnin ja toiminnan tasolla, ja se on ollut vastuussa useiden eri alojen vaikeuksien syntyisestä, kuten vaikeuksista saada pääomaa ja hankkia sekä pitää kokopäiväistä henkilöstöä. Kausiluonteisuus määritellään ajallisesti epätasapainoiseksi matkailun ilmiöksi, joka voidaan ilmaista erilaisten mittasuhteiden avulla. Näitä ovat muun muassa kävijöiden lukumäärä matkakohteissa, matkustajien lukumäärä liikenneväylillä ja eri liikennemuodoissa, sekä työllisyyden määrä. (Baum & Lundtorp 2001.)

Yleisemmäksi otettu näkemys on se, että kausivaihtelu asettaa haasteita liiketoiminnalle, kohdealueelle ja yksittäisille toimijoille. Tämän analyysimuodon perusteella kausiluonteisen kysynnän suurimpina ongelmina pidetään seuraavia:

- lyhyt liiketoimintakausi, pitkiä sulkemiskausia tai vähentynyt toimintatase
- tästä johtuva tarve tuottaa koko vuoden liikevaihto lyhyen käyttökauden aikana samalla kun kiinteitä kustannuksia täytyy ylläpitää 12 kuukautta
- tästä aiheutuvat ongelmat investoinneissa
- ongelmia toimitusketjujen ylläpitämisessä lyhyen käyttökauden perusteella
- ongelmat liikenteenharjoittajien, kuten lentoyhtiöiden kanssa, jotka ovat haluttomia sitoutumaan ja investoimaan vain kausiluontoisesti

- lyhyen aikavälin työllisyyden sijasta vaikeaa tarjota kestäviä pitkäaikaisia työpaikkoja
- huolto- ja tuotteiden laatuvaatimusten ylläpitämiseen liittyvät ongelmat pysyvien ja pitkäaikaisten työntekijöiden puuttuessa.

Sekä julkinen että yksityinen sektori investoivat merkittävästi pyrkimyksiin päästä eroon havaituista ongelmista. (Baum & Lundtorp 2001.)

Matkailun sesonkiluonteisuuteen liittyvässä tutkimuksessa on todettu, että hiljaisuus ajankohtiin on tyypillistä reagoida kehittämällä off-season-tuotteita tai alentamalla hintoja. Korkeatasoista tarjontaa pitäisi yrittää tarjota ympäri vuoden, mutta tämä on haastavaa, koska kausivaihtelut ovat suuria. Hiljaisilla kausilla sesonkiluonteisuus myös heikentää palvelutasoa sillä esimerkiksi työntekijöitä ei voida pitää tarpeeksi. (Konu ym. 2017.)

Suomessa luontomatkailun ympärivuotisuudesta on tehty paljon etenkin ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opinnäytetöitä ja kehittämissuunnitelmia eri kohteisiin, mutta laajempaa tutkimusta tai yhteenvetoa on vähän. 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa sesonkiluonteisuus sinällään oli tutkimusta kiinnostava aihe, kun taas sen jälkeen tehty tutkimus on keskittynyt lähes kokonaan ilmastomuutoksen ja matkailusezonkien suhteeseen. Matkailun sesonkiluonteisuuden ongelma on erilainen eri puolilla Suomea. Lapissa sekä muissa talvimatkailua tarjoavissa keskuksissa ongelma on kesämatkailijoiden tavoittaminen, kun taas Järvi-Suomessa ja saaristossa puolestaan ongelmana on kauden pidentäminen myös talveen. (Konu ym. 2017.)

Yhteiskunnalliset muutokset, jotka liittyvät matkailun ympärivuotisuuden mahdollisuuksiin, ovat väestön ikääntyminen, joka mahdollistaa loma-ajoista poikkeavat matkustusajankohdat sekä liikkuvuuden lisääntyminen, joka mahdollistaa työn ja vapaa-ajan yhdistämisen. Myös loma-asuntojen omistaminen matkailukeskuksissa on lisääntynyt. Matkailun kausiluonteisuuden muutosta on tarkasteltu Helsingissä, Lapissa ja Järvi-Suomessa vuosina 2000–2007. On

huomattu, että kausiluonteisuus lisääntyi kyseisellä ajanjaksolla Lapissa ja laski Järvi-Suomessa. Helsingissä, jossa kausiluonteisuus oli muutenkin vähäisintä, tilanne pysyi samana. (Konu ym. 2017.)

Eri sesongit Holiday Club Saimaalla ovat kesä sekä koulujen syys-, jouluku ja hiihtolomat. Myös pikkujoulu-aika marras-joulukuussa on varsinkin viikonloppuisin vilkasta. Keväällä pääsiäinen on usein suosittua lomailu-aikaa. Kesäisin tarvitaan eniten työntekijöitä, koska silloin on työntekijöiden lomakausi ja vuoden vilkkain sesonki. Sesonkeihin vaikuttavat eniten koulujen loma-ajat. Hiljaisempina aikoina palveluiden ja ravintoloiden aukioloajat ovat supistetumpia kuin huippusesongin aikaan. Vaikka Holiday Clubilla onkin paljon erilaisia sisäaktiviteetteja, vaikuttaa sää varmasti myös siihen, lähtevätkö ihmiset lomalle vai ei.

4.5 Viikko-ohjelma

Useilla matkailukeskuksilla on käytössään viikko-ohjelma, johon on koottu matkakohteen erilaisia aktiviteetteja, lomaohjelmia ja tapahtumia. Viikko-ohjelma selkeyttää yrityksen palvelutarjontaa asiakkaille. Viikko-ohjelma toistuu viikosta toiseen samanlaisena ja on yleensä käytössä tietyn ajanjakson, jonka jälkeen se voi mahdollisesti muuttua.

Matkailun lisääntyessä ja muuttuessa pelkästään matkailijoiden saaminen matkakohteeseen ei välttämättä riitä. Asiakkaat vaativat yhä enemmän palveluita ja odottavat niiden olevan laadukkaita. Kohdetta ja sen palveluita tulisi markkinoida etukäteen, mutta myös silloin, kun matkailija on jo saapunut kohteeseen. Lomallaan ihmiset yleensä kaipaavat jotakin mukavaa, rentoa, viihdyttävää ja aktiivista tekemistä, mutta eivät välttämättä ole itse valmiita ottamaan siitä selvää. Tämän vuoksi viikko-ohjelma on hyvä tapa tuoda esille palveluita ja aktiviteetteja asiakkaalle, ja näin heille syntyy positiivinen ja monipuolinen käsitys matkakohteesta.

Viikko-ohjelmat ovat usein nähtävillä taulukkona, kuten Katinkullan viikko-ohjelma (kuva 1).

Holiday Club Holiday Club Katinkulta ☰ VALIKKO

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
Osakkaiden aamu-uinti ■ klo 7-9, veloitusetta	Osakasinfo Maisemaravintolassa ■ klo 9.30					
	Osakaskylpylä ■ klo 16-21 ■ käynti/ranneke tai 3 €/hlö		Lentopalloa juhlasalissa ■ klo 15.30-17.30 ■ 2 €/hlö, osakkaat veloitusetta			Golfin ILMAINEN Starttikurssi ■ klo 15-18 ■ Kysy lisää/Ilmoittaudu ennakkoon Caddiemasterille
						Lentopalloa juhlasalissa ■ klo 17.45-20 ■ 2 €/hlö, osakkaat veloitusetta
	Karaoketanssit ■ klo 21-00.30 ■ Ravintola Night Cat	Karaoketanssit ■ klo 21-00.30 ■ Ravintola Night Cat	Karaoketanssit ■ klo 21-00.30 ■ Ravintola Night Cat	Bilekaraoketanssit ■ klo 22-2.30 ■ Ravintola Night Cat	Bilekaraoketanssit ■ klo 22-2.30 ■ Ravintola Night Cat	

Lisätietoja osakkaille

- Harmony Spa -hemmotteluhoidoista osakkaille -10 %
- Normaalihintaiset Gant-tuotteet osakaskortilla -20 %
- Osakkaiden oma lukusali Harmony Spa/R-kioskin lähellä
- Kysy hotellivastaanotosta lippuja Superjymyn kotipeliin

Kuva 1. Katinkullan viikko-ohjelma (Holiday Club Katinkulta s.a.)

Viikko-ohjelmassa tulisi olla esillä aktiviteettien, lomaohjelmien ja tapahtumien alkamisajat, osallistumismaksu sekä tietoa siitä, mistä niitä voi varata. Viikko-ohjelmaa jaetaan asiakkaille, kun he saapuvat majoittumaan hotelliin.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Kehittämistyön toteuttaminen lähti liikkeelle taustatyön tekemisestä. Ensin täytyi selvittää, millaisessa ympäristössä viikko-ohjelma toteutetaan ja millaisia ovat Holiday Club Saimaan asiakkaat. Tämän lisäksi tutkin matkailun sesonki- luonteisuutta ja pohdin, miten sesongit näyttäytyvät Holiday Club Saimaalla. Tässä luvussa käyn läpi, kuinka viikko-ohjelman suunnittelu eteni ja analysoin keräämiäni asiakaspalautteita sekä keväällä 2018 toteutetun kyselyn tuloksia. Lisäksi tutustun kolmeen yritykseen benchmarkingin avulla, ja etsin mahdollisia ideoita ja vinkkejä uuteen viikko-ohjelmaan.

5.1 Viikko-ohjelman suunnittelu

Viikko-ohjelman suunnittelu alkoi kevättalvella 2018. Maaliskuussa 2018 Holiday Club Saimaalla jaettiin majoittumaan saapuville kotimaisille asiakkaille aktiviteetteihin ja lomaohjelmiin liittyvää kyselyä (liite 2). Vastanneiden kesken arvottiin lahjakortti, minkä avulla pyrittiin motivoimaan asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Vastauksia tuli yhteensä 54 kappaletta. Vastaukset kerättiin yhdeksi koosteeksi, ja niiden perusteella hahmoteltiin uutta viikko-ohjelmaa. Lisäksi maaliskuusta 2018 lähtien kokosin yhteen asiakaspalautteita, jotka koskivat aktiviteetteja tai lomaohjelmia. Vastauksia ja palautteita analysoidaan luvussa 5.2. Luvussa 5.3 tutustutaan muihin lomakohteisiin ja niiden aktiviteetti ja lomaohjelma tarjontaan.

Viikko-ohjelman kehittäminen käynnistyi ottamalla selvää, millaisessa ympäristössä se on tarkoitus toteuttaa ja millaisia mahdollisuuksia ympäristö tarjoaa. Lisäksi täytyi selvittää, miten matkakohteen sesongit määräytyvät ja millaiset ovat Holiday Club Saimaan asiakassegmentit. Myös matkailun trendit otettiin huomioon. Luin myös joitakin opinnäytetöitä, joissa on kehitetty viikko-ohjelmaa ja ohjelmapalveluja. Yksi näistä oli Lahden ammattikorkeakoulussa tehty opinnäytetyö Näkyvyyttä matkailukohteen palveluille viikko-ohjelman avulla (Huhtala ja Hietala 2010), jonka toimeksiantaja oli Lahti Travel Oy. Ohjelmapalvelujen kehittämiseen liittyvä opinnäytetyö oli Mikkelin ammattikorkeakoulussa toteutettu Punkaharjun lomakeskuksen ohjelmapalvelujen kehittäminen (Lepistö 2013). Muut lukemani opinnäytetyöt olivat Savonia-ammattikorkeakoulussa toteutetut Asiakassegmenttinä lapsiperheet: Case Sokos Hotel Tahkovouri (Savolainen 2011) ja Lasten ohjelmapalveluiden kehittäminen Tahkolla – Ideoita Keski-Euroopasta (Romppanen ja Tuominen 2012). Opinnäytetöistä selvisi, että myös muissa Suomen lomakohteissa viikko-ohjelmaa, aktiviteetteja ja ohjelmapalveluja halutaan kehittää, erityisesti lapsiperheille. Matkailun sesonkiluonteisuus nähdään haasteena myös muualla.

Holiday Club Saimaa sijaitsee Saimaan äärellä hyvien liikuntamahdollisuuksien ympäröimänä. Lähialueen maastot tarjoavat loistavat puitteet esimerkiksi patikointiin, maastopyöräilyyn ja polkujuoksuun. Talvisin 400 metrin päästä päärakennuksesta alkaa hiihtolatu, ja talvisin järven jäällä on retkiluistelurata.

Noin viiden kilometrin päässä Ukonniemessä sijaitsevat muun muassa pesäpallo- ja ampumahiihtostadion, rullahiihtorata, tenniskenttä, urheilukenttä, frisbeegolfrata sekä pumptrack tempu- ja maastopyörille. Saimaa ja sen saaret tarjoavat mahdollisuuden veneretkiin ja luonnon rauhasta nauttimiseen. Suurimmat asiakasryhmät ovat viikko-osakkaat sekä lapsiperheet.

Sain alusta alkaen toimeksiantajalta melkein täyden toimintavapauden viikko-ohjelman ja uusien aktiviteettien suunnitteluun. Uusi viikko-ohjelma on ehdotus, jota voi tarpeen mukaan muokata ja ottaa vain joitakin osia käyttöön. Tavoitteena on, että edes osa viikko-ohjelmasta voitaisiin toteuttaa joka viikko sääolosuhteista ja esimerkiksi hotellilla järjestettävistä tapahtumista riippumatta. Aktiviteetteja pyritään toteuttamaan, vaikka osallistujia olisi vähän. Viikko-ohjelma suunnitellaan niin, että se olisi asiakkaille mahdollisimman helposti saavutettavissa. Aktiviteettien ja lomaohjelmien alkamisajat ja kestot ovat suunniteltu niin, että mahdollisimman moni pääsisi paikalle. Osa aktiviteeteista ja lomaohjelmista on voimassa ympäri vuoden, osa on voimassa esimerkiksi koulujen lomaviikoilla. Viikko-ohjelmasta yritetään rakentaa mahdollisimman monipuolinen.

Holiday Club Saimaalla on paljon asiakkaita, jotka tulevat tutustumislomalle, johon kuuluu lomaesittely. Lomaesittelyt alkavat usein klo 10 ja klo 14 kestäen pari tuntia, joten varsinkin iltapäivällä klo 14-16 ei ole paras aika järjestää aktiviteetteja. Myös vaihtopäivät perjantai ja lauantai tulee ottaa huomioon. Perjantaisin asiakkaat ovat usein myöhemmin liikkeellä, sillä he saattavat olla töissä iltapäivään saakka, joten perjantai-iltana aktiviteetteihin osallistujia ei välttämättä ole. Lauantaisin asiakkaat saapuvat usein jo aiemmin päivällä, jolloin illalla on mahdollisuus järjestää ohjelmaa. Yhden yön majoittujat on pyritty ottamaan myös huomioon niin, että joitakin aktiviteetteja järjestetään illalla sisäänkirjautumisajan jälkeen, ja aamuisin ennen klo 12 check-out aikaa. Tarkoitus on, että jokaiselle päivälle olisi jotain ohjattua ohjelmaa, sunnuntaita lukuun ottamatta. Tähän kehittämistyöhön ei liity viikko-ohjelman budjetointi, mutta eri resurssit on pyritty ottamaan huomioon. Tarkoitus olisi, että Holiday Club Saimaan oma henkilökunta pystyisi hoitamaan suurimman osan aktiviteeteista ja lomaohjelmista.

Viikko-ohjelman suunnittelussa otetaan huomioon myös ohjelmapalveluyritys ja yhteistyökumppani Saimaa Adventuresin palvelutarjonta. Toukokuussa 2018 kävin keskustelua Saimaa Adventuresin edustajan Ville Harisen kanssa siitä, miten välinevuokrauksen ja ohjelmapalveluihin osallistujien määrää voitaisiin parantaa. Harinen (2018) totesi, että yksittäisiä ohjelmapalveluja kyseleviä asiakkaita on melko vähän. Ehdotukseni oli, että tiettyjä ohjelmapalveluja voisi sovittaa viikko-ohjelmaan tietyille päiville. Näin asiakas saisi tiedon kyseisestä ohjelmapalvelusta viikko-ohjelmasta, eikä hänen tarvitse silloin miettiä, minä päivänä siihen olisi hyvä osallistua, eikä hänen tarvitsisi itse ottaa selvää, mitä on tarjolla. Lisäksi minimihenkilö määrä olisi huomattavasti helpompi saada täyteen, jotta ohjelmapalvelu saataisiin toteutettua. Näin hintaakin voitaisiin mahdollisesti vähän laskea, sillä kokemukseni mukaan asiakkaat pitävät joitakin ohjelmapalveluja liian kalliina. Lisäksi keskustelimme välinevuokrauksen tarjoushintaista päivistä, jotka voitaisiin myös merkata viikko-ohjelmaan. Eli tiettyinä viikonpäivinä tiettyyn kellonaikaan välinevuokraus olisi esimerkiksi -10% normaali hinnoista.

5.2 Asiakaspalautteiden ja kyselyn tulosten analysointi

Asiakaspalautteiden ja kyselyn tulosten analysointi toteutettiin dokumenttianalyysinä. Dokumenttianalyysissä päätelmiä pyritään tekemään kirjallisista aineistoista. Tavoitteena on analysoida palautteita ja kyselyn tuloksia mahdollisimman tarkasti ja luoda näin selkeä kuvaus kehitettävästä asiasta. (Ojasalo ym. 2015.)

Maaliskuusta 2018 lähtien keräsin viikoittain asiakaspalautteita, joista poimin asiakkaiden kommentteja, toiveita ja ehdotuksia liittyen palvelutarjontaan, aktiviteetteihin ja viikko-ohjelmaan. Tällaisia asiakaspalautteita oli syyskuuhun 2018 mennessä 27 kappaletta. Lisäksi helmi-maaliskuussa 2018 Holiday Club Saimaalla toteutettiin kysely kaikille saapuville kotimaisille asiakkaille. Kyselelyssä kysyttiin, miksi Holiday Club Saimaa valikoitui lomakohteeksi, millaisia odotuksia asiakkailta on lomalleen Holiday Club Saimaalla, sekä millaisia aktiviteetteja ja lomaohjelmaa he toivoisivat. Vastauksia saatiin yhteensä 54 kappaletta.

Taulukossa 1 on nähtävissä kyselyn vastaukset. Vastaukset koottiin yhteen ja listattiin taulukkoon niin, että samankaltaisten vastausten määrä on merkitty viereiseen sarakkeeseen.

Taulukko 1. Kyselyn vastaukset

Miten päädyitte valitsemaan koh- teeksi Holiday Club Saimaan?	
Ystävät/perhe suositteli	27
upea luonto	6
suositukset netissä	4
kaunis ja viihtyisä ympäristö	7
hyvä sijainti	11
aktiviteettitarjonta	6
aiemmat kokemukset	7
uusi kohde	5
edullinen hinta	6
monipuolisuus	5
Millaisia odotuksia teillä on lo- mallenne?	
hyvää ruokaa	7
yhdessä oloa	8
kylpemistä ja uimista	10
kävelyretkiä luonnossa/luon- nosta nauttimista	9
aktiviteetteja	27
rentoutuminen	9
urheilu	6
hyvä palvelu	4
arjen pakeneminen	5
Millaista lomaohjelmaa ja/tai akti- viteetteja toivoisitte?	
lisää ohjattua ohjelmaa lap- sille/perheille	15
ohjattua uintia lapsille	
ongintaa lapsille	
aarten etsintää	2
bingoa/muita pelejä lapsille	2
ranta-aktiviteetteja lapsille	
lasten disko	3
lisää ohjattua ohjelmaa/retkiä luonnossa	6
ohjattuja jumppia	7

lisää itsenäisesti toteutettavia aktiviteetteja	3
pidempi frisbeegolf rata	3
suunnistusta ulkona	4
fatbike vuokrausta ja mahdollisuus maastopyöräilyyn	5
ilmainen luistelumahdollisuus	2
jalkapallo - ja koripallokenttä	2
pallopelejä ulkona	4
luonto- ja patikointiretkiä	4
mahdollisuus saunomiseen ja uimiseen järven rannalla	7
kanootti/melontaretkiä	3
grillausmahdollisuus rannassa	5
retkiä lähiseudun luonto -ja kulttuuri kohteisiin	3
tansseja/kuljetus Imatran kylpylän tansseihin	5
liikunnallista ohjelmaa	3
kävelyä lumisissa maisemissa	2
pidempi luistelurata jäälle	4
ulkojää/kaukalo	3
avanto ja sauna	5
pilkkiminen	3
moottorikelkan vuokrausta tai retkiä	5
pulkkamäki ja mahdollisuus las-kuvälineiden lainaamiseen	4

Taulukosta nähdään, että suuri osa vastauksista oli hyvinkin samanlaisia. Esi-merkiksi ohjattua ohjelmaa lapsille ja perheille toivoi yhteensä 15 vastaajaa. Vastaajista 27 toivoi lomaltaan jotakin aktiviteetteja.

Asiakaspalautteista poimituista kommentteista nousi myös esiin aktiviteetteihin liittyviä asioita. Seuraavaksi listattuna joitakin palautteita.

Viikon aikana voisi olla enemmän yhteisiä tapahtumia. Nyt oli oikeastaan vain osakasinfo.

Kaivattiin enemmän ohjattuja aktiviteetteja. Lapsille voisi olla omaa ohjelmaa, jolloin aikuiset saisivat hetkeksi omaa aikaa.

Hieno Golf-kenttä. Hintaan nähden ihan ok diili. Voisitte tehdä enemmän töitä esitelläksenne esim. digitaalisesti vastaanottoaulassa ja huoneistoissa palveluitanne. Nyt tämän käynnin aikana esiin tuli monia asioita, joista olisi löytänyt tiedot ainoastaan netistä. Tämä voisi olla eräänlainen "Disneyland" omine palveluvarvoineen, joita tulisi tuoda aktiivisemmin ilmi kohteessa. Palvelukulttuuri voisi olla yksilöllisempää, asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Vesiliikuntaa siis allasjumbppaa voisi olla useammin. Vaikka vain kerran päivässä, jos rahkeet ei riitä kahteen kertaan päivässä. Ja informaatio jäi yhteisliikunnasta saamatta. Ns. osakkaiden viikko ohjelma voisi olla hyvä.

HC:n pitäisi nyt toden teolla alkaa panostamaan alueen viihtyvyyteen! Se ei todellakaan vaadi kauppoja tai kalliita investointeja, vaan ehkä vain yhden henkilön palkkaamista lomaviihdyttäjäksi. Hän voisi vetää leikkejä lapsille ja pieniä retkiä ja tempauksia aikuisillekin. Huomenna olisi mahtava sauma järjestää laskiaismäki ja -tapahtuma jäällä ja tarjota vaikka kaakaot. Tärkeintä ei ole, että paikalle saapuu paljon porukkaa, vaan se, että HC osoittaisi, että edes yritätte tarjota jotain spesiaalia, minkä takia tänne halutaan tulla uudelleen....

Houkutellaksenne myös perheitä, jotka eivät omatoimisesti lähde esim. lauduille, voisitte panostaa alueen viihtyisyyteen. Talveksi porot takaisin aitaukseen ja kesäksi samaan aitaukseen lampaita ja vaikka kanoja. Jo se toisi paikkaan omaleimaisuutta. Poroilla ei tarvitse päästä ajelemaan vaan riittäisi, että niitä voisi ihmetellä. Perheille kivaa ilmaista ulkotoimintaa tarjolle!

Hotelli ja kylpylä on mielestäni sopiva lasten kanssa matkustaville. Aikuisille ei tällä paikalla ole juuri mitään tarjottavaa. Ulkoilua ja hiihtoa lukuun ottamatta.

Kesällä varmastikin (esitteistä päätellen) enemmän tekemistä, sateisena syksynä -ei mitään. Hotelli sijaitsee upealla paikalla ja ulkoilumaastot hyvät, mutta aktiviteetit puuttuvat kokonaan.

Hiekkaleluja saisi olla myynnissä kesäaikaan. Tällä kertaa ei niitä me ei ainaakaan niitä löydetty mistään.

Hotellin ulkopuolella ei ole mitään muita aktiviteetteja. Veneilyä, kalastusta, makkaranpaistoa, lettugrilli tms. Ei sitten niin mitään; se jäi ihmetyttämään...

Frisbeegolf rata olisi kiva, myös sulkapallokenttä ulos, merkittyyjä pyöräilyreit-tejä ympäristöön.

Yksi pieni toive olisi, että vanhemmat henkilöt otettaisiin huomioon iltaohjel-man suhteen. Esimerkiksi yhtenä tai kahtena iltana viikossa voisi olla tanssia. Kaikki ihmiset eivät tykkää eivätkä jaksa istua pubissa kaljaa kittaamassa. Ka-raoke on hyvä kiitos siitä ja esim. sen yhteyteen voisi vaikka laittaa mahdolli-suuden tanssia.

Alueelle kannattaa ehdottomasti rakentaa pallokenttä, jossa futis, sähly ja ko-ris -mahdollisuudet. Lisää ulkopelijuttuja lapsille ja nuorille.

Yhteistä tekemistä perheille ei ole kylpylän ja keilauksen lisäksi. Mahdollisuus erilaisiin peleihin sisällä ja ulkona olisi kivaa plussaa.

Aktiviteetit ovat melko kalliita.

*Yksi iso miinus: kaikissa aktiviteeteissa järkyttävät hinnat!!! Padel 24€/tunti. Ai-
van ryöstö. Mielestäni hotellin asukkaille pitäisi hinnan olla kyllä huokeammat.*

Saimaa Adventures huonosti auki, ei aukioloaikoja netissä. Imatran puolelta ei saatu selvää SUP-lautojen vuokrauksesta, joten tämä jäi valitettavasti koke-matta.

*Holiday Clubin brändimielikuva ei ole houkutteleva, vaikka paikat ovat loista-
via! Varaus oli hieman hankalaa verkkosivujen kautta. Paikasta oli myös han-
kala saada kokonaiskuvaa. Palveluita olisi voinut olla vielä enemmän esim.
jumppia (Les Mills), tenniskursseja, lasten kerhoja. Ottakaa mallia esim.
TUI:lta. He ovat hyviä näissä jutuissa. Yläkerran uima-allas oli myös tosi pieni.*

*Kuntosali kaipaisi 'faceliftiä' ja laajennusta. Osa laitteista aika kulahtaneita ja
laitevalikoima suppeahko. Esim. jokin cable station lisäisi mahdollisuuksia
huomattavasti.*

Saimaan kylpylässä meitä kiinnosti kylpylän alue entisenä sairaalana ja sitä ennen. Yksi rakennus oli kokonaan autio ja sitä kiersimme mielenkiinnolla. Tätä voisi jotenkin hyödyntää ja tarjota asiakkaille jotain historiaan liittyvää infoa.

Joku tulipaikka/laavu tms. Holidayn huoltamana hotellin läheisyydessä olisi ollut kova juttu näin syksyllä.

Kaipaamme edelleen tanssi-iltaa viikon aikana.

Elävää musiikkia ainakin jossain muodossa, vaikka vain karaoken vaikutuspiiriä laajentamalla.

Syksy on hiljaisempaa, mutta jotain iltaohjelmaa voisi alkuviikollakin olla.

Kyselyn vastausten sekä asiakaspalautteiden analysoinnin jälkeen voi päätellä, että ympärivuotista viikko-ohjelmaa todellakin kaivataan. Kylpylä, keilaus ja Angry Birds -puisto eivät välttämättä riitä kaikille asiakkaille. Varsinkin viikko-osakkaat, joista osa vieraillee Saimaalla useita kertoja vuodessa kaipaavat enemmän ohjelmaa ja aktiviteetteja. Osa asiakkaista toivoo lisää itsenäisesti toteutettavaa tekemistä, kuten erilaisia pelejä, joita voi pelata sisällä sekä ulkona. Myös ohjattuja aktiviteetteja sekä sisällä että ulkona toivottiin. Erityisesti esille nousivat ohjatut aktiviteetit lapsille ja perheille. Kyselyn vastausten perusteella voi päätellä, että Saimaa, sitä ympäröivä luonto ja sen tarjoamat mahdollisuudet kiinnostavat matkailijoita, mutta osa heistä kaipaa ohjattua toimintaa myös luontoympäristöön.

5.3 Viikko-ohjelmat ja aktiviteetit muissa kohteissa

Uuden viikko-ohjelman ja aktiviteettien suunnittelun alkuvaiheessa näin oleelliseksi tutustua myös muihin Holiday Club Saimaan kaltaisiin lomakohteisiin sekä niiden tarjontaan, vertailla niitä ja poimia mahdollisesti vinkkejä uuteen viikko-ohjelmaan. Kyseessä on siis benchmarking eli vertailuanalyysi. Benchmarking toteutetaan vieraillemalla yritysten verkkosivuilla.

Sopivia kohteita Holiday Club Saimaan benchmarkkaamiseen ovat samankaltaiset lomakohteet sekä Saimaan alueella toimivat matkailuyritykset. Valitsin kyseisiksi yrityksiksi Laukaalla sijaitsevan kylpylähotelli Peurungan, Rantasalmella sijaitsevan Järvisydämen ja Holiday Club Saimaan läheisyydessä toimivan Imatran Kylpylän. Seuraavaksi kerron tarkemmin kyseisistä yrityksistä peilaten niitä Holiday Club Saimaaseen.

Peurunka

Peurunka on yksi Suomen merkittävimmistä matkakohteista. Se sijaitsee Keski-Suomessa, Laukaalla puolen tunnin ajomatkan päässä Jyväskylästä. Peurunka perustettiin vuonna 1974. Vuonna 1975 valmistui allasosasto ja Peurungan Liikuntakupoli. Vuonna 1984 valmistui nykyinen kylpylähotelli, jota on käytetty muillekin kuin kuntoutusasiakkaille. Vuonna 1994 valmistuivat nykyiset ravintolatilat. Vuonna 2011 kylpylä ja liikuntatilat uudistettiin kokonaan. Investointeihin käytettiin noin 13 miljoonaa euroa. Peurungan toiminta jakaantuu kahteen hyvinvointialueeseen: kylpylähotelliin ja kuntoutuspalveluihin. Peurunka on kokonaan kotimaisessa omistuksessa ja työllistää noin 200 työntekijää. (Peurunka s.a.)

Peurungassa on erityyppisiä hotellihuoneita, huoneistoja ja lomamökkejä. Kylpylän lisäksi Peurungassa on kauneushoitola Day Spa Nautilus, kokouskeskus, kuusi eri ravintolaa, kuntoutusosasto, keilahalli, kuntosali ja erilaisia liikuntapalveluita, jääareena- ja curlinghalli sekä golfkenttä. (Peurunka s.a.)

Peurungassa on monipuolinen tarjonta erilaista lomaohjelmaa sekä aktiviteetteja (kuva 2.) Peurungan verkkosivuilta ei löydy kuitenkaan varsinaista selkeää viikko-ohjelmaa, vaan saatavilla olevat aktiviteetit ja lomaohjelmat ovat esiteltyinä verkkosivuilla. Aktiviteetit ovat jaettuna kolmeen kategoriaan, jotka ovat elämys, liikunta ja työhyvinvointi. Peurungassa on tarjolla ohjattua ryhmäliikuntaa, saunayogaa, lasten liikuntakerhoja ja uimakoulua. Peurunka Areenalla voi pelata muun muassa sulkapalloa, salibandya, sisäjalkapalloa ja lentopalloa. Saatavilla on myös erilaisia hyvinvointipalveluita ja testauksia, kuten kehonkoostumusmittaus, lihaskuntotesti ja polkupyöräergometritesti. Osa aktiviteeteista, kuten koskenlasku, ovat vain ryhmille. Peurungan maskottina

toimii Hilarius-hiiri, joka on mukana lasten aktiviteeteissa. Lapsille on leikki-paikka sisällä sekä ulkona.

CURLING
Tarkkuutta ja taktiikkaa vaativa joukkuepeli. Ohjattua peliin tutustumista Icecat Arenan curlingradalla. Hintaan sisältyy pelivälineet.
2 t | max. 16/ryhmä | 290€
Katso lisää »

FATBIKE - PYÖRÄT
Fatbike-polkupyörät ovat uusi upea tapa nauttia ulkoilusta ja luonnosta ympäri vuoden!
alk. 120 min
Sis. pyörä, kypärä ja lukko
Alk. 25 € / hio

SUPERFUTIS
Tässä lajissa puetaan kuplat päälle ja pidetään hauskaa! Vauhdikkaassa lajissa tarkoituksena on taklailla kavereita ja samalla pelata jalkapalloa.
Osta konser
1-2 t | max. 10-30/ryhmä | 300-500€
Katso lisää »

SUP-LAUDAT
Suppailu on kaikille sopiva kesälaji, jonka avulla tasapaino ja koordinaatio kehittyvät!
alk. 120 min | alk. 25€ / 2h/kpl
Katso lisää »

MELONTA
Opastettua melontaa kauniilla Peurunkajärvellä kajakilla, intiaanikanootilla tai Stand Up Paddlingillä.
max 80 | alk. 150€/ryhmä/tunti
Katso lisää

WAY OUT PEURUNKA
Suljettu huone. Aikaa tasan 60 minuuttia. Vain yksi ulospääsy.
60 min. | max. 10/ryhmä | 240€
Katso lisää »

SAUNAYOGA®
Saunayoga on eri joogalajeihin pohjautuva puolen tunnin mittainen harjoitus. Iloa tekemään.

RALLISIMULAATTORI
Rallisimulaattorilla pääset kokemaan Ounin pohjan ajoelämyksen huonon ja kovan itoa.

KOSKENLASKU
Vauhdikas koskenlasku perinteisellä kumilautalla läpi Kuusankosken kirkon.

Kuva 2. Peurungan aktiviteetteja. (Peurunka aktiviteetit s.a.)

Alueella on myös paljon erilaisia ulkoliikuntamahdollisuuksia. Talvisin Peurungassa voi hiihtää, lumikenkällä, ajaa fatbikella ja pelata jopa frisbeegolfia. Lapsille on pulkkamäki ja laskuvälineitä, ja potkukelkkoja on saatavina lainaan veloituksetta. Suksia, lumikenkiä ja fatbikeja on mahdollista vuokrata. Kesällä käytössä ovat rantalentopallokenttä, koripallokenttä, frisbeegolfrata sekä loistavat maastot pyöräilyyn ja luonnossa liikkumiseen. Vuokrattavissa on erilaisia ulkopelejä, kuten mölkky ja petanque. Muita aktiviteetteja ovat mm. jousiammunta, melonta, superfutis, koskenlasku, mönkijä- ja moottorikelkkasafarit, kirkkoveneretket ja suunnistus. Peurungassa on myös Pakopelihuone sekä rallisimulaattori. (Peurunka s.a.)

Peurungan Villipeura-ravintolassa, Apollo Barissa sekä Peurunka Areenalla on viikoittain tansseja, karaokea, musiikkivisoja ja esiintyjiä. Lisäksi siellä järjestetään vuosittain erilaisia tapahtumia. Vuoden 2018 tapahtumia ovat esimerkiksi Saunanlämmityksen MM-kilpailut, John Smith Rock Festival, Extreme Run ja Perunka Rogaining suunnistuskilpailu. (Peurunka s.a.)

Holiday Club Saimaa ja Peurunka ovat siis melko samanlaisia lomakohteita. Peurunkaan verrattuna Saimaalla olisi kuitenkin paljon parannettavaa palvelutarjonnassaan. Esimerkiksi lasten pulkkamäki olisi talvella helppo toteuttaa,

eikä pulkkien ja liukureiden hankkiminen olisi iso investointi. Saimaalle voisi myös hankkia erilaisia ulkopelejä, kuten esimerkiksi mölkyn ja krocketin. Kesäksi voisi suunnitella lapsille ja perheille oman suunnistusradan pihapiiriin ja lähimaastoon. Tällaiset palvelut olisi helppoa toteuttaa, sillä ne ovat omatoimisia eivätkä vaadi henkilökuntaa, eivätkä ole asiakkaille kalliita. Lapsille voisi suunnitella erilaisia ohjattuja aktiviteetteja.

Järvisydän

Hotel & Spa Resort Järvisydän on Rantasalmella Saimaan rannalla sijaitseva lomakohde. Järvisydän tarjoaa majoitusta Elämyshotellin huoneissa, maise-masviiteissä, erilaisissa huviloissa sekä Houseboatissa. Lisäksi alueella on muitakin mökkimajoituksen tarjoajia. Järvisydämässä on tunnelmallinen Järvi-kylpylä. Kylpylässä on kuusi erilaista rentoutumisallasta, ulkoaltaat, lasten oma seikkailualue sekä viisi erilaista saunaa. Lisäksi rannalla erillisessä rakennuksessa sijaitsee Savolainen Saunamualima, jossa on viisi erityyppistä saunaa. Saunamaailma on varattavissa sekä ryhmille että yksittäisille asiakkaille. Kylpylän yhteydessä toimii myös Day Spa, jossa on varattavissa erilaisia hemmotteluhoitoja. (Järvisydän s.a.)

Järvisydämässä on käytännössä kaksi ravintolaa, jotka ovat Ravintola Piikatyttö ja 50 asiakaspaikan Kotaravintola Savon Loitsu. Ravintola Piikatyttöön mahtuu kerralla yli 500 asiakasta, ja kesäaikana lisätilaa on terasseilla. Ravintola Piikatyttö koostuu eri osista, joita ovat Piikatyön tupa, Piikatyön Sali, Savon Suurin Wiinikellari, Humppasali ja Lotjabaari. Ravintola Piikatyössä on päivittäin tarjolla lounasta ja illallista seisovasta pöydästä. Muuten ravintolat palvelevat tilauksesta. Vastaanoton yhteydessä on matkamuisto myymälä ja pieni kahvila. (Järvisydän s.a.)

Järvisydämässä on tarjolla paljon erilaisia aktiviteettejä ja lomaohjelmia (kuva 3). Jokaiselle vuodenajalle on oma viikko-ohjelma. Lisäksi Järvisydämässä järjestetään erilaisia tapahtumia, kuten konsertteja, häitä ja pikkujouluja. Järvisydämen aktiviteetit ovat teemaltaan hyvinvointi ja luonto painoittaisia.

**HOTEL & SPA RESORT
JÄRVISYDÄN**

SYYSAKTIVITEETIT

1.9.-31.10.

<p>Kansallispuistoretki Kaarnetsaareen</p> <p>LÄHDÖT: joka päivä klo 10:00 KESTO: n. 2,5h HINTA: 49,50 €/hlö, lapset 24,95 €/hlö</p> <p>Lähemme nostalgisella puuveneellä Linnansaaren kansallispuiston vesille, Järvisydämen uuteen leirikohteeseen, Kaarnetsaareen. Matkan varrella tarkistamme katiskat ja saarella keitämme erätulilla nokipannukahvit ja paistamme paikallista riistamakkaraa sekä lettuja.</p>	<p>Ruskasuppailu</p> <p>LÄHDÖT: ti ja to klo 16:00, la klo 13:00 KESTO: n. 1 h HINTA: 34 €/hlö (sis. Neopreenitossut)</p> <p>Ruskasuppailu on rento suppailuretki syksyiselle Saimaalle. Jos olet mukana ensimmäistä kertaa, opit myös SUP-lautailun perusteita: turvallinen harrastaminen, laudan ja melan käsitteleminen, laudalle nousu sekä melontatekniikka. Retkelle tarvitset mukaan säänmukaiset liikuntavaatteet, kuivat vaihtovaatteet, aurinkoisella säällä lippahatun tai aurinkolasit sekä rennon ja iloisen mielen!</p>
<p>Norpparetki nostalgisella puuveneellä</p> <p>LÄHDÖT: joka päivä klo 10:00 KESTO: n. 3 h HINTA: 79 €/hlö, lapset 39,50</p> <p>Lähde mukaan norpparetkelle! Risteilemme rauhallisesti Linnansaaren kansallispuiston vesillä ja tähyilemme kiikareilla norppia. Matkalla käymme myös katsomassa kalasääsken pesiä. Sopivassa saaren tyvenessä nautimme kuumaa juotavaa ja retkievättä..</p>	<p>Nuotioretki erätulille</p> <p>LÄHDÖT: joka päivä klo 14:00 KESTO: n. 2,5 h HINTA: 32,90 €/hlö</p> <p>Lähde mukaan tunnelmalliselle kävelyretkelle Porosalmen kärrymetsään oppaamme kanssa. Reitti on helppoa maastoa ja matkaa kertyy noin 1 km. Retken aikana oppaamme kertoo tarinoita mm. Järvisydämen historiasta ja nykypäivästä. Nuotiopaikalla voit opetella nuotion sytytystä vaikkapa tulksilla. Nuotiolla nautitaan paikallisia eräherkkuja ja luomuruusleipää.</p>

Kuva 3. Järvisydämen syksyn viikko-ohjelma. (Järvisydän viikko-ohjelma s.a.)

Järvikylpylässä järjestetään erilaisia hyvinvointitunteja, kuten allasjumbppaa, ilmajogaa ja ilmapilatesta, hatha-jogaa sekä joogapilatesta. Saimaa sekä Linnasaaren ja Koloveden kansallispuistot ja niiden upeat maisemat tarjoavat hyvät puitteet erilaisille luontoaktiviteeteille. Erilaisia lomaohjelmia ovat esimerkiksi Veneretki Kaarnetsaareen, nuotioretket, erilaiset sup-retket, norpparetket, venesafarit Oraviin ja Linnavuorelle sekä opastetut kansallispuistoretket. Talvisin Saimaan jäällä on 18 kilometriä pitkä retkiluistelurata, jossa saa retkeillä itsenäisesti, mutta myös opastettuja retkiä on tarjolla esimerkiksi Kaarnetsaareen. Lisäksi talvella järjestetään muun muassa lumikenkäretkiä, moottorikelkkasafareita ja vierailuja läheiselle porotilalle. Järvisydämässä on

myös välinevuokrausta. Saatavilla on fatbikeja, kajakkeja, soutuveneitä, moottoriveneitä, sup-lautoja, polkupyöriä ja kävelysauvoja. Talvisin vuokrattava on retkiluistimia, lumikenkiä, murtomaahiihtosettejä, pulkkia ja pilkkivälineitä. (Järvisydän s.a.)

Järvisydän sijaitsee Saimaan rannalla kuten Holiday Club Saimaakin. Saimaa ja sen saaret tarjoavat molemmissa kohteissa upeat puitteet erilaisille luonto-aktiiviteeteille, vaikkei Holiday Club Saimaalla olekaan kansallispuistoaluetta. Järvisydämessä ympäröivällä luonnolla onkin suurin rooli aktiiviteetti- ja ohjelmatarjonnassa. Holiday Club Saimaalla voitaisiin myös pyrkiä enemmän hyödyntämään ympäröivää luontoa aktiiviteettitarjonnassa.

Imatran kylpylä

Imatran Kylpylä Spa Resort sijaitsee kauniilla paikalla Ukonniemen alueella Saimaan rannalla, noin viiden kilometrin päässä Holiday Club Saimaalta. Imatran kylpylä tarjoaa mahdollisuuksia rentouttavaan kylpylälomaan sekä aktiivilomaan. Kuten myös Holiday Club Saimaalla, majoitushintaan sisältyy aamiaisen sekä kylpylän ja kuntosalin vapaa käyttö. Majoitusvaihtoehtoina on hotellihuoneet, Villas asunnot sekä lomahuoneistot. (Imatran kylpylä s.a.)

Imatran kylpylän ravintoloissa on arkisin tarjolla lounasta, ja viikonloppu iltaisin päivällistä seisovasta pöydästä. Lisäksi asiakkaita palvelee myös ala carte ravintolat Kastanja & Pistaasi. Ravintola Tähtitaivaassa järjestetään tanssi-iltoja, jossa orkesterit soittavat viikonloppuisin. (Imatran kylpylä s.a.)

Nimensä mukaisesti hotellissa on myös kylpyläosasto. Kylpylää remontointiin alkuvuodesta 2018, ja uusi puoli aukesi kesäkuussa 2018. Kuten Holiday Club Saimaalla, on myös Imatran kylpylässä hoito-osasto sekä keilahalli. Hoito-osastolla työskentelee hierojia sekä kosmetologeja. Lisäksi hotellissa on lasten leikki- ja pelihuone sekä ulkona leikkikenttä. Vuonna 2018 kylpylälle avattiin myös Pakohuone-peli Imatran Escape Roomin toimesta. (Imatran kylpylä s.a.)

Imatran kylpylä on suosittu kohde kokousten ja erilaisten urheilu- ja valmennusleirien järjestämiseen. Imatran kylpylä tarjoaa erilaisia liikunta, fitness- ja

kuntoutuspalveluita. Hotellissa on hyvin varusteltu kuntosali ja siellä järjestetään ohjattuja ryhmäliikuntatunteja. Lisäksi monipuoliset sisäliikuntatilat tarjoavat mahdollisuuden monenlaiseen harrastamiseen, kuten koripalloon, sulkapalloon, sählyyn ja tennikseen. Lisäksi tarjolla on personal trainer palveluja sekä mahdollisuus erilaisiin kuntotesteihin ja mittauksiin. Kuntosalin käyttö on hotellin asiakkaille ilmaista, ohjattuihin ryhmäliikuntoihin osallistuminen maksaa heille 6,50 euroa. (Imatran kylpylä s.a.)

Nettisivuilla Imatran kylpylää mainostetaan aktiivilomailijan paratiisiksi (kuva 4.) Imatran kylpylä sijaitseekin aivan Ukonniemen ulkoilureittien vieressä. Hotellin pihalta lähtee pururata, jossa on talvisin myös latu. Hotellin pihalta alkaa myös Mobo-suunnitusrata sekä luontopolku. Lisäksi n. 700 metrin päässä sijaitsee Imatran venesatama, Ukoskan uimaranta ja Lammassaaren virkistysalue ja sen luontopolut. Lähellä sijaitsevat myös frisbeegolf rata, urheilukenttä, jalkapallokenttä, jäähalli, tennishalli sekä ampumahiihto- ja pesäpallostadion. (Imatran kylpylä s.a.)



Aktiivilomailijan paratiisi

Imatran Kylpylän välittömässä läheisyydessä sijaitsee monipuoliset mahdollisuudet aktiivilomailijoille. Kylpylän ovelta avautuvat upeat ulkoilumaastot sekä Kylpylän lähellä sijaitsevat kaksi täysimittaista golf-kenttää, frisbeegolfrata sekä Ukonniemen korkeatasoiset eri lajien urheilupaikat.

Saavu vieraaksemme Saimaalta käsin vierassatamaan, tanssi iskelmätaivaan tähtien tahdissa tai nauti Imatran teatterin tarjonnasta. Hiihdä ensilumenladulla, kiekkoile jäähallissa, treenaa rullahiihtoradalla tai pallottele tenniskentällä.



Kuva 4. Aktiivilomailijan paratiisi (Imatran kylpylä esittely s.a.)

Imatran kylpylällä ei ole varsinaista viikko-ohjelmaa, mutta aktiviteetit ja lomaohjelmat koostuvat päivittäisistä ohjatuista ryhmäliikuntatunneista, vesijumppista ja ravintoloiden iltaohjelmista. Kesäisin Imatran kylpylällä järjestetään maisemaristeilyjä kahdesti viikossa, kuten myös Holiday Club Saimaalla. (Imatran kylpylä s.a.)

Imatran kylpylä ja Holiday Club Saimaa ovat melko samanlaisia lomakohteita, ja ne sijaitsevat molemmat upealla paikalla Saimaan rannalla. Imatran kylpylä on kuitenkin selvästi enemmän painottunut liikuntapalvelujen tarjontaan. Jumppia järjestetään enemmän, sillä ryhmäliikunnoissa käy myös paljon Imatran asukkaita. Myös kuntosali on isompi ja paremmin varusteltu. Ulkoilureitit ovat hieman paremmin saavutettavissa kuin Holiday Club Saimaalla. Holiday Club Saimaalla ei ole tanssiravintolaa, jota varsinkin vanhemmat asiakkaat välillä kaipaavat.

Benchmarkingia tehdessä ilmeni, että muut yritykset kertovat nettisivuillaan myös alueen muiden toimijoiden palveluista, ja antavat vinkkejä erilaiseen tekemiseen ja ulkoiluun kyseisellä alueella.

6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tehdyn taustatutkimuksen, joka sisälsi käsitteisiin tutustumista, benchmarkingia ja dokumenttianalyysin, tuloksena syntyi uusi ympärivuotinen viikko-ohjelma Holiday Club Saimaalle, joka on nähtävissä tämän opinnäytetyön liitteessä numero yksi. Viikko-ohjelman kehittämisessä haluttiin huomioida Etelä-Karjalan matkailustrategian visio ja tavoitteet. Saimaa ja sitä ympäröivä luonto, hyvinvointi ja yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa ovat asioita, joita korostettiin matkailustrategiassa.

Uuden viikko-ohjelman on tarkoitus olla osana toteuttamassa Etelä-Karjalan matkailustrategian visiota lisäämällä liikuntamatkailua, luontoon ja Saimaaseen liittyvää matkailua sekä retkeilyä. Koska myös kansainvälisten matkailijoiden kasvu Etelä-Karjalan alueelle on ollut ja tulee tulevaisuudessakin olemaan merkittävää, yritysten on tärkeää kehittää aktiviteetti- ja palvelutarjontaansa. Vuonna 2012 suurin syy matkustamiseen on ollut vapaa-ajan matka, ja tärkeimmät syyt käynnille matkakohteessa ovat olleet sukulaisten ja ystävien sekä ostoksen lisäksi luonto, kulttuuri, aktiviteetit, nähtävyydet ja urheilu. Tavoite vuodelle 2020 on, että Saimaa olisi yksi Suomen kolmesta tärkeim-

mästä matkailualueesta. (Etelä-Karjalan liitto s.a.) Matkailustrategiassa painotetaan yhteistyön tärkeyttä alueen toimijoiden kesken, ja siksi viikko-ohjelmaa pyritään toteuttamaan yhteistyössä muiden alueen toimijoiden kanssa.

Uusi viikko-ohjelma on kahdessa eri osassa. Kesälle ja syksylle on omat aktiviteetit, samoin talvelle. Viikko-ohjelmaan sisältyy myös vinkkejä erilaisista tekemisvaihtoehdoista Rauhan ja Ukonniemen alueella sekä tietoa lähialueen reittivaihtoehdoista. Myös Ukonniemen alue haluttiin ottaa huomioon viikko-ohjelman suunnittelussa, sillä matkailustrategian tavoitteena on yhtenäistää Rauhan ja Ukonniemen alueet yhdeksi isoksi matkailukeskukseksi. Viikko-ohjelma koostuu erilaisista sekä ohjatuista että omatoimisesti toteutettavista aktiviteeteista ja lomaohjelmista. Aktiviteetteja toteutetaan sekä sisätiloissa että ulkona. Osan aktiviteeteista toteuttaa ohjelmapalveluyritys ja yhteistyökumppani Saimaa Adventures. Viikko-ohjelman teemoina voidaan pitää hyvinvointia, liikuntaa, luontoa ja viihdettä.

Viikko-ohjelman ideana on, että esimerkiksi koulujen syys-, joulukuun ja hiihtolomaviikoilla aktiviteettien määrää voidaan tarvittaessa lisätä ja esimerkiksi joulun aikana toteuttaa erilaisia jouluaiheisia lomaohjelmia, kuten Saimaalla on tehty aiemminkin. Erilaisia vaihtoehtoja, joita viikko-ohjelmaan voisi huippusepongeilla lisätä ovat lasten karaoke, lasten disko, kasvomaalaus, aarteenet-sintä, alppicurling ja talvisin rekiajelu. Koska Holiday Club Saimaalla ei tanssitarvintolaa ole, ja erityisesti useat vanhemmat osakkaat ovat tansseja toivoneet, voitaisiin Saimaalla järjestää muutaman kerran vuodessa yhteiskuljetus Imatran kylpylän tanssi-iltaan. Lisäksi olisi tarpeellista hankkia erilaisia lautapelejä sekä ulkopelejä kuten esimerkiksi mölkky ja kroketti. Talveksi olisi hyvä hankkia muutama pulkka ja liukuri lainattavaksi mäenlaskua varten. Lumitilan-teen huomioiden olisi hyvä, jos pihapiiriin saataisiin tehtyä pulkkamäki.

Holiday Club Saimaalla käytössä olleet aktiviteetit ja lomaohjelmat, kuten maisemalisteilyt, Angry Birds-suunnistus, osakaslounas ja osakasinfo, vesijumppa ja yhteisjuoksulenkki ovat mukana myös uudessa viikko-ohjelmassa. Myös Saimaa Adventuresin toteuttamat Suur-Saimaa Kellunta ja Veneretki Masteensaareen olivat jo valmiita ohjelmapalveluja, mutta ne lisättiin nyt myös viikko-ohjelmaan.

Uusina aktiviteetteja viikko-ohjelmaan tulivat ulkosuunnistusrata perheille, lasten Touhutunti, metsäjooga, peli- ja elokuvailta, bingo ja tietovisa sekä avantouinti ja sauna. Ulkosuunnistusradan idea syntyi jo hotellirakennuksessa olevasta Angry Bird -suunnistuksesta. Ajatuksena oli, että perheet saataisiin myös ulkoilemaan yhdessä omatoimisen aktiviteetin merkeissä. Suunnistusradalla on kymmenen rastia, ja suunnistajille annetaan lappu, jossa on vinkki ensimmäisen rastin sijainnista. Ensimmäiseltä rastilta löytyy vinkki seuraavan rastin sijaintiin ja niin edelleen. Lasten Touhutunnin ideana on järjestää lapsille ohjattua ohjelmaa. Isommat lapset voivat osallistua ilman vanhempia, pienemmät lapset aikuisten kanssa. Tunnin aikana on tarkoitus pelata ja leikkiä ohjatusti, aina sen mukaan, minkä ikäisiä ja miten aktiivisia lapsia osallistuu. Touhutunti pidetään sään salliessa ulkona, huonolla säällä esimerkiksi kuntosalin ryhmäliikuntatilassa. Sopivia leikkejä ja aktiviteetteja voisi olla esimerkiksi polttopallo, rikkinäinen puhelin, erilaiset hippaleikit ja viestit, mölky ja tietokilpailu.

Metsäjooga, veneretki Masteensaareen, Suur-Saimaa kellunta ja avantouinti liittyvät luontoon ja hyvinvointimatkailu teemaan. Metsäjooga toteutetaan lähimaastossa. Ideana on, että ohjaaja ja osallistujat lähtevät yhdessä hotellilta lähimetsään sopivien varusteiden kanssa, jonka jälkeen venytellään ja harjoitellaan joogan alkeita nauttien luonnon hiljaisuudesta. Veneretkellä pääsee nauttimaan Saimaan upeista maisemista ja luonnosta. Suur-Saimaa kellunnassa ja avantouinnissa pääsee myös nauttimaan Saimaasta ja kokemaan myös jotain extremeä. Viikko-ohjelmassa olevat jumpat ja kehonhuoltotunti liittyvät myös hyvinvointiin, sillä erilaiset liikuntamuodot tukevat terveyttä. Peli- ja elokuvailta, bingo ja tietovisa ovat suunnattu nimenomaan viikko-osakkaille, jotka majoittuvat usein kokonaisen viikon ja kaipaavat iltaohjelmaa.

Viikko-ohjelmassa on mainittu maksullisten aktiviteettien hinnat. Hinnat ovat määritelty aiempien samankaltaisten aktiviteettien mukaan. Hinnat ovat vain ehdotus, sillä tähän kehitystyöhön ei liity viikko-ohjelman budjetointi. Aktiviteettien ja lomaohjelmien ajankohtia ja kestoja mietittiin kuitenkin jo sen mukaan, että aina joku henkilökunnasta voisi toteuttaa ne ennen tai jälkeen oman työvuoronsa, jotta ketään ei tarvitsisi kutsua töihin vain tunnin tai kahden takia.

Uusi viikko-ohjelma on ehdotus toimeksiantaja yritykselle. Se on täysin muokattavissa, ja siitä voidaan ottaa käyttöön vain joitakin osia. Osa aktiviteeteista ja lomaohjelmista vaatii vielä suunnittelua ja resurssien pohtimista ennen kuin ne voidaan toteuttaa. Esimerkiksi avantouinnin järjestäminen vaatii yhteistyötä muiden paikallisten toimijoiden kanssa. Viikko-ohjelma luovutetaan sellaisenaan Holiday Club Saimaan resort manager Anne Puhakaiselle, ja siihen saavat tutustua myös muiden osastojen päälliköt.

7 POHDINTA

Tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe on työn arviointi. Arvioinnissa on tarkoitus osoittaa, miten kehittämistyössä onnistuttiin. (Ojasalo ym. 2015.) Tärkeää ja toivottavaa olisi, että opinnäytetyö vastaisi tarkoitustaan ja siitä olisi hyötyä toimeksiantajalle. Opinnäytetyössä pyrittiin luotettavuuteen teoreettisen viitekehyksen avulla ja käyttämällä useampaa kehittämismenetelmää. Tavoitteena oli kehittää Holiday Club Saimaalle ympärivuotinen viikko-ohjelma matkailun trendit ja asiakkaiden toiveet huomioiden. Toivottu lopputulos saavutettiin.

Opinnäytetyön aihe oli tärkeä ja kehittämisen arvoinen toimeksiantajayritykselle, sillä prosessin alkuvaiheessa ympärivuotista viikko-ohjelmaa ei ollut ollenkaan. Aihe oli tärkeä ja mielenkiintoinen myös itselleni, koska kyseessä oli kehittämistyö omalle työpaikalleni. Tämä helpotti kehittämistyön tekemistä, sillä ympäristö ja asiakassegmentit olivat jo tuttuja entuudestaan. Lisäksi pääsin jatkuvasti seuraamaan asiakaspalautteita.

Kehittämistyöhön valitut menetelmät olivat mielestäni sopivat. Näin jälkikäteen ajateltuna olisin voinut käyttää myös asiakkaiden haastattelua yhtenä menetelmänä ja toteuttaa aktiviteetteihin liittyvän kyselyn tähän opinnäytetyöhön liittyen. Uuden viikko-ohjelman aktiviteetteihin ja lomaohjelmiin saatiin perustelut teoreettisen viitekehyksen sekä asiakkaiden ehdotusten ja toiveiden avulla. Myös benchmarkingin tuloksista saatiin apua viikko-ohjelman suunnitteluun.

Kehittämistyön haastavin vaihe oli sopivan kirjallisuuden löytäminen sekä perustelujen kokoaminen viikko-ohjelmaan kehitettyjen uusien aktiviteettien ja lomaohjelmien ympärille. Ajallisesti opinnäytetyö vei enemmän aikaa kuin

odotin. Uuden viikko-ohjelman todellinen tarve saatiin kuitenkin perustelua, ja viikko-ohjelman sisällön ympärille saatiin kerättyä myös teoreettista tietoa. Lisäksi sain itselleni uutta tietoa muun muassa Etelä-Karjalan matkailustrategiasta ja hyvinvointimatkailusta.

Ideat viikko-ohjelman uusista aktiviteeteista ja lomaohjelmista syntyivät jo heti kehittämistyön alussa, ja ne saivat vahvistuksen asiakaspalautteista ja kyselyn vastauksista. Tutkittuani hyvinvointimatkailun käsitettä sekä tulevaisuuden matkailijoita ja matkailun trendejä, vahvistuivat ajatukseni myös luontoympäristössä toteutettavista lomaohjelmista. Lisäksi Etelä-Karjalan matkailustrategian vision toteuttaminen oli osana viikko-ohjelman suunnittelua. Sen teemoja ovat liikuntamatkailu, hyvinvointi, Saimaan ja sen ympäristön hyödyntäminen, retkeily ja yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa. Nämä teemat ovat nähtävissä myös uudessa viikko-ohjelmassa.

Kokonaisuudessaan tässä kehittämistyössä onnistuttiin saamaan toivottu lopputulos. Osa uusista aktiviteeteista ja lomaohjelmista on jo otettu käyttöön. Uusi viikko-ohjelma suunniteltiin ainoastaan kotimaisille asiakkaille. Uuden viikko-ohjelman suunnittelussa haluttiin katsoa myös pidemmälle tulevaisuuteen ja ottaa mukaan sellaisia aktiviteetteja ja lomaohjelmia, joita on helppo myöhemmin muokata myös kansainvälisille asiakkaille sopiviksi. Jatkokehitysehdotuksena aktiviteetteja ja lomaohjelmia tulisi suunnitella ja kehittää muun muassa venäläisille, intialaisille, kiinalaisille ja saksalaisille. Uskon, että Holiday Clubilla halutaan jatkuvasti kehittää palvelutarjontaa, joten tällaiselle kehittämistyölle on varmasti tarvetta myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.2.4%20Dokumenttianalyysi> [viitattu 8.10.2018].

Baum, T. & Lundtorp, S. 2001. Seasonality in Tourism. Amsterdam: Pergamon.

Björk, P., Konu, H. & Tuohino, A. 2011. Wellbeing tourism in Finland. Finland as a competitive wellbeing tourism destination. University of Eastern Finland. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0585-7/urn_isbn_978-952-61-0585-7.pdf [viitattu 16.9.2018].

Etelä-Karjalan liitto s.a. Etelä-Karjalan matkailustrategia 2015-2020. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoa. Saatavissa: http://www.ekarjala.fi/liitto/wp-content/uploads/2015/09/Liite-1_Etel%C3%A4-Karjalan-matkailustrategia-2014-2020-vedos.pdf [viitattu 29.4.2018].

Harinen, V. 2018. Yrittäjä. Keskustelu 23.5.2018. Saimaa Adventures

Holiday Club Resorts s.a. Tietoa yrityksestä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/tietoa-yrityksesta/> [viitattu 4.4.2018].

Holiday Club Katinkulta s.a. Katinkullan viikko-ohjelma. Kuvakaappaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/katinkulta/harrasteet/viikko-ohjelma/> [viitattu 30.10.2018].

Huhtala E.& Hietala S. 2010. Näkyvyyttä matkailukohteen palveluille viikko-ohjelman avulla. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12817/Hietala_Sanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 17.10.2018].

Imatran kylpylä esittely s.a. Aktiivilomailijan paratiisi. Kuvakaappaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.imatrankylpyla.fi/kylpyla/aktiviteetit> [viitattu 30.10.2018].

Imatran kylpylä s.a. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.imatrankylpyla.fi/> [viitattu 27.6.2018].

Imatran seudun kehitysyritys Oy. 2004. Matkailun ohjelmajärjestelmien normisto (MoNo). Saatavissa: <https://www.kehy.fi/sites/default/files/liitteet/monoraportti.pdf> [viitattu 18.10.2018].

Jänkälä, S. 2016. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti. PDF-dokumentti. Päivitetty 31.10.2016. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79842/Matkailun_ohjelmapalvelut_2016.pdf [viitattu 12.9.2018].

Järvisydän s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jarvisydan.com/fi> [viitattu 8.6.2018].

Järvisydän viikko-ohjelma s.a. Kuvakaappaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jarvisydan.com/fi/Syksy/Lomailijat/Viikko-ohjelma> [viitattu 20.10.2018].

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Konu, H., Tyrväinen, L., Pesonen, J., Tuulentie, S., Pasanen, K. & Tuohino, A. 2017. Uutta liiketoimintaa kestävä luontomatkailun ja virkistyskäytön ympärille – Kirjallisuuskatsaus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 45/2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/45_VIRKEIN_.pdf/eeaab34e-f831-4623-a915-f91d971e6b46?version=1.0 [viitattu 14.4.2018].

Lepistö, L. 2013. Punkaharjun Lomakeskuksen ohjelmapalveluiden kehittäminen. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67367/oppariLottaLepisto.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 17.10.2018].

Mikkelin ammattikorkeakoulu. 2016. Luonnollinen hyvinvointimatkailu – tulevaisuuden suunnannäyttäjänä tutkimustieto ja teknologia. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/116703/URNISBN9789515885616.pdf?sequence> [viitattu 9.9.2018].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Sanoma Pro.

Petäjäistö, L & Selby, A. 2012. Luontomatkailun yritystoiminta Suomessa. Metlan työraportteja. Metsäntutkimuslaitos. Saatavissa: <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2012/mwp246.pdf> [viitattu 30.10.2018].

Peurungan aktiviteetteja s.a. Kuvakaappaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://peurunka.fi/aktiviteetit/elamys/> [viitattu 20.10.2018].

Peurunka s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.peurunka.fi/> [viitattu 20.4.2018].

Puhakainen, A. 2018. Resort manager. Keskustelu. 25.9.2018. Holiday Club Saimaa.

RCI s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.rci.com/pre-rci-en_AU/index.page [viitattu 8.10.2018].

Romppanen, M. & Tuominen, H. 2012. Lasten ohjelmapalveluiden kehittäminen Tahkolla – Ideoita Keski-Euroopasta. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opin- näytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38742/Romppanen_Mari%20Tuominen_Heidi.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 17.9.2018].

Saimaa Adventures. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.saimaa-adventures.fi/> [viitattu 17.10.2018].

Savolainen, S. 2011. Asiakassegmenttinä lapsiperheet: Case Sokos Hotel Tahkovouri. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opin- näytetyö. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36381/Savolainen_Sisko.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 17.10.2018].

Suontausta, H. & Tyni, M. 2005. Wellness-matkailu -hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Edita Prima Oy.

Tuohino, A. 2012. Löytöretki hyvinvointimatkailuun- Hyvinvointimatkailun nykytilakarttoitus ja toimenpide-ehdotukset. Itä-Suomen yliopisto, matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www2.uef.fi/documents/1800604/1812348/L%C3%96YT%C3%96RETKI_HYVINVOINTIMATKAILUUN_Lopullinen3.pdf/a677d164-ac7d-427a-8990-565c176077e1 [viitattu 16.9.2018].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Matkailun näkymät ovat positiiviset. PDF-dokumentti. Päivitetty 6.9.2018. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161006/Matkailualan_nakymat-syksy-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu: 19.10.2018].

University of Eastern Finland s.a. Benchmarking. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.uef.fi/benchmarking> [viitattu 14.7.2018].

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. 1. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. SH Traveledu Oy. Kuopio 2014. 1. painos. Kuopion Liikekirjapaino Oy.

Visit Finland. 2014. Hyvinvointimatkailustrategia kansainvälisille markkinoille 2014-2018. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.visitfinland.fi/blog/library/hyvinvointimatkailustrategia-kansainvalisille-markkinoille-2014-2018/> [viitattu 30.10.2018].

Visit Finland. 2015. Suomesta hyvinvointimatkailun kärkimaa – 25 suomalaistuotetta edustamaan Suomea hyvinvointimatkakohteena. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.01.2016. Saatavissa: <http://www.visitfinland.fi/news/suomesta-hyvinvointimatkailun-karkimaa/> [viitattu 12.9.2018]

Viikko-ohjelma kesä & syksy

Maanantai

Osakaslounas klo 11-14.00. Hinta 12€.

Osakasinfo klo 14.00 kokoustiloissa.

Kuntojumppa klo 15.30-16.30. Sään salliessa voidaan pitää myös ulkona. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon. Hinta 8€, osakkaat 6€.

Tiistai

Sup-lautailu tarjous klo 11-17. Vuokrahinnoista -10%. Vuokraus rannasta Saimaa Adventure-sin toimipisteestä.

Metsäjooga. Klo 9-10. Joogamatot mukaan ja kävellen lähimetsään venyttelemään ja nauttimaan luonnon hiljaisuudesta. Säävaraus. Hinta 8€, osakkaat 6€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Lasten Touhutiistai klo 15-16. Voimassa 1.5-28.8. Yhteisiä leikkejä ja pelejä, sään salliessa ulkona. Mukaan mahtuu 10 lasta, alaikäraja 6-vuotta. Hinta 8€.

Keskiviikko

Vesijumppa klo 10-11. Ilmoittautumisen kylpylän vastaanottoon. Hinta 8€, osakkaat 6€.

Maisemalisteily Saimaalle. Klo 17.00 ja 19.30. Kesto noin 2h. Säävaraus. Hinta 16€ aikuiset, 8€ lapset (4-14v). Osakkaat 14€/7€. Varaukset hotellin vastaanotosta.

Peli-ilta kokoustiloissa klo 17-19. Mahdollisuus pelata erilaisia lautapelejä. Ilmainen.

Torstai

Pyörävuokraus tarjoushintaan klo 11-17 Saimaa Adventuresilta -10%. Saatavilla myös vinkkejä hyviin pyöräilyreitteihin.

Veneretki Masteensaareen. Klo 15, kesto noin 3h. Sisältää varusteet, venekyydin sekä kahvin/teen/mehun ja makkaranpaiston. Voimassa 1.6-28.8. Ilmoittautumiset hotellin vastaanottoon tai Saimaa Adventuresin toimistoon. Minimi 6 osallistujaa. Hinta 50€ aikuiset/ 25€ lapset (4-14v). Ilmoittautumiset edellisenä iltana klo 18 mennessä. Kysy mahdollisuutta myös muina päivinä!

Perjantai

Maisemalisteily Saimaalle. Klo 17.00 ja 19.30. Kesto noin 2h. Säävaraus. Voimassa 25.6-28.8. Hinta 16€ aikuiset, 8€ lapset (4-14v). Osakkaat 14€/7€. Varaukset hotellin vastaanotosta.

Yhteinen juoksulenkki lähialueen poluille. Lähtö klo 18 hotellin aulasta. Voimassa 1.6-15.9. Ilmainen.

Peli-ilta kokoustiloissa klo 17-19. Mahdollisuus pelata erilaisia lautapelejä. Ilmainen.

Karaoke O'Learys ravintolassa klo 20 alkaen. Ilmainen.

Lauantai

Lasten Touhulauantai klo 15-16. Yhteisiä leikkejä ja pelejä, sään salliessa ulkona. Mukaan mahtuu 10 lasta, alaikäraja 6-vuotta. Hinta 8€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Kehonhuolto ja rentoutus klo 17. Kesto 45min. Kuntosalin ryhmäliikuntatila. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon. Hinta 8€, osakkaat 6€.

Elokuvailta kokoustiloissa klo 17-21. Ensimmäinen elokuva koko perheelle, toinen aikuisempaan makuun. Ilmainen. Popcornia saatavilla O' Learys ravintolasta.

Karaoke O'Learys ravintolassa klo 20 alkaen. Ilmainen.

Päivittäin:

- Angry Birds- suunnistus hotellirakennuksessa, kysy lisää vastaanotosta!
- Koko perheen suunnistusrata lähimaastossa, kysy lisää vastaanotosta!
- Ulkopelejä kuten minigolf, kroketti & mölkky alkaen 5€/h. Saatavilla myös kävelysauvoja. Kysy lisää kylpylän vastaanotosta!
- Saimaa Adventuresin välinevuokraus rannassa, tarkista aukioloajat Facebook-sivuilta. Saatavissa mm. polkupyöriä, sup-lautoja, veneitä jne. Kysy myös veneretkiä ja muita ohjelmapalveluja!
- Koko perheen kiipeilypuisto Atreenalin, tarkista aukioloajat verkkosivuilta!
- Lähialueella upeat reitit luonnosta nauttimiseen, patikointiin, polkujuoksuun, suunnistukseen ja maastopyöräilyyn. Katso lisää www.ekarjala.fi (Vapaa-aika → Retkikohde- ja reitit → Imatra) tai kysy neuvoa vastaanotosta, jossa saatavilla myös karttoja.
- Lähialueella mahdollisuus Geokätköilyyn. Katso lisää: www.gosaimaa.com/fi/Tekemiset/Retkeily/Geokatkoily
- 22- väyläinen frisbeegolfrata Karhumäki DiscGolfPark, n. 4 kilometriä Holiday Club Saimaalta. Kysy lisää vastaanotosta!
- MOBO-suunnistusrata Karhumäellä. 16 rastia. Aloituspiste ja ohjeet Imatran kylpylän pääoven vieressä, vastaanotosta saatavilla myös paperikarttoja. Voit myös ladata MOBO- sovelluksen puhelimeesi.

Viikko-ohjelma talvi

Maanantai

Kehonhuolto ja rentoutus klo 8.30-9.15, kuntosalin ryhmäliikuntatila. Hinta 8€, osakkaat 6€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Osakslounas klo 11-14.00. Hinta 12€.

Osakasinfo klo 14.00 kokoustiloissa.

Kuntojumpa klo 15-16.00. Sään salliessa voidaan pitää myös ulkona. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon. Hinta 8€, osakkaat 6€

Tiistai

Retkiluistelua tarjoushinnoin klo 11-16, Saimaa Adventures. Normaalihinnoista-10%.

Bingo (parilliset viikot) & **tietovisa** (parittomat viikot) kokoustiloissa klo 17-18.30. Ilmainen. Voittajille palkintoja.

Keskiviikko

Vesijumppa klo 10.00-11.00. Hinta 8€, osakkaat 6€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Avanto ja sauna. Naiset klo 17-18.30, miehet 18.30-20.00. Hinta 10€, osakkaat 8€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Torstai

SuurSaimaa Kellunta, Saimaa Adventures. Hinta 48€/hlö. Hinta sis. opastuksen, kuivapuvut, ja kuljetuksen kelkkareellä. Säävaraus. Ilmoittautumisen Saimaa Adventuresille numeron +358 45 7870 8860. Kysy mahdollisuutta myös muina päivinä!

Elokuvilta kokoustiloissa klo 17-21. Ensimmäinen elokuva koko perheelle, toinen aikuisempaan makuun. Ilmainen. Popcornia saatavilla O' Learys ravintolasta, hinta 3€.

Perjantai

Peli-ilta kokoustiloissa klo 17-19. Mahdollisuus pelata erilaisia lautapelejä. Ilmainen.

Karaoke O'Learys ravintolassa klo 20 alkaen. Ilmainen.

Lauantai

Kehonhuolto ja rentoutus klo 17-18, kuntosalin ryhmäliikuntatila. Hinta 8€, osakkaat 6€. Ilmoittautumiset kylpylän vastaanottoon.

Karaoke O'Learys ravintolassa klo 20 alkaen. Ilmainen.

Päivittäin:

- Angry Birds- suunnistus hotellirakennuksessa, kysy lisää vastaanotosta!
- Saimaa Adventuresin välinevuokraus, tarkista aukioloajat Facebookista. Saatavilla Fatbikeja, perinteisen suksia, polkukelkkoja & retkiluistimia. Myös lippuja retkiluisteluradalle.
- Rengasliukumäki, koiravaljakkoajelu ja lumikenkäily seikkailupuisto Atreenaliinissa , katso lisää kotisivuilta!
- Vastaanotosta saatavilla pulkkia ja liukureita lainaan mäenlaskua varten.
- Lähialueella talvisia luontopolkuja, kysy lisää vastaanotosta.

Ulkoiluvinkkejä

Rauha-Tiuruniemi rantareitti

Suuntaa hotellilta kohti rantaa ja lähde kulkemaan rannasta vasemmalle, Saimaa oikealla puolellasi. Noin kaksi 2 kilometriä pitkä rantatie vie Tiuruniemen kärkeen, jossa voi ihastella upeita järvimaisemia. Voit palata samaa reittiä takaisin, tai jatkaa niemen kärjestä vasemmalle kohti Tiuruniemen asutusalueetta. Pian asutusalueen jälkeen näät edessäsi vanhan Tiuruniemen sairaalan.

Voit jatkaa suoraan kevyeen liikenteen väylää, kunnes saavut takaisin Holiday Clubille, tai voit kääntyä ennen sairaalarakennusta vasemmalle Vipelentielle, jolloin pääset loma-asunto alueen läpi takaisin Holiday Clubille. Reitin pituus yhteensä noin 4,5km. Osittain kuljettavissa myös talviaikaan.

Holiday Club- (Valkama)- Talviranta- Tiuruniemi- Holiday Club

Tutustu alueen upeisiin polkuihin noin 5 kilometrin pituisella reitillä, joka kulkee vaihtelevissa maastoissa osittain rantaviivaa pitkin. Reitillä varrella opasteet, Talvirannassa tauko/grillauspaikka (omat puut). Mahdollisesti kuljettavissa myös talviaikaan. Kysy lisää vastaanotosta!

Päiväretki Lammassaareen

Lammassaari on osa Ukonniemen ulkoilualueetta, ja se on upea alue monipuoliseen ulkoiluun, retkeilyyn ja luontoharrastukseen. Lammassaari sijaitsee 6 kilometrin päässä Holiday Club Saimaalta. Lammassaarella voi kiertää noin 3 kilometrin mittaisen rantapolun joko kävellen tai maastopyörällä, käydä piknikillä ja uida luonnon hiekkarannalla, sekä grillata laavulla. Laavulle on matkaa lähtöpisteestä noin 200 metriä, ja sinne pääsee helposti esteetöntä polkua pitkin. Saaren sisäosassa kulkee kuntopolku, rannalla ja saaren sisäosissa luontopolku. Talvisin saarta kiertää jääpolku ja hiihtolatu. Hotellilta voi tilata mukaan retkieväspaketteja, kysy lisää vastaanotosta. Lisätietoa reitistä saat hotellin vastaanotosta tai osoitteesta <http://palvelut.ekarjala.fi>.