

OPINNÄYTETYÖ
LIISA LEHTO 2012

**LADOSTA OPPIMISYMPÄRISTÖ MATKAILU-
PALVELUJEN TUOTTAJILLE**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TAOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**LADOSTA OPPIMISYMPÄRISTÖ MATKAILUPALVE-
LUJEN TUOTTAJILLE**

Liisa Lehto

2012

Toimeksiantaja Oulun seudun koulutuskuntayhtymä Pudasjärven yksikkö

Ohjaaja Teija Tekoniemi-Selkälä

Hyväksytty _____ 2012 _____

Tekijä	Liisa-Kaarina Lehto	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Oulun seudun koulutuskuntayhtymä, Pudasjärven yksikkö		
Työn nimi	Ladosta oppimisympäristö matkailupalvelujen tuottajille		
Sivu- ja liitemäärä	51+2		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää ladosta oppimisympäristö ja monipuolistaa oppimistilanteita. Oppimisympäristö kehitettiin Oulun seudun ammattiopisto Pudasjärven yksikköön, matkailualanperustutkinnon matkailupalvelujen tuottajaopiskelijoiden opetusta varten. Toimin heidän opettajanaan. Oppilaitoksen välittömään läheisyyteen siirrettiin vanha heinälato, joka muutettiin erilaisten ohjelmapalveluiden toteutuspaikaksi. Ladosta tehtiin kaksiosainen, jossa toisella puolella on kiinteä kotakeittiö ja toisella puolella muunneltavissa oleva tila, jota voi käyttää erilaisten ohjelmien oppimis- ja toteutusympäristönä. Lato mahdollistaa erilaisten asiakastilaisuuksien järjestämisen oppilaitoksen lähellä ja omassa toimintapaikassa.

Työn taustaksi perehdyin matkailun ohjelmapalvelujen tuotteistamiseen ja elämyksellisyyteen liittyvää käsitteistöön sekä luontoruokailuun. Sen lisäksi esittelen matkailualan perustutkinnon matkailupalvelujen tuottajien oppimis- ja työympäristöä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työ, jonka aikana tein osallistuvaa havainnointia ladon suunnittelusta ja rakentamisvaiheesta ensimmäiseen testitilaisuuteen. Rakennusprojektin aikana suunniteltiin lato sellaiseksi, että sitä voi hyödyntää mahdollisimman monenlaisissa oppimis- ja asiakastilaisuuksissa. Opinnäytetyössä kuvaan kehittämistehtävän kulkua ja esittelen ensimmäisen testitilaisuuden järjestämisen uudessa ladossa.

Työn tuloksena oppilaitokselle kehitettiin oppilaitoksemme fyysistä oppimisympäristöä rakentamalla lato, jota voi hyödyntää myös muiden alojen oppimistilanteissa. Uuteen latoon voi suunnitella opiskelijoille mielekkämpiä ja mielenkiintoisempia oppimistilanteita, joka innostaa opiskelijoita kehittämään paikkaan erilaisia tilaisuuksia, kaikkina vuodenaikoina. Opettajana opin miten voin vaikuttaa omaan työhöni osallistumalla erilaisiin kehittämistehtäviin ja miten niiden avulla voin parantaa opiskelijoiden opiskelumahdollisuuksia ja oppilaitoksen työskentelyolosuhteita.

Avainsanat Oppimisympäristö, ohjelmapalvelu, elämys, luontoruokailu

Author	Liisa-Kaarina Lehto	Year	2012
Commissioned by	Oulu vocational college at Pudasjärvi unit		
Subject of thesis	From a hay barn to learning environment to Tourism Activities Organiser		
Number of pages	51+2		

The purpose of this thesis was to develop the composition and to diversify learning situations, a learning environment. The learning environment was developed for the unit of Pudasjärvi, the vocational college of the region of Oulu producer of the tourism services of the Vocational Qualification in the Tourism Industry for the students' teaching. I work in their teacher. An old hay barn which was changed into the realization place of different program services was moved to the immediate vicinity of the educational institution. It was made the barn two-piece in which there are a fixed hut kitchen and state which can be changed on another side and can be used as a learning environment and realization environment of different programs on another side. The barn makes the arranging of different customer opportunities possible near the educational institution and the operation in the place in own one.

As the background of the work I familiarized myself with the concepts and nature eating which is related to the making a marketable product and experience of the program services of the tourism. In addition to it, I open the frame of reference of the learning environment of the producers of the tourism services of the basic degree in tourism.

My thesis is functional work during time of which I make the participating observation I set to the first test opportunity from planning and from stage of construction. During the building project a barn was designed so that it can be utilized in as many kinds of learning opportunities as possible and customer opportunities. In the thesis describe the progress of the developing task and demonstrate the arranging of the first test opportunity in the new barn.

The physical learning environment of our educational institution was developed for our educational institution so as a result of the work, the barn which can be utilized in the learning situations of other fields also. One can design above all into the barn to the students as more sensible and interesting learning situations which inspire students to develop different opportunities for the place all the times of the year. As a teacher I learn how I can affect my own work by participating in different developing tasks and can improve the students' study opportunities and working conditions of the educational institution with their help.

Key words learning environment, program service, experience,
nature dining

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KUVA JA KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO	1
2 MATKAILUALAN OPISKELIJOIDEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	3
2.1 MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJIEN TYÖYMPÄRISTÖ	3
2.2 OULUN SEUDUN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ PUDASJÄRVEN YKSIKKÖ.....	6
2.3 OPPIMISYMPÄRISTÖT OPPIMISEN MAHDOLLISTAJANA	8
2.4 MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJIEN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET	11
3 ELÄMYKSELLISEN OHJELMAPALVELUN KEHITTÄMINEN	13
3.1 ELÄMYKSELLISYYS JA SIITÄ KÄYTÄVÄÄ KESKUSTELUA	13
3.2 ELÄMYSTUOTTEEN ELEMENTIT	15
3.3 PERINTEINEN NÄKÖKULMA OHJELMAPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN	18
3.4 KOKONAISVALTAINEN LÄHESTYMISTAPA MATKAILUN TUOTEKEHITYKSEEN	21
3.5 KESTÄVÄ KEHITYS OHJELMAPALVELUISSA.....	23
3.6 LUONTO-OHJELMAPALVELUT.....	25
3.7 RUOKA OHJELMAPALVELUISSA.....	26
3.7.1 Ruuasta elämyksiä matkailijoille.....	26
3.7.2 Elämyksellisten ateriapalvelujen tuotteistaminen	28
4 LADOSTA OHJELMAPALVELUJEN OPPIMISYMPÄRISTÖ	30
4.1 HAAVEESTA TOTTA – LATOPROJEKTI	30
4.1.1 Haaveena oma ohjelmapalvelujen oppimisympäristö.....	30
4.1.2 Tavoitteet uudelle ohjelmapalvelujen oppimisympäristölle	31
4.1.3 Latoprojektin eteneminen.....	32
4.2 ENSIMMÄINEN TILAISUUS LADOLLA	38
4.2.1 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut	38
4.2.2 Ennakkovalmistelut ennen tilaisuutta.....	39
4.2.3 Opettajain kokouksen tarjoilun suunnittelu.....	41
4.2.4 Ensimmäinen testitilaisuus 2.2.2012	43
4.3 LADON HYÖDYNTÄMINEN OPPIMISESSA JA KÄYTTÖKELPOISUUDEN ARVIOINTIA	46
5 POHDINTAA	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	54

KUVA JA KUVIOLUETTELO

KUVA 1. KIVARIJOEN RANTAAN SIIRRETTÄVÄ LATO.....	34
KUVA 2. POHJAPIIRUSTUS	35
KUVA 3. LADON TOIMINTAPUOLI	35
KUVA 4. LADON KORJATTAVA PÄÄTY	36
KUVA 5. RUOKAILUTILA	36
KUVA 6. ETEINEN	37
KUVA 7. ENSIMMÄISET TULET JA RAKENTAJA	37
KUVA 8. LATO ULKOAPÄIN	37
KUVA 9. MONITOIMITILA	40
KUVA 10. TERVETULOA ENSIMMÄISET ASIAKKAAT	44
KUVA 11. RUOKAILU OPETTAJAINKOKOUKSESSA	45
Kuvio 1. Majoituskysyntä 2010.....	5
Kuvio 2. Matkailualan työvoiman kohtaaminen 2011.....	7
Kuvio 3. Elämyskolmio.....	17
Kuvio 4. Menu.....	43
Kuvio5. Latoprojektin prosessikaavio.....	34
Kuvio 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.....	48

1 JOHDANTO

Oulun seudun ammattiopisto (OSAO) Pudasjärven yksikössä on koulutettu matkailupalvelujen tuottajia vuodesta 2002. Heidän opetussuunnitelmansa sisältää niin ohjelmapalveluiden tuotteistamista kuin ruuanvalmistusta luonto-olosuhteissa. Olen toiminut matkailualan opettajana vuodesta 2002.

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on kehittää Oulun seudun ammattiopisto Pudasjärven yksikön oppimisympäristöä ja selvittää miten sinne rakennettavaa latoa voidaan hyödyntää matkailupalvelujentuottajien koulutuksessa. Osallistun ladon rakennuttamisprojektiin, josta sain idean tämän opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sellainen oppimisympäristö, joka mahdollistaa entistä monipuolisempia tapoja opiskelijoille oppia järjestämään luonnossa tapahtuvia ohjelmapalveluja sekä erä-, retki- ja luontoruokailuja. Uusi oppimisympäristö mahdollistaa entistä käytännönläheisempää opetuksen järjestämisen ja mahdollistaa erilaisten projektipintojen toteuttamisen. Opinnäytetyön avulla voin kehittää myös opetustani.

OSAO Pudasjärven yksikkö sijaitsee maaseutuymäristössä Pudasjärvellä. Koulualue rajoittuu Kivarijoen rannasta Ranuantiehen. Oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä on joki, järvi, kangasmetsää ja suota. Oppimisympäristö Pudasjärvellä antaa mahdollisuuden monipuoliseen ja käytännönläheiseen opetukseen. Teemme yhteistyötä alueen yrittäjien kanssa. Myös Pudasjärven luonto runsaine vesistöineen sekä Syötteen kansallispuisto tarjoaa hyvän oppimisympäristön luonto-ohjelmapalvelujen toteuttamiseen. (OSAO 2012.) Järjestämme opintojen aikana erilaisia asiakaspalvelutapahtumia niin yksityisille kuin yritysasiakkaille, esimerkiksi erilaisia luontoretkiä ja -ruokailuja sekä virkistyspäiviä ohjelmiseen. Tähän tarpeeseen oppilaitoksen läheisyyteen rakennetaan vanhasta heinäladosta kiinteä ohjelmapalvelupaikka.

Teen tämän projektityyppisen opinnäytetyön työelämäyhteistyönä omassa työpaikassani ja kehitän työn aikana opiskelijoiden oppimisympäristöä sekä omaa työtäni. Työni on monialainen, koska siinä viitekehyksenä on niin matkailu- ravitsemis- ja talousala sekä pedagoginen näkökulma. Toiminnallinen

opinnäytetyö voidaan määritellä vaihtoehdoksi tutkimukselliselle työlle. Siinä tavoitellaan esimerkiksi ammatillisen käytännön toiminnan ohjeistamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. (Vilka–Airaksinen 2003, 5.) Tällä suunnittelu- ja kehittämishankkeella tuen oman työyksikön toiminnan ja työkäytäntöjen kehittämistä. Tässä latoprojektissa osapuolet ovat sitoutuneet yhteiseen tavoitteeseen, jonka saavuttamiseen pyritään sovitussa ajassa ja sovitulla resursseilla. Koska opinnäytetyö on projekti, laadin siitä ensin projektisuunnitelman. Projektisuunnitelma on tehty, jossa ladon fyysinen valmistumisen tavoitteena oli joulukuu 2011 ja sen jälkeen latoa voi hyödyntää opeuksessa vuoden 2012 alusta alkaen.

Minun tehtävänä latoprojektissa on olla mukana seuraamassa rakennusprosessia kommentoimalla sitä tulevien käyttäjien näkökulmasta ja suunnitella latoon tulevaa opetustoimintaa. Käytän opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä osallistuvaa havainnointia vapaa muotoisesti. Olen aktiivinen toimia ryhmässä eli osallistun ryhmän toimintaan ja samalla kerään tietoa tätä tutkimusta varten. (Hirsjärvi–Remes 2005, 204.) Latoprojektiin osallistui myös yksikönjohtaja, koulutuspäällikkö, arkkitehtitoimisto, matkailualan opettajat ja rakentajat. Projektiluonteiselle työskentelylle on ominaista, että tavoitteet ja aikataulu tarkentuvat projektin edetessä. (RAMK 2011.)

Opinnäytetyön teoriataustaksi esittelen matkailun ohjelmopalvelujen tuotteistamiseen ja elämyksellisyyteen liittyvää käsitteistöä sekä elämyksellisten ateriapalveluiden toteuttamista. Työni toimintaympäristö, on matkailualan perustutkinnon matkailupalvelujen tuottajien toiminta- ja oppimisympäristöt.

Opinnäytetyössä kuvaan ladonrakennusprojektin sujumista ja omaa osallistumista ladon suunnitteluun ja toteutukseen. Kuvaan myös ensimmäisen testitilaisuuden, joka järjestettiin ladossa. Teen testitilaisuuteen asiakastytyväisyyskyselyn, jonka tulosten ja omien havaintojen pohjalta pohdin miten lato soveltuu oppimisympäristöksi ja erilaisten asiakastilaisuuksien järjestämispaikaksi.

2 MATKAILUALAN OPISKELIJOIDEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Matkailupalvelujen tuottajien työympäristö

Matkailun toimialaa käsitellään yleensä hyvin laajana eri toimialojen kokonaisuutena, jossa keskeisiä sektoreita ovat majoitus- ja ravitsemistoiminta sekä henkilöliikenne. (Harju-Autti 2010, 7-11.) Majoitus- ja ravitsemisalalan sekä ohjelmapalveluiden henkilöstön määrä on noin 58 900 (Harju-Autti 2011,14). Lukumääräisesti laajin toimiala on ravitsemistoiminta, mutta matkailukysynnän kannalta majoitustoiminta nousee vahvimaksi sektoriksi. Ohjelmapalvelujen rooli on noussut vahvemaksi matkailupalvelujen joukossa. Erityisesti aktiviteetit ja teemapuistot ovat kasvun kärjessä. (Harju-Autti 2010, 12–14.)

Matkailupalvelujen tuottajan työympäristö voi olla matkailukeskus, ohjelma- tai oheispalveluyritys, hotelli, ravintola, kylpylä, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava paikka, jossa asiakkaille tarjotaan ja tuotetaan suoraan tai välillisesti ohjelma- ja oheispalveluja, kuten elämys- ja seikkailuretkiä. Matkailupalvelujen tuottaja toimii erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä. Matkailupalvelujen tuottaja markkinoi, myy ja toteuttaa ohjelma- ja oheispalveluja sekä muita asiakkaan hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hän voi myös hoitaa ja huoltaa palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita sekä toimintaympäristöä. (OPH 2009,8.)

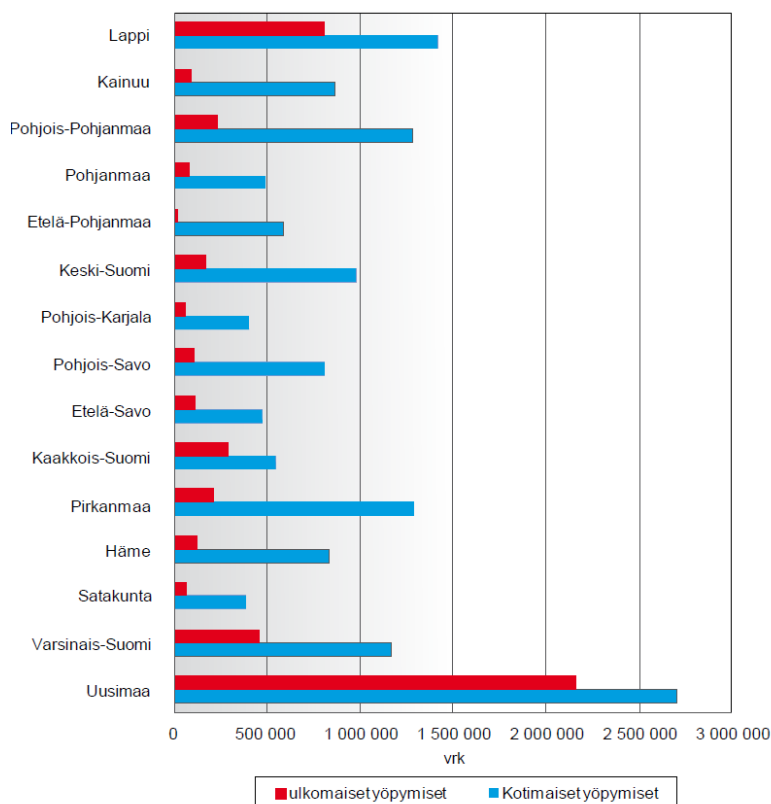
Suomalaisen matkailuelinkeino perustuu kotimaiseen kysyntään. Alan kehittymisen perustaa, kasvua ja lisäarvoa haetaan ulkomailta, ulkomaisesta matkailutulosta ja kotimaista matkailua parempikatteisesta kysynnästä. Ulkomaisen kysynnän kehitykseen voidaan vaikuttaa lähinnä vapaa-ajan matkailutarjonnalla. Työmatkailu, olipa sitten kysymys koti- tai ulkomaisesta, ei yleensä muuta suuntaansa matkailumarkkinoinnin ansiosta, vaan kansainvälisen kaupan tai muun taloudellisen yhteistoiminnan seurauksena. Työmatkailun ja vapaa-ajan palveluiden käytön yhdistyminen tuo lisäarvoa matkailuelinkeinolle. (Harju-Autti 2010, 21.)

Matkailuala edellyttää työntekijöiltään hyvää ammattitaitoa etenkin palvelujen, markkinoinnin, tietotekniikan ja kielitaidon osaamista. Työllistäjänä alalla on samat ongelmat kuin muillakin aloilla. Etenkin uran alkuvaiheessa matkailutyö on aika matalapalkkaista ja työ on sesonkiluonteista, minkä vuoksi työsuhteet ovat lyhyitä määräaikaista työsuhteita. Alla on mahdollista luoda mielenkiintoinen ura, sillä erilaista työtä on tarjolla niin koti- kuin ulkomaillakin. (Puustinen–Rouhiainen 2007, 127.)

Matkailupalvelujen tuottajilla on merkittävä rooli palveluammattien ryhmässä. Matkailupalveluja ei voida viedä toteutettavaksi halvan työvoiman maihin. Matkailuala on työvoimavaltainen ja osaavat ammattilaiset ovat sen perusta. (Virkkunen 2010,73.)

Majoitus- ja ravitsemisalan sekä ohjelmapalveluiden työllisyydessä on tyypillistä kausiluonteisuus ja ulkoa ostettavien palvelujen, kuten siivouspalveluiden välillinen vaikutus sekä vuokratyövoiman lisääntynyt käyttö. Ohjelmapalveluita pidetään nuorten haluttuina työpaikkoina, sille on tyypillistä oppaiden osa-aikaisuus. Suurimpia työllistäjiä ovat ravitsemisliikkeet. (Harju-Autti 2011,14.) Tämän vuoksi oppilaitoksessamme matkailupalvelujen tuottajien koulutuksessa on toteutettu valinnainen retki-, erä- ja luontoruokailujen 10 opintoviikon opintokokonaisuus. He ovat myös voineet valinneet 10 opintoviikon kahvilapalvelujen opintokokonaisuuden hotelli- ja ravintola-alan opetussuunnitelmasta. Näiden opintokokonaisuuksien aikana opiskelijat saavat valmiuksia toimia myös ravitsemisliikkeiden työtehtävissä.

Pohjois-Suomi mukaan lukien Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu ja Lappi ovat keskeisiä matkustuskohteita Uudenmaan ohella niin kotimaan kuin ulkomaalaisten matkailijoiden keskuudessa (kuvio1). Lapissa on toiseksi eniten ulkomaalaisten yöpymisiä koko maahan verrattuna. (Harju-Autti 2011, 22.)

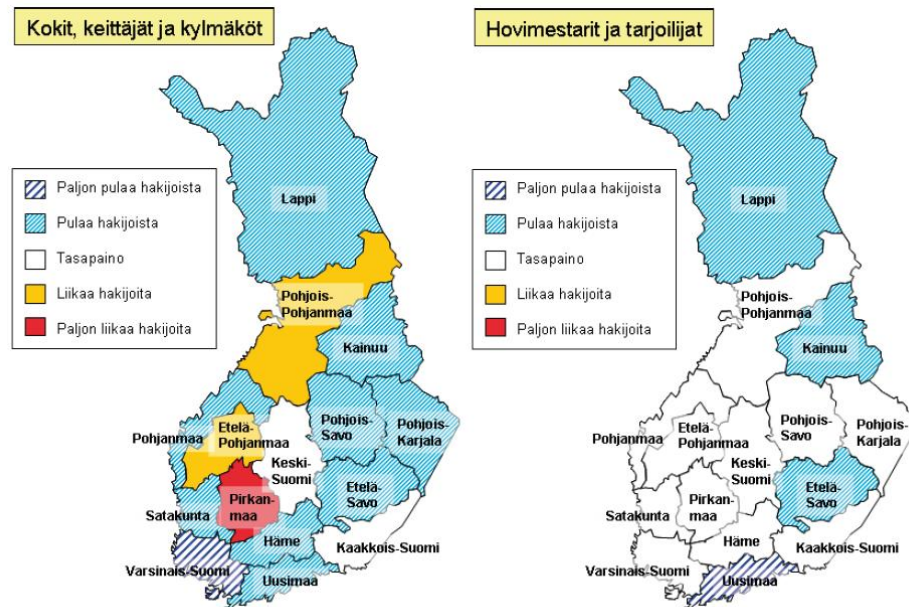


Kuvio 1. Majoituskysyntä 2010, kaikki majoitusliikkeet (Tilastokeskus, Matkailutilasto ks. Harju-Autti 2011, 22.)

Pohjois-Pohjanmaan vahvuudet perustuvat sen kehittyviin matkailukeskuksiin Ruka-Kuusamo, Syöte, Oulu, Kalajoki ja Rokua. Alueella on tarjolla sekä kesä- että talvituotteita, merta ja tuntureita. Yritykset ovat verkottuneet matkailukeskuksittain yhteistyöhön ja markkinointiin ja alueen kunnissa arvostetaan matkailua työllistäjänä ja tuloa tuottavana elinkeinona. Pohjois-Pohjanmaalla ollaan valmiita nykyistä tiiviimpään yhteistoimintaan Lapin ja Kainuun kanssa. (Pohjois-Pohjanmaan liitto 2011.) Uudet työpaikat syntyvät Pohjois-pohjanmaalla pääosin palvelualoille, erityisesti liike-elämää palvelevaan toimintaan, joihin myös matkailuala kuuluu. Koillismaahan vahvuuksia ovat alueen runsaat luonnonvarat. Matkailu on alueen vahva toimiala ja sitä kehitetään aktiivisesti. Syöte ja Oulu tekevät tiivistä yhteistyötä, jonka puitteissa on käynnistetty Meri- City- Tunturi – matkailuhanke. (Nieminen 2011, 179- 182.)

Vuosina 2008–2009 työvoiman saatavuuden ongelmista kärsittiin, erityisesti eteläisessä Suomessa ja Pohjois-Suomen matkailukeskuksissa. Työvoiman tarjonta ja kysyntä ovat muuttuneet nopeasti. Merkittävimmin vaikuttavat sesonkiajankohtien työvoimatarpeet. Matkailualalla toimivien yleisimpiä ammat-

teja ovat kokit ja tarjoilijat, matkailupäälliköt ja -virkailijat, matkatoimistovirkailijat ja matkaoppaat. Työvoiman alueellisen kohtaamisen tilanne matkailualan ammateissa alueittain ilmenee alla olevasta kartasta (kuvio 2) niiltä ammatisektoreilta, joilla tänä vuonna on koettu työvoiman tarjonnassa merkittävää epätasapainoa. (Harju- Autti 2011, 15- 16.)



Kuvio 2. Matkailualan työvoiman kohtaaminen 2011(Työ ja elinkeinoministeriö ks. Harju- Autti 2011,15.)

Pudasjärveltä katsottuna noin kahdensadan kilometrin säteelle osuu useampia matkailukeskittymiä kuten Syöte, Ruka, Vuokatti, Oulu, Rokua, Kemi, Rovaniemi ja jos sädettä laajennetaan, on kolmen ja puolensadan kilometrin säteellä myös Levi ja Ylläs. Nämä matkailukeskukset ovat mahdollisia työllistymisvaihtoehtoja oppilaitoksestamme valmistuville matkailupalvelujen tuottajille.

2.2 Oulun seudun koulutuskuntayhtymä Pudasjärven yksikkö

Toimin Oulun seudun koulutuskuntayhtymän, Oulun seudun ammattiopistossa, Pudasjärven yksikössä matkailualan lehtorin tehtävissä. Oulun seudun koulutuskuntayhtymä on 14 jäsenkuntansa omistama koulutuskuntayhtymä, jonka perustehtävä on järjestää sekä ammatillista koulutusta että ammattikorkeakouluopetusta. Oulun seudun koulutuskuntayhtymässä opiskelee tällä

hetkellä noin 12 000 henkilöä sekä nuoria että aikuisia. Ammattiopiston toimipaikkoja sijaitsee Haukiputaalla, Kempeleessä, Limingassa, Oulussa, Muhoksella, Pudasjärvellä ja Taivalkoskella. Käytän työpaikan lyhenteen OSAO Pudasjärven yksikköä tai OSAO:ta kirjoittaessani yleisesti ammattiopistoista. (OSAO 2012).

Yksikössämme on tarjolla luonnonvara-alan, sosiaali- ja terveystieteiden, matkailu- prosessi- ja sähköalojen opintoja. Pudasjärven yksiköstä voi valmistua hevostenhoitajaksi, ratsastuksenohjaajaksi, lähihoitajaksi, matkailupalveluiden tuottajaksi, prosessinhoitajaksi tai sähköasentajaksi. (OSAO 2012.)

Matkailualan perustutkintoa opiskelee Pudasjärven yksikössä n. 50 henkilöä. Oulun seudun ammattiopisto Pudasjärven yksikössä on opetettu matkailupalvelujen tuottajia vuodesta 2002. Olen osallistunut heidän opetukseensa koko tuon ajan. Heidän opetussuunnitelmansa sisältää niin ohjelmapalveluiden tuotteistamista kuin ruuanvalmistusta luonto-olosuhteissa. Olen opettanut heille mm. ravitsemispalveluja ja asiakaspalveluja sekä tuotteistamista.

Oppimisympäristö Pudasjärvellä antaa mahdollisuuden monipuoliseen ja käytännönläheiseen opetukseen. Opintojen aikana teemme yhteistyötä alueen yrittäjien kanssa. Myös Pudasjärven luonto runsaine vesistöineen sekä Syötteen kansallispuisto tarjoavat hyvän oppimisympäristön luonto-ohjelmapalvelujen toteuttamiseen. (OSAO 2012.) Järjestämme opintojen aikana erilaisia asiakaspalvelutapahtumia niin yksityisille kuin yritysasiakkaille, esimerkiksi erilaisia luontoretkeä ja -ruokailuja, virkistyspäiviä ohjelmineen. Yläkoulun opiskelijat ovat meillä usein asiakkaana. Syksyisin järjestämme oppilaitoksessamme yleisötapahtumia kuten Syysmarkkinat ja Kaamoksen kaatajaiset, joiden järjestelyihin osallistuvat kaikki koulutusalat.

Koska matkailupalvelujen tuottajien tulisi saada mahdollisimman paljon kokemusta asiakaspalvelusta jo koulutuksen aikana, olemme nähneet tarpeelliseksi rakentaa oppilaitoksemme läheisyyteen kiinteän ohjelmapalvelupaikan, missä voi järjestää erilaisia luontoruokailuja ja -ohjelmapalveluja.

2.3 Oppimisympäristöt oppimisen mahdollistajana

Oppimisympäristö on oppimiseen liittyvää fyysisen ympäristön, psyykkisten tekijöiden ja sosiaalisten suhteiden kokonaisuus, jossa opiskelu ja oppiminen tapahtuvat. Opiskelutilat ja -välineet tulee suunnitella ja järjestää niin että ne mahdollistavat mahdollisimman monipuolisten opiskelumenetelmien ja työtapojen käytön. (OPH 2004, 16.)

Työni keskeinen toimintaympäristö on ammattiopisto ja tehtävänäni on opettaa ammatillisella toisella asteella opiskelijoita ammattilaisiksi. Miten ja missä tämä tapahtuu? Millaisia mahdollisuuksia on hyödyntää erilaisia oppimisympäristöjä? Oppimista tapahtuu kaiken aikaa ja kaikkialla. Melkein mikä tahansa ympäristö voi toimia oppimisympäristönä, mikäli sinne on asetettu oppimistavoitteita. Nykyisin vallalla on konstruktivistinen oppimiskäsitys. Siinä asetetaan oppimisen tavoitteeksi ymmärtäminen, prosessia kuvaa yhteistoinnallisuus, opetussuunnitelma on ongelmalähtöinen ja suhde toisiin vuorovaikutteinen. Opiskelijan rooli on interaktiivinen ja kouluttajan tai opettajan rooli on oppimisympäristöjen kehittäjä. Hyvä oppimisympäristö tarjoaa monenlaisia osallistumisen tapoja. (Manninen ym. 2007, 21–22.)

Oppimisympäristöjen kehittämisen yhteydessä tulee määritellä, mistä näkökulmasta oppimisympäristöjä tarkastellaan. Näkökulma voi olla jokin seuraavista viidestä näkökulmasta: Fyysinen näkökulma tarkastelee oppimisympäristöä tilana ja rakennuksena, sosiaalista oppimisympäristöä tarkastellaan vuorovaikutuksena, paikallista oppimisympäristöä käsitellään paikkoina ja alueina ja didaktisena oppimisympäristönä tarkastellaan oppimista tukevan ympäristön näkökulmasta, jolloin keskeisessä roolissa ovat oppimateriaalit, oppimisen tuki ja didaktiset ja pedagogiset haasteet. (Manninen ym. 2007, 36 – 37, 41.) Tässä kehittämishankkeessa keskityn ensin oppimisympäristön fyysiseen kehittämiseen ja sen jälkeen voi keskittyä muihin näkökulmiin.

Tärkeimmäksi näkökulmaksi nousee didaktinen ja pedagoginen pohdinta siitä, miten oppimisympäristö edistää oppimista. Keskeistä on tuolloin miettiä, kuinka opiskelutilanteeseen saadaan suunniteltua sellaisia oppimista käynnistäviä ärsykeitä, jotka tukevat oppimista. Tässä painotetaan opettajan tai

kouluttajan tavoitteellista toimintaa ja siihen liittyviä valintoja eli opettajan roolia oppimisympäristön kehittäjänä. Tuolloin joutuu miettimään monia käytännön kysymyksiä: Miten haastetaan opiskelija oppimaan? Miten tuetaan oppimista? (Manninen ym. 2007 36 - 37, 41.)

Manninen ym. esittelevät Wilsonin määritelmän mukaan: ”Oppimisympäristö on paikka tai yhteisö, jossa ihmisillä on käytössään erilaisia resursseja, joiden avulla he voivat oppia ymmärtämään erilaisia asioita ja kehittämään mielekkäitä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin.” Oppiainekeskeinen tuntijako tulisi muuttaa ongelmakeskeiseksi kokonaisajatteluksi, jolloin teemojen ympärille muodostuisi projektioppimista. Ympäristö tarjoaa opiskelijalle oppimista vaativia haasteita ja sitä tukevaa informaatiota, tukea, soveltamismahdollisuuksia ja vuorovaikutus mahdollisuuksia. Oppimista ei voi tapahtua tyhjiössä. Keskeistä on, että ympäristö tarjoaa opiskelijalle motivoitumisen ja soveltamisen mahdollisuuden. (Manninen ym. 2007, 118, 121- 123.)

Oppimisympäristön keskeinen tavoite on tukea oppilaan kasvua ja oppimista. Sen on oltava myös fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallinen. Oppimisympäristön tavoitteena on tukea oppilaan oppimismotivaatiota ja uteliaisuutta sekä edistää hänen aktiivisuuttaan, itseohjautuvuuttaan ja luovuuttaan tarjoamalla innostavia haasteita ja ongelmia. Sen tulee ohjata oppilasta asettamaan omia tavoitteitaan ja arvioimaan omaa toimintaansa. Oppilaalle voidaan antaa myös mahdollisuus osallistua oppimisympäristönsä rakentamiseen ja kehittämiseen. (OPH 2004,16.)

Hyvää oppimisympäristöä kehiteltäessä on hyvä huomioida seuraavia asioita: Seikkailu- ja elämyspedagogiikassa nousee esille oppimisympäristön riittävä haastavuus, jotta se haastaa oppijat ylittämään omia rajojaan. Oppimisympäristön tulee mahdollistaa erilaisia asioita. Hyvän oppimisympäristön etu on kokonaisvaltaisuus, joka mahdollistaa tutkivan projektioppimisen ja sitä kautta eri oppiaineiden integroitumista. Se mahdollistaa myös sosiaalisen vuorovaikutuksen toisten opiskelijoiden kanssa. Myös eri ikäryhmille tarkoitettuja oppimisympäristöjä voi sekoittaa. Leirikoulut voi soveltua myös aikuisille ja lapset voisivat joskus mennä työssäoppimaan. Tieto- ja viestintätekniikka

mahdollistaa monesti sellaisia ratkaisuja, jotka muuten olisi mahdoton tai hankala toteuttaa. Se mahdollistaa mm. joustoa ajan ja paikan suhteen sekä voi lisätä yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta. Hyvää oppimista ei tapahdu itsestään, vaan sille täytyy asettaa tehtäviä ja tavoitteita. (Manninen ym. 2007, 121–123.)

Tämä uusi lato – oppimisympäristö, antaa mahdollisuuden toteuttaa siellä erilaisia elämyspedagogisia ratkaisuja. Elämyspedagogiikkaa käytetään nykyisin niin luontomatkailussa, työvoimakoulutuksessa, sosiaalisessa työssä kuin yksityiselläkin sektorilla. Sen tavoitteena on kouluttaa yksilöitä ja ryhmiä, jotta he kykenisivät elämään jatkuvien muutosten keskellä. Oppiminen tapahtuu lähes yhtä aikaa mielen, kehon, tunteen ja toiminnan kautta. Siinä luonto tarjoaa puitteet ja olosuhteet omakohtaisen kokemuksen kautta oppimiseen ja ryhmä tuen ja turvallisuuden. Haasteelliset tilanteet uusissa olosuhteissa tuovat mukaan seikkailun ja elämyksellisyyden. (Hemmi 2005b, 588.)

Oppimisympäristön tulee tukea niin opettajan ja oppilaan välistä kuin oppilaiden keskinäistä vuorovaikutusta. Sen pitää edistää vuoropuhelua ja ohjata oppilaita työskentelemään ryhmän jäsenenä. Oppimisympäristön tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, jonka ylläpitämisestä vastuu kuuluu sekä opettajalle että oppilaille. (OPH 2004,16.) Tällaiseen oppimisympäristöön voidaan ottaa vastaan myös asiakkaita ja näin vuorovaikutus tilanteet monipuolistuvat ja myös asiakaspalvelun oppiminen mahdollistuu aidossa tilanteessa.

Myös Virkkunen tuli tutkimuksessaan siihen tulokseen, että projektiluontoinen opiskelu ja toiminnallinen on hyvä tapa saavuttaa oppimistavoitteita. Verkko-opetukseen ja itsenäiseen työskentelyyn menetelmiin matkailualan koulutuksessa suhtauduttiin varovaisemmin. Lähiopetusta pidettiin tärkeänä niin opiskelijoiden kuin yrittäjienkin keskuudessa. Oppimismuotoja ja oppimisympäristöjä kannattaa kehittää niin, että ne huomioivat matkailuelinkeinon ja muut alan toimijat. Yhteistyötä alan elinkeinoelämän kanssa tulee tehdä. (Virkkunen 2010,70,73.)

2.4 Matkailupalvelujen tuottajien perustutkinnon tavoitteet

Matkailualan perustutkinnon suorittanut matkailupalvelujen tuottaja voi toimia sekä kotimaassa että ulkomailla matkailualan työtehtävissä, ja hän on perehtynyt matkailuelinkeinoon ja sen rakenteeseen. Koska matkailualan yritykset ja toimintaympäristöt ovat kansainvälisiä, ne edellyttävät matkailualan ammattilaisilta monipuolista kielitaitoa. Matkailupalvelujen tuottaja voi työllistyä matkailuyrityksiin ja -organisaatioihin, joissa asiakkaille tarjotaan elämyksiä, seikkailuihin, vesistöön, tunturiin, saaristoon tai muuhun luontoon liittyviä matkailupalveluja. Kulttuuri-, kaupunki-, hyvinvointi- ja maaseutumatkailu ovat myös keskeisiä matkailupalveluja. (OPH 2008,8.)

Matkailualan perustutkinnon suorittaneen tulisi toimia yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä asiakaslähtöisesti kaikissa matkailijan palveluketjun vaiheissa. Häneltä edellytetään hyviä ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja sekä eri kulttuurien tuntemusta. Matkailualan ammattilainen toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti, ja hänellä on positiivinen asenne sekä työhön että asiakkaisiin. Matkailualan perustutkinnon suorittanut osaa toimia kestävän toimintatavan mukaisesti ja toimii työssään luotettavasti sekä noudattaa matkailualan säädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä. (OPH 2008,8)

Perustutkinnon suorittaneen tulee toimia työssään asiakaslähtöisesti, kannattavan liiketoiminnan mukaisesti ja tuloksellisesti. Hän osaa toimia matkailutuotteiden ja -palvelujen laatumääritysten mukaisesti. Hän seuraa matkailualan mahdollisuuksia ja alan kehitystä. Työssään matkailualan perustutkinnon suorittanut suunnittelee työtään, osaa työskennellä tilanteiden mukaan joko itsenäisesti tai työryhmässä. Hänen tulee toimia työssään luovasti, joustavasti, vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti, ja hänellä pitäisi olla hyvät ongelmanratkaisutaidot. (OPH 2009,8)

Matkailun perustutkinnon suorittanut pyrkii kehittämään omaa työtään ja työskentelyään alan toimijoiden kanssa. Perustutkinnon suorittaneella on alan perusvalmiuksien lisäksi erikoistunut osaaminen matkailupalvelujen to-

teuttamisen tehtävissä. Matkailupalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut matkailupalvelujen tuottaja osaa toimia matkailupalvelujen tuot-
teistamisen ja toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä matkailun ohjelmapal-
velu yrityksissä tai matkailukeskusten ja -alueiden erilaisissa matkailu yrityksissä ja -organisaatioissa. (OPH 2009,8.)

Lain ammatillisesta koulutuksesta (630/1998, 14 §) mukaan koulutuksen jär-
jestäjän tulee tehdä koulutusta varten koulukohtainen opetussuunnitelma,
joka pohjautuu perustutkinnon perusteisiin. Opetussuunnitelma säätelee ja
ohjaa koulutuksen järjestäjän toteuttamaa koulutusta ja opetukseen liittyvää
muuta toimintaa. Koulutuksen järjestäjä huolehtii opetussuunnitelmassa siitä,
että opiskelija voi saavuttaa tutkinnolle asetetut tavoitteet, saa riittävästi ope-
tusta ja tarvitsemaansa ohjausta kaikkina työpäivinä myös työssäoppimisen
ja ammattiosaamisen näyttöjen aikana. (OPH 2009,17.)

Laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 14 §) on säädetty opiskeli-
jän mahdollisuudesta yksilöllisiin opintojen valintoihin ja asetuksessa amma-
tillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 3 §, 4 §, 12a §) opinnoista tiedottami-
sesta ja opinto-ohjauksesta ja osaamisen tunnustamisesta. Oppilaitoksessa
tulee laatia jokaiselle opiskelijalle henkilökohtainen opiskelusuunnitelma
(HOPS), jota päivitetään koko koulutuksen ajan, jotta opiskelijan yksilöllinen
valinnaisuus toteutuu. (OPH 2009, 18.)

Myös matkailualan opiskelijoilla on erilaisista oppimisedellytyksistä riippumat-
ta mahdollisuus osallistua ammatilliseen koulutukseen. Erityistukea tarvit-
sevan opiskelijan opetus tulee järjestää ensisijaisesti tavallisessa ammattiop-
pilaitoksessa integroituna samoihin opetusryhmiin muiden opiskelijoiden
kanssa. Koska matkailupalvelujen koulutusohjelma vaatii henkilöiltä työn
kuormituksesta johtuen riittävää fyysistä kuntoa, voidaan hänen soveltuvuutta
alalle harkita, mikäli hänellä on: tasapainoon vaikuttavia sairauksia, näön tai
kuulon heikkous, tuki- ja liikunta elimistön sairauksia tai psyykkisiä sairauk-
sia. (OPH 2008, 154 – 55, 166–167.)

3 ELÄMYKSELLISEN OHJELMAPALVELUN KEHITTÄMINEN

3.1 Elämyksellisyys ja siitä käytävää keskustelua

Lapin elämysteollisuuden eli LEO:n (2010) määritelmän mukaan elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton myönteinen kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen. Elämys on aina henkilökohtainen kokemus ja se koostuu useista eri tekijöitä. Elämys on enemmän kuin mukava ja miellyttävä kokemus tai hyvä palvelu. Edelliset luovat edellytyksiä elämysten syntymiseen. Elämystuote on tuotteistettu kokemus, jonka sisältö ja toteutustapa on suunniteltu asiakaslähtöisesti, ja se voidaan räätälöidä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Elämystuotteen tuottamisessa keskitytään siihen, miten ja millainen kokemus vieraille luodaan. (LEO 2010.) Tarssanen ja Kylänen (2007) pohtivat artikkelissaan elämyksen ja kokemuksen suhdetta. Heidän mukaansa elämystä ja kokemusta pidetään toisaalta synonyymeinä, mutta toisinaan selkeästi toisistaan erotettavissa olevina tapahtumina. Elämys on mielen sisäinen henkilökohtainen tapahtuma ja kokemus konkreettinen tapahtuma.

Tarssanen (2007, 9) pohtii toimittamassaan kirjassa, että elämystä on mahdollonta takuuvarmasti kaikille osapuolille luvata, tuotteeseen voidaan kuitenkin sisällyttää elementtejä, joiden avulla elämys todennäköisesti syntyy. Tuote elämyksellistetään eli kootaan yhteen sellaisia elementtejä joilla varmistetaan elämyksen kriteerien täytyminen. Tällöin elämyksen syntymiselle luodaan mahdollisimman hyvät puitteet. Elämystaloudessa tuotteet ja palvelut nähdään osana elämyksellisiä puitteita, joita asiakkaalle pyritään tarjoamaan, lavastamaan. (Tarssanen–Kylänen 2007).

Elämyskeskustelua voidaan hahmottaa jakamalla sitä kolmeen erilaiseen alakeskusteluun: yhdysvaltalainen, keskieurooppalainen ja pohjoismainen elämyskeskustelu. Voimme puhua suuntauksista, joiden vertailu on suuntaa antava ja todellisuudessa niiden väliset rajat ovat häilyviä. (Tarssanen—Kylänen 2007.)

Ensimmäiseksi voidaan käsitellä yhdysvaltalainen elämyskeskustelua, joka juontaa juurensa ensisijaisesti Pinen ja Gilmoren elämystaloustyöhön. Parhaiten tätä keskustelua kuvaa juuri *elämystalous*, sillä pääasiallisesti keskustelijoina ovat taloustieteilijät, joiden tarkoituksena toimialariippumaton uuden talouden muodon osoittaminen ja uusien liiketoimintastrategioiden läpivieminen. Yhdysvaltalainen elämyskeskustelu nojaa elämymarkkinointiin. Tämä viittaa elämyksen tarjoamiseen asiakkaalle jo valinta- ja ostopäätösvaiheessa ja tuo keskustelun lähelle brändäyksen tarkoitusperiä. Erityisesti yhdysvaltalaisessa keskustelussa kiinnitetään huomiota liiketaloudelliseen potentiaaliin: miksi elämyksiä tulee tarjota? Talouden ohella yhdysvaltalaista keskustelua kuvaavat toimialapainotteisuus ja liiketoimintaprosessit. (Tarssanen–Kylänen 2007.)

Keskieurooppalainen elämyskeskustelu on kirjavin, koska se sisältää moninaisia ulottuvuuksia. Keskieurooppalaisessa näkökulmassa korostuu voimakkaasti yksilö, asiakas, oppija tai kokija. Keskieurooppalaisen keskustelun alla on kolme erilaista elämyskeskustelun lähestymistapaa: tuoteorientoitunut, yksilökeskeinen ja vuorovaikutuskeskeinen. Tuoteorientoitunut lähestymistapa käsittelee elämyksiä tuotteina, joissa huomio kiinnittyy elämysten tuottamisen ja luomisen tapoihin, prosesseihin ja johtamiseen. Tähän lähestymistapaan kuuluu keskeisesti myös pohjoismaalainen ajattelu. Yksilökeskeisessä näkökulmassa päähuomio on yksilön kokeman elämyksen vaikutuksissa yksilöön ja näiden vaikutuksen hallinnassa. Vuorovaikutuskeskeisessä lähestymistavassa yksilön vuorovaikutus ja emotionaalinen sekä taloudellinen osallistuminen, kokemuksen mukaansatempaavuus ja merkittävyys ovat pääroolissa. (Tarssanen–Kylänen 2007.)

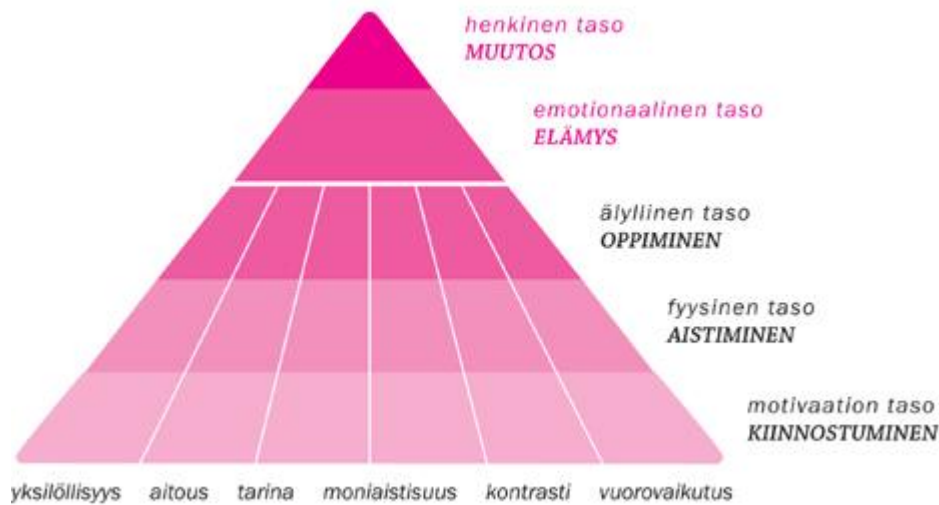
Pohjoismaisen elämyskeskustelun lähtökohdat ovat Ruotsin, Norjan, Tanskan ja etenkin Suomen perua. Siinä pyritään yhdistämään nämä kaksi lähestymistapaa elämystuotannon alle. Siinä on erityinen painopiste, *miten* elämyksiä tuotetaan – miten luodaan puitteet elämyskokemuksille. Täällä ollaan kiinnostuneita konkreettisesta tuotesuunnittelusta. Tämä tuo keskusteluun mukaan enemmän monialaisuutta, kun tuote, tapahtuma ja toimintaympäris-

tön suunnittelussa hyödynnetään eri osaamisalueita esimerkiksi muotoilusta kulttuuriin ja teknologiaan. (Tarssanen–Kylänen 2007.)

Tarssanen ja Kylänen(2007) pohtivat artikkelissaan, että elämyksiä tuotettaessa eri elämysaloilla on paljon annettavaa toisilleen. Matkailutuotteiden vaikuttavuutta voi parantaa käsikirjoittamalla tapahtumia ja laatimalla niihin dramaturgian, jolloin tapahtumien kulku, juoni ja järjestys on mietitty draaman kaaren mukaiseksi. Designosaaminen tuo viihde-, matkailu- ja kulttuuriteollisuuteen lisäarvoa. Kun tuotteen ulkoiset puitteet tukevat kokonaisuutta ja toimivat moitteettomasti, on myös asiakkaan tai vastaanottajan kokemus tuotteesta parempi ja kokonaisvaltaisempi. Digitaalisen median sekä informaatio ja viestintäteknologian keinoin voidaan toteuttaa elämyksellisiä tuotteita, kuten virtuaalimaailmoja ja pelejä, sillä voidaan myös luoda erikoistehosteita ja interaktiivisia yksityiskohtia näyttely-ympäristöihin, matkailutuotteisiin ja esimerkiksi erilaisiin performansseihin. Kulttuuria tuotteistetaan niin matkailussa kuin viihdeteollisuudessakin mahdollisimman viihdyttävään ja mukaansatempaavaan muotoon. Hyvä elämystuote ammentaa aineksia kaikilta elämysaloilta. (Tarssanen–Kylänen 2007.)

3.2 Elämystuotteen elementit

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO (2010) on Suomen johtava elämystalouden asiantuntijaorganisaatio, joka on kehittänyt elämyskolmion (kuvio 3). Se on työkalu, jonka avulla voidaan edistää tuotteen elämyksellisyttä. Sitä voi käyttää apuna elämysten tuotteistamisessa. Elämyskolmiossa on kaksi tarkastelunäkökulmaa: **tuotteen elementit**, että **asiakkaan kokemus**.



Kuvio 1. Elämiskolmio (LEO2010.)

Tuotteen **elämyksellisiä elementtejä** voivat olla sekä aineettomat että aineelliset osat. **Yksilöllisyydellä** tarkoitetaan tuotteen ainutlaatuisuutta niin, ettei täysin samanlaista tuotetta löydy mistään muualta. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyydessä ja mahdollisuudessa räätälöidä tuote joustavasti jokaisen asiakkaan mieltymysten ja tarpeiden mukaan. (LEO 2010.)

Aitous elämystuotteessa tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Yksinkertaisimmillaan aitous on olemassa olevaa ja todellista alueen elämäntapaa ja kultuuria. Tuote on aito, jos asiakas kokee sen uskottavana. Aito tuote voi olla täysin fiktiivinen. Aidon tuotteen tulee olla kulttuuri-eettisesti kestävä. (LEO 2010.)

Tuotteella tulee olla **tarina**, se sitoo kokonaisuuden eri elementit toisiinsa yhteen, jolloin kokemuksesta tulee tiivis ja mukaansatempaava. Hyvä tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön. Tarinan avulla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Tarina on tuotteen juoni. Hyvässä tarinassa on sekä faktan että fiktion elementtejä ja se puhuttelee. (LEO 2010.)

Moniaistinen tuote voidaan kokea monin aistein. Tuote tarjoaa ärsykeitä useille eri aisteille: visuaalisuutta, tuoksua, äänimaailmaa, makuja ja tuntoa-

timuksia. Kaikkien aistiärsykkeiden tulisi olla harmoniassa keskenään niin, että ne vahvistavat osaltaan haluttua teemaa tarkoituksen mukaisesti ja tukevat tuotteen mukaansatempaavuutta. (LEO 2010.)

Kontrasti tarkoittaa erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta ja sen on oltava erilainen suhteessa asiakkaan arkeen. Asiakkaan tulee kokea jotakin uutta, eksoottista ja tavallisesta poikkeavaa, sen kokeminen mahdollistaa oman itsen näkemisen toisesta näkökulmasta ja vapauttaa näkemään ja kokemaan erilaisella tavalla vapaana arjen rajoituksista ja tottumuksista. Kontrastin tuottamisessa on huomioitava asiakkaan lähtökohdat, koska yhdelle eksoottinen on toiselle aivan tavallista. (LEO 2010.)

Vuorovaikutus on vuorovaikutusta tuotteen ja muiden asiakkaiden ja palvelun tuottajien kanssa. Vuorovaikutukseen liittyy olennaisena osana yhteisöllisyyden tunne – koetaan jotakin yhdessä. Yksinkin voi kokea elämyksen, mutta yhteisöllisyyteen liittyy tietoisuus siitä, että kokemus on yleisesti hyväksytty ja arvostettu ja voi nostaa näin kokijan sosiaalista statusta tai liittää häntä tiiviimmin tiettyyn ryhmään. Vuorovaikutuksen osuus on erityisen tärkeä yksilöllisyyden luomisessa; henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on ratkaiseva rooli kokemuksen välittämisessä asiakkaalle. (LEO 2010.)

Asiakkaan kokemuksen tasot ovat elämyskolmion mukaan jaoteltu motivaation, fyysiseen, älylliseen, emotionaaliseen, ja henkiseen tasoon. Elämyskolmiossa kuvattujen kokemustasojen mukaan (kuvio 3), kokemukset etenevät alhaalta ylöspäin ja edellisen tason kokemukset pitää olla kunnossa, ennen kuin kokemukset voi edetä ylemmälle tasolle. (LEO 2010.)

Motivaation taso tarkoittaa sitä, miten asiakkaan kiinnostus saadaan herätettyä. Sillä luodaan asiakkaalle odotuksia tuotetta kohtaan, halu ja valmius osallistua ja kokea. Tuote tuodaan asiakkaan tietoisuuteen esimerkiksi markkinoinnin keinoin. Tuotteen markkinoinnin tulisi olla mahdollisimman yksilöllistä, moniaistista, aitoa, vuorovaikutuksellista kontrastia ja innostavaa tarinaa unohtamatta, samoin kuin markkinoitava tuotekin. (LEO 2010.)

Fyysisellä tasolla asiakas kokee ympäristöään konkreettisesti aistiensa kautta. Fyysisellä tasolla tuote koetaan, tunnetaan, havaitaan ja tiedostetaan. Fyysisten aistimusten avulla tiedostamme, missä olemme, mitä tapahtuu ja mitä teemme. Sillä mitataan tuotteen tekninen laatu, käytettävyys ja toimivuus. (LEO 2010.)

Älyllisellä tasolla käsittelemme mielessämme ympäristön antamat aistiärsykkeet, toimimme niiden mukaan sekä opimme, ajattelemme, sovellamme tietoa ja muodostamme mielipiteitä. Päätämme, olemmeko tyytyväisiä tuotteeseen vai emme. Hyvä tuote tarjoaa älyllisellä tasolla asiakkaalle mahdollisuuden oppia jotakin uutta, kehittyä ja saada uutta tietoa joko tiedostetusti tai tiedostamatta. (LEO 2010.)

Emotionaalisella tasolla koetaan elämys. Yksilöiden tunnereaktioita ei voi ennustaa ja hallita. Mikäli tuotteessa on tähän saakka otettu hyvin huomioon kaikki peruselementit ja fyysinen ja älyllinen taso toimivat, on todennäköistä, että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion. Iloa, riemua, onnellisuutta, onnistumisen ja oppimisen iloa, voitonriemua, liikutusta – jotakin sellaista, jonka yksilö kokee merkitykselliseksi ja jättää positiivisen muistijäljen mieleemme. (LEO 2010.)

Henkisellä tasolla elämyksen kaltainen positiivinen ja voimakas tunnereaktio voi saada aikaan henkilökohtaisen muutoksen, joka voi johtaa pysyviin muutoksiin kokijan fyysisessä olotilassa, mielentilassa tai elämäntavassa. Silloin yksilö kokee muuttuneensa ihmisenä, omaksuneensa osaksi persoonaansa tai maailmakuvaansa jotakin uutta ja kehittyneensä. Elämyksen avulla voi omaksua uuden harrastuksen, ajattelutavan tai löytää itseltään uusia voimavaroja. (LEO 2010.)

3.3 Perinteinen näkökulma ohjelmalveluiden kehittämiseen

Suomalaisessa matkailukäsitteistössä ohjelmalvelut ovat yleensä matkailutuotteeseen liittyviä, ohjattuja aktiviteetteja kuten moottorikelkkasafareita, kanoottiretkiä tai esim. kalastustapahtumia eli ns. luontoyrittäjyyttä. Ohjelma-

palveluiksi voidaan katsoa myös harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. Laajemmassa mielessä ohjelmapalveluita Suomessa edustavat mm. hiihtokeskukset, eläintarhat, huvipuistot ja museot. Ohjelmapalveluja tuotetaan matkailukeskusten oheispalveluina sekä ohjelmapalveluihin erikoistuneiden yritysten toimesta. Asiakslähtöisesti suunniteltujen ohjelmien lisäksi matkailukeskuksissa on tarjolla myös kiinteitä viikko-ohjelmia. (Liuksila 2010, 8.)

Matkailutuotteille ja ohjelmapalveluille on ominaista, että se tuotetaan ja kulutetaan yhtä aikaa. Siksi sitä ei voi varastoida, patentoida tai esitellä kokonaisuutena valmiina tuotteena. Matkailutuotteeseen voi kuulua myös aineellisia osia, kuten ruokaa tai matkamuuistoja, joita voidaan käsitellä konkreettisesti matkan aikana. Matkailutuotteen laadun kokemiseen vaikuttaa asiakkaan mieliala ja vuorovaikutus niin palvelun tuottajan kuin muiden asiakkaidenkin välillä. Se on asiakkaan omakohtainen kokemus, ja sen takia laadun kontrolloiminen on vaikeaa. Epäonnistunutta palvelukokemusta ei voi palauttaa, ja sen hyvittäminen on vaikeampaa kuin esimerkiksi rikki menneen tuotteen korvaaminen. Matkan luonteesta riippumatta, matka on matkailijalle yksi kokemus, kokonaismatkatuote, joka alkaa silloin, kun matkailija ryhtyy suunnittelemaan matkaa ja päättyy hänen palatessaan kotiin. Jotta matkakokemus olisi onnistunut, pitää esimerkiksi yksittäisen matkailukeskuksen yritysten pystyä tarjoamaan laadukkaita palveluja, jotka sopivat yhteen kohdeimagon kanssa. Kokonaismatkatuote koostuu yksittäisten yritysten ja muiden tuottajien tarjoamista palveluista. (Komppula–Boxberg 2002, 10 - 13.)

Komppulan ja Boxbergin mukaan yksi Suomen matkailumarkkinoinnin ongelma on, ettei täällä ole tarpeeksi matkailutuotteita. Matkatoimistoilla ei ole juuri myytävänä matkailutuotteita. Suomalaiset kotimaan matkaaajat varaavat palvelunsa suoraan palvelujentuottajilta ja rakentavat kokonaispakettinsa itse. Samoin joutuvat tekemään myös mm. ulkomaalaiset kiertomatkaajat, sillä valmiita kiertomatkkoja on aika vähän tarjolla. Tuotteesta voidaan puhua silloin, kun asiakas tietää, mitä palveluja siihen kuluu ja mistä pitää maksaa lisää. (Komppula–Boxberg 2002, 92- 93.)

Tuotteistaminen perustuu hyvin usein jossakin kohteessa olemassa oleviin resursseihin, kuten paikkaan tai kulttuuriin liittyviin vetovoimatekijöihin, joiden avulla luodaan edellytyksiä elämysten syntymiseen. Tuotteistamisessa on hyvin pitkälle kyse uusien tuotteiden kehittämisestä tai olemassa olevien tuotteiden kehittämisestä, niin että se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeisiin, kilpailutilanteeseen, muuttuneisiin markkinatilanteisiin. Pysyäkseen kilpailukykyisenä tuotekehitystä on tehtävä jatkuvasti, että yritys pysyy ajan tasalla ja menestyy. Matkailijoille luodaan maksullisia mahdollisuuksia kokea elämyksiä tekemällä jotain, jossakin, jonkin aikaa ja johonkin hintaan. Näin pyritään löytämään uusia tapoja rahastaa matkailijoita toiminnoista, joista he eivät välttämättä ole aiemmin maksaneet. (Komppula–Boxberg 2002,93- 94).

Matkailun markkinoilla menestyy se, joka pystyy parhaiten tuotteistamaan erilaisia palveluja vastaamaan asiakaskunnan kysyntään, se edellyttää tuotteen sisällön laadun ja kohderyhmän täsmentymistä. Tuotteistaja Jari Parantainen jakaa tuotteistamisen kahteen osaan: myyntiä edistäviin toimenpiteisiin ja tuotantoprosesseja kehittäviin ja tehostaviin toimenpiteisiin. Keskeistä on oivaltaa, mikä on yrityksen ja tuotteen kannalta oleellista tietoa ja ymmärrystä. Myyntiä edistävät toimenpiteet tarkoittavat markkinoinnin näkökulmaa, jossa kohderyhmä, jakelukanavat, palvelun sisältö ja myynnin esteiden poistaminen ovat esimerkkejä asioista, jotka liittyvät tähän. Tuotantoprosessien kehittäminen puolestaan suuntaa katseensa asiakkaalle näkymättömiin osiin. Silloin mietitään, miten palvelu rakennetaan ja tuotetaan, millä resursseilla se tehdään ja miten eri tuotannon osat ja palvelun vaiheet liitetään toisiinsa. (Tonder 2010.)

Tonderin (2010) mukaan asiakaslähtöisyys mielletään räätälöidyksi tuotteiksi ja palveluiksi. Palvelun räätälöinti puolestaan nostaa tuotantokustannuksia. Tehokas tapa on tuottaa asiakkaalle yksilöllisiä palveluja, on rakentaa ne moduuleista. Se tarkoittaa palvelun jakamista osiin, joista voidaan yhdistellä asiakkaan tarvetta vastaavia tuotteita tai palveluita. Mitä enemmän palvelukokonaisuus sisältää moduuleja, sitä runsaampi on eri yhdistelmien kirjo. Moduulien avulla tuotettavaa asiakaslähtöistä tuotantoa kutsutaan massarää-

tälöinniksi. Kun tuotekehitysprosessi on mahdollista toteuttaa pienissä osissa, moduuli kerrallaan, se ei sekoita koko yritystä. Silloin yritys pystyy valvomaan kehitystoimenpiteiden vaikutusta. Toinen moduulirakenteen hyvä puoli tuotekehityksen kannalta on kannattavuuden seuranta. Budjetin ajantasais-taminen tuotekehityksen rinnalla on helppoa ja riskittömämpää, kun tiedetään toimenpiteiden taloudelliset vaikutukset ja mihin ne konkreettisesti kohdistu-vat. Ei kannata kuitenkaan innostua tuotteistamaan liikaa eri moduuleja, vaan on pidettävä mielessä mitkä ovat yrityksen ydinpalveluja ja mitkä ovat ne moduulit, joilla tuotetta voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeisiin. (Tonder 2010.)

Tuotekehitysprosessi etenee vaiheittain se voi lähteä liikkeelle, mistä tahansa ideasta, kuitenkin on aina pidettävä mielessä asiakkaan tarpeet. Sen jälkeen ideaa muutetaan konkreettiseksi tuotteeksi ja mietitään miten ja kenen kanssa sitä voidaan toteuttaa. Tuote testataan ulkopuolisten asiakkaiden kanssa, jolloin siitä saadaan palautetta ja kokemusta, miten se tuotetaan oikeille asiakkaille, tässä vaiheessa sitä voi vielä muokata. Tuote hinnoitellaan ja vie-dään markkinoille, jonka jälkeen sitä ryhdytään toteuttamaan ja tuotetta voi-daan kehittää edelleen saadun palautteen pohjalta. (Verhelä–Lackman 2003, 76.)

3.4 Kokonaisvaltainen lähestymistapa matkailun tuotekehitykseen

Matkailun tuotekehittäjän käsikirja on tehty helpottamaan tuotekehitystyötä etenkin pienissä matkailualan yrityksissä, joiden täytyy verkostoitua ja hah-mottaa tuotteensa ja toimintansa osana toimintaympäristöään. Käsikirja an-taa eväitä tehdä tuotekehitystä kestävästi, ennakoivasti, yhteistyössä yhteis-työkumppaneiden kanssa tai profiloitumalla yksin. Sieltä löytyy konkreettisia työkaluja, joiden avulla voi parantaa tuotteiden liiketoimintamahdollisuuksia, parantamalla tuotteiden ja alueen kestävyttä. Lähtökohtana on ajatus, että matkailutuote ja elämyskokemukset syntyvät niissä kohtaamisissa, joita syn-tyy jossain paikassa asiakkaiden, palvelujen tuottajien ja paikallisten välillä. (García-Rosell–Kylänen–Pitkänen–Tekoniemi–Selkälä–Vanhala 2010.)

Kaikissa matkailualan yrityksissä kehitetään tuotteita ja palveluja, luodaan markkinoita, parannetaan vanhoja tuotteita ja kehitetään toimintatapoja. Tuotekehityksessä ovat jatkuvasti läsnä niin yritysten sisäiset toimintatavat, kuin asiakkaiden tavat toimia sekä toimintaympäristön erityispiirteet ja toimintatavat. Paikallisiin tapoihin toimia kuuluu sekä paikalliskulttuuri ja -historia että nykyinen elämänmeno ja tulevaisuudennäkymät ja yhteiskunnalliset olosuhteet ja luonnonilmiöt sekä kohteen erityispiirteet. Yritysten tavat toimia pitää sisällään toimintakulttuurit, arvomaailmat, liiketoimintalogiikat ja verkostosuhteet. Se miten asiakkaat toimivat vaikuttavat maailmalaajuiset trendit, kulutustottumukset ja matkailemisen tavat, tunteet, merkitykset sekä kokeminen. Kaikkien näiden osien hahmottamiseen löytyy työkaluja käsikirjasta. Olisi hyvä löytää se oma ainutkertaisuus, miksi asiakas valitsee juuri sen tuotteen. Ylittämällä perinteisiä toimialarajoja, voi onnistua luomaan ainutlaatuisen tuotteen, jollaista ei ole samoilla markkinoilla. (García-Rosell ym. 2010.)

Tuotekehityksen avulla voidaan reagoida muuttuviin tilanteisiin ja ennakoida niitä – ja mikä tärkeintä – tuolloin voidaan rakentaa huomista tekemällä ratkaisuja jo tänään. Tuotekehittäjä voi itse aktiivisesti muuttaa toimintatapojaan ja vaikuttaa toimintaympäristöönsä, jo ennen kun sen on reagoitava muualta tuleviin muutospaineisiin. Muutoksen keskelläkin on paljon asioita, jotka pysyvät tai muuttuvat hitaasti kaikkea ei tarvitse muuttaa kerralla ja jokaisen trendin mukaan, näin pysytään toiminnassa vakaana. (García-Rosell ym. 2010.)

Matkailutuote pitäisi saada tuotteistettua sellaiseksi, että asiakas kokisi sen sellaiseksi, että se on tärkeä osa hänen elämänsä ja se edistäisi yhteenkuuluvuuden tunnetta yhteisössä. Asiakas haluaa kuulla tuotteen tarinan ja osallistua siihen. Merkityksellisen tuotteen kehittäjä tietää, mikä vetoaa asiakkaisiin. Matkailutuotteen rakentamiseen ja myös kehittämiseen osallistuu useita eri tahoja, joten on tärkeää pitää mielessä tuotteen ydin. Kun tavoitteet ja tuotteen tarina ovat mielessä, on siitä helpompi viestiä johdonmukaisesti eri toimijoille ja myös pitää huolta siitä, että tarina välittyy tunnistettavana asiakkaalle. Matkailutuotteen tarina on sen ydin, jonka perusteella asiakas valitsee juuri tämän tuotteen monien joukosta. (García-Rosell ym. 2010.)

Matkailutuotteen asiakkaana voi olla matkailijan lisäksi työntekijä, paikallisyhteisön jäsen tai viranomaiset tuotekehityksen jossain vaiheessa, sillä tuotekehitystä tehdään yhdessä heidän kanssaan. Matkailijat ovat nykyisin kokeneita ja he haluavat osallistua omien elämyskokemusten suunnitteluun ja toteuttamiseen ja he saattavat vaihtaa mieltymyksiään hyvin herkästi, mikä edellyttää uusia tapoja hankkia asiakas- ja markkinatietoa. Sitä voi kerätä sekä perinteisillä asiakastytyväisyyskyselyillä, että kerätä sitä kaikilta toimijoilta niin työntekijöiltä kuin yhteistyökumppaneiltakin. Asiakkaiden havainnointi on yksi hyvä tapa saada tietoa heidän toiminnastaan. Kannattaa miettiä mitkä ovat erilaisia asiakasryhmiä yhdistäviä tekijöitä ja tuotteistaa tuotetta siltä pohjalta. Asiakasta, niin matkailijaa kuin eri toimijoitakin, kannattaa osallistaa monin eri tavoin. Näin asiakas kokee, että hän osa tarinaa ja kokee sen omakseen yhdessä muiden kanssa. (García-Rosell ym. 2010.)

Matkailun tuotekehittäjän käsikirjassa on esitelty erilaisia työkaluja tuotekehitys prosessiin. Sieltä löytyy kolmenlaisia työkaluja: ideointityökaluja, tuotteistamistyökaluja ja kohtaamistyökaluja, niihin liittyy myös jatkuva arviointi.

Työkalujen käyttöä voi tehostaa käyttämällä apuna MTI:n asiantuntijaa, joihin voi ottaa yhteyttä MTI:n valikosta löytyvällä yhteydenottolomakkeella. (García-Rosell ym. 2010.)

3.5 Kestävä kehitys ohjelmapalveluissa

Kestävän luontomatkailun tavoitteena on tarjota ihmisille elämyksiä luonto- ja kulttuuriarvoja vaarantamatta. Metsähallitus on laatinut kestäväälle luontomatkailulle periaatteet, jotka huomioivat kestävyuden ekologisen, sosio-kulttuurisen sekä taloudellisen ulottuvuuden. Ekologinen kestävyys tarkoittaa luonnon kestokyvyn ja monimuotoisuuden ylläpitämistä ihmisen toimista huolimatta. (Virkkunen 2011.)

Matkailun tulee aikaansaada hyötyjä paikallisten asukkaiden elämään, ja kävijöiden alueelta hakemien elämysten ja odotusten toteutumiseen. Oleellista

on varmistaa ekologinen ja sosiaalinen kestävyys sekä analysoida kysyntä. Näistä lähtökohdista voidaan laatia yhteistyössä kehittämissuunnitelma, joka pyrkii myös taloudellisen kestävyuden varmistamiseen. Hyvä luontomatkailukohde tarjoaa seudun asukkaille työtä, toimeentuloa ja palveluja. Taloudellista kestävyyttä mitattaessa arvioidaan luontomatkailun vaikutuksia paikallistalouteen ja matkailun yritystoiminnan kannattavuuteen. Parhaimmillaan matkailu tuottaa taloudellista hyötyä paikalliselle elinkeinolle ja yrityksille mahdollistaen myös muiden elinkeinojen ja perinteisten elintapojen säilymisen. (Virkkunen 2011.)

Matkailu rasittaa luontoamme ja sen voidaan ajatella aiheuttavan jonkinasteisia ympäristöongelmia. Matkailun toimijoiden tavoitteena on matkailun toteuttaminen entistä järkevämmiin luontoon ja ympäristöön kunnioittaen. Ihmiset matkustavat mm. hyvinvointinsa parantamiseksi ja kokeakseen mieleenpainuvia kokemuksia erilaisissa matkailukohteissa. (Hemmi 2005,41.)

Tulevaisuuden matkailija on tietoinen oman toimintansa eettisistä ja ekologisista seurauksista. Hän valitsee matkustusmuodon, matkailukohteen ja sen aktiviteetit sen mukaan, miten ne sopivat hänen maailmankuvaansa ja arvoihin. Tulevaisuuden matkailutuotteessa pitää olla elementtejä, jotka tyydyttävät hänen eettisiä, ekologisia ja sivistyksellisiä tarpeitansa. Niiden kokoonpanossa hyödynnetään elämysyhteiskunnan eri osa-alueita: taiteita, kirjallisuutta, elokuvia ja mediaa. (Puustinen–Rouhiainen, 2007, 185–186.)

Puoskari kirjoittaa Matkaopas-lehdessä, että osa tulevaisuuden matkailijat suosivat luontolomia, telttailua, luomu- ja lähiruokaa, myös risteilyt ovat suosikkilistoilla. Matkailijat haluavat eron välilaskuista lentojen aikana, isoista matkakasseista eivätkä design- hotellit kiinnosta ja rahan ylenmääräinen käyttö ei ole trendikästä. Yksinkertaisuus, luonnonläheisyys ja aitous kiinnostavat myös tulevaisuudessa. (Puoskari 2012,32.)

3.6 Luonto-ohjelmapalvelut

Suomen syrjäinen sijainti maapallon kartalla, antaa meille yhden vetovoimatekijän, jota käytetään vuodenaikojen erilaisuuden lisäksi vahvuutena erilaisia luonto-aktiviteettejä suunniteltaessa. Erämaitamme on luonnehdittu Euroopan viimeisiksi erämaiksi, joka on eurooppalaisten vihreä virkistys alue. Luonto ja luonnon rauha on maamme tärkeimpiä matkailuresursseja. Suomea voidaan pitää modernina periferiana. (Hemmi 2005b, 13–15.)

Suomi voi tarjota matkailijoille eri vuoden aikoina erilaisia luonto-aktiviteetteihin perustuvia elämyksiä. Täällä voidaan tarjota turvallisia ja nykyaikaisia luontopainotteisia aktiviteetteja, jota työ- ja kulttuurimatkailu täydentävät. Suomea voidaan pitää luontopainotteisena aktiivilomailun maana, lumen ja suven maana, jonka kolme tärkeää elementtiä ovat vesi ja lumi sekä vihreät metsät, joiden ympärille voi rakentaa mitä erilaisimpia matkailupalveluja. (Vuoristo–Vesterinen 2009, 74–76.)

Luonto-ohjelmapalvelut ovat luonnossa tapahtuvia erilaisia palveluita, kuten melontaretkiä, maastoratsastuksia, ohjattuja retkiä jne. Hemmi katsoo luontomatkatkailuaktiviteetteihin kuuluvaksi sellaiset toiminnot, joita toteutetaan aidossa tai muokatussa luontoympäristössä ilman merkittäviä teknisiä tai energiaa kuluttavia apuvälineitä. Aidossa luonto ympäristössä voi järjestää mm. seuraavia aktiviteettejä: maastohiihto, retkeily, vaellus, uintia luonnon vesissä, soutu, melonta, purjehdus, luistelu luonnon jäällä, metsästys, kalastus, marjastus ja sienestys. Muokattu luontoympäristö tarjoaa myös monipuolisia aktiviteetti mahdollisuuksia kuten: kävelyä, retkeilyä, hiihtoa, pyöräilyä, luistelu ja laskettelua rakennetuilla reiteillä ja urheilupaikoissa, sekä urheilua ulkokentillä. Luonto-ohjelmapalveluja toteutettaessa on olennaista ohjata matkailijoita luontoon ja opettaa heille luonnon ihmeellisyyksiä ja antaa luonnon opettaa heitä. On tärkeää, että luontomatkatkailuyrittäjä osaa kehittää ja markkinoida tuotteita, joihin kuuluu luonnosta nauttiminen, liikunnan edistäminen ja kestävä luontosuhteen rakentuminen. (Hemmi 2005b, 285–286.)

Niin luonto- kuin muihinkin ohjelmapalveluihin liittyy riskejä. Elinkeinon harjoittajan on huolehdittava siitä, että turvallisuuteen liittyvät riskit kartoitetaan ja toiminnassa käytetään tarkoituksen mukaisia välineitä ja varusteita ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Tuoteturvallisuuslaki edellyttää, että palvelun tuottajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta palvelusta ei aiheudu vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle. Kuluttajaviraston on laatinut ohjeet matkailun ohjelmapalvelujen normistohankkeessa ja SETLA-ohjelma on palvelu, joka pyrkii parantamaan turvallisuutta ja laatua seikkailua tai elämyksellistä ulkoilmatoimintaa järjestävien tahojen keskuudessa. (Hemmi 2005 b. 286- 287.)

3.7 Ruoka ohjelmapalveluissa

3.7.1 Ruuasta elämyksiä matkailijoille

”Tämän päivän matkailijoista yhä useampi haluaa maistella alkuperäistä, paikallista ruokaa ja makuja, jotka kertovat alueen kulttuurista, historiasta ja rituaaleista. Ruoka vaikuttaa yhä enemmän matkakohteen valintaan, ja se voi toimia jopa varsinaisena houkuttimena matkustaa tiettyyn maahan tai matkakohteeseen. Ruoan nähdään toimivan siltana toiseen kulttuuriin.” (Blomqvist 2007,16.)

Suomessa on rikas ruokaperinne. Suomesta löytyy paljon omaleimaisia ruokalajeja, joita voi hyödyntää myös matkailussa. Käyttämällä mahdollisimman lähellä kasvatettuja raaka-aineita ja tuotettuja elintarvikkeita, jää myös ekologinen jalanjälki pienemmäksi. Ruokamatkailun kulutusta ja kysyntää ohjaavat seuraavat avainsanat aitous, laadukkuus, käsin tehty, yksilöllisyys ja ympäristöystävällisyys. (Blomqvist 2007,16.) Voimme tarjota matkailijoille aromikkaita marjoja, maukkaita kasviksia, unohtamatta monipuolista sienisatoa ja kaloja. Maukkautensa lisäksi Suomessa kasvanut ruoka on terveellistä ja puhdasta, lannoitteita ja kasvinsuojeluaineita käytetään täällä vähemmän kuin monissa muissa maissa. Lisäksi Suomessa kasvaneen ruuan etuja ovat maaperän, vesien ja ilman puhtaus. Muun muassa marjat, ruisleipä, piimä,

ohra, kaura ja rypsiöljy ovat suomalaista terveystuotetta parhaimmillaan. (Sosalu–Voutilainen 2011, 9-10.)

Erialaisten elämys- ja matkailupalvelujen monipuolistumisen vuoksi asiakkaille halutaan tarjota ruokaelämyksiä myös luontoon liittyvien palvelujen yhteydessä. Jotta ruokailu voidaan toteuttaa turvallisesti joko ulko- tai sisätiloissa, täytyy se suunnitella ja toteuttaa niin, että asiakas voi nauttia aterialta turvallisella mielin. Tuolloin palveluntuottaja noudattaa niitä elintarvikehygieenisia ja muita ohjeita ja lakeja, joita ruokailun järjestämisestä on säädetty. (Välikylä 2005, 3.)

Blomqvistin mukaan (2007, 16) ruokamatkailukohteina voivat olla ruokamarkkinat, suoramyyntipisteet, ruokakurssit ja perinteikkäät ruokakohteet, eikä ruokamatkailu tarkoita pelkkää syömistä, vaan siihen voi liittää myös marja-, kalastus tai sieniretkiä.

Ohjelmopalveluihin liittyvä ruokakulttuurin ja ruokaperinteen hyödyntäminen ovat tärkeä osa matkailuelämystä. Elintarviketuotanto kytkee ohjelmopalvelut tiiviisti myös elintarvikealan tuotekehitykseen, jossa haetaan kannattavuutta erikoistumisella. Pienimuotoinen elintarvikkeiden jatkojalostusteollisuus voi saada uusia markkinoita paikallisesti, esimerkiksi riistalihan ja kalan uusista tuotteista. (Liuksila 2010,10.) Näitä tuotteita matkailijat voivat ostaa tuliaisiksi.

Ruoka on merkittävä osa matkailukokemusta. Ruoka saa erityisen roolin vaikeissa olosuhteissa, päivän epäonnistumisiakin voidaan paikata hyvällä ruualla illalla, päinvastainen vaikutus huonolla ruualla on myös onnistuneeseen päivään. Asiakkaat voi valjastaa valmistamaan ruokaa, mutta tarjoilusta kannattaa huolehtia niin, että asiakkaat voivat nauttia valmistamaansa ruuan rauhassa. Raaka-aineissa kannattaa hyödyntää paikallisuutta, esim. paikallista leipää. Lähiruoka tuo aterialla uuden ulottuvuuden, kun siihen voi liittää tarinoita ja ruualla voi antaa kasvot. Tämä tapahtuu mm. ruuanvalmistajan esittelyllä. Pitää harkita tarkasti, mitä kannattaa tehdä itse ja mitä ostaa valmiina. (Haaga 2006, 111.)

Ruokapalvelujen tuottajan kannattaa valmistaa itse sellaisia ruuan osia, joista tulee lisäarvoa ruokaan. Tarjoiluun panostaminen kannattaa. Liika on liikaa, ei kannata tarjota liian eksoottisia ruokia ulkomaalaisille vieraille. Erikoisuuksia tulee tarjota pienenä lisänä, mutta pääruoka ei saa olla liian poikkeavaa asiakkaan normaaleista ruokatottumuksista. Erityisesti kannatta miettiä, mitä perheen lapset syövät, jotta vanhemmatkin voivat nauttia ruuasta. Kaiken ei tarvitse olla kallista. Maukasta ruokaa voi tehdä myös edullisesti. Makkaranpaisto nuotiolla on usealle ulkomaalaiselle vieraalle varteenotettava vaihtoehto, jotkut asiakkaat ovat innostuneet makkaranpaistosta niin, että eivät oikein muuta ruokaa halunneetkaan. (Haaga 2006, 111.)

3.7.2 Elämyksellisten ateriapalvelujen tuotteistaminen

Viitasalo on kehittänyt elämyksellisten ateriapalvelujen tuotteistamiseen mallin, jonka pohjalta on helppo lähteä tuotteistamaan elämyksellistä ateriapalvelua. Prosessi lähtee liikkeelle ideointivaiheesta, jossa valitun teeman ympärille ryhdytään suunnittelemaan ateriapalvelua. Idea voi olla peräisin paikan historiasta tai kulttuureista, erilaisista myyteistä tai tarinoista. Ideoinnin apuna voi käyttää erilaisia ideointi menetelmiä. (Viitasalo 2007,44.) Mielestäni se voi lähteä liikkeelle melkein mistä tahansa ajatuksesta tai teemasta, olipa se sitten lähtöisin ateriapalvelun tuottajalta tai asiakkaan toiveesta, jonka ympärille ateriapalvelu suunnitellaan.

Kun teema on valittu ja sitä on ideoitu lisää, valitaan ateriakokonaisuuteen sopivat reseptit. Vanhoja reseptejä muokataan ateriaan sopivaksi, tai jos ne ovat todella vanhoja, tulee ne muokata niin, että ne maistuvat tämän päivän asiakkaille. Annoksen ulkonäön ja rakenteen tulee olla teemaan sopiva ja aikakautta muistuttava. Asiakasryhmän toiveet tulee huomioida jo suunnittelu vaiheessa ja suunnitella ne sellaisiksi, että niitä on helppo muunnella. Reseptit testataan ja niistä laaditaan 10 hengen ohjeet. Aitouden kriteerejä ovat mm. raaka-aineet ja valmistus menetelmät. Myös ruuan hygieenisuus ja ruokailutavat vaikuttavat aterian lopputulokseen. (Viitasalo 2007, 44.)

Ateriapalvelun elämyksellistäminen tapahtuu käsikirjoituksella, jolla se sidotaan valittuun teemaan. Ateriapalvelun teeman kiinnittäminen paikkaan ja sen kulttuuriin tekee tuotteesta aidomman. Ateriapalveluun lisätään elämyksellisiä elementtejä somistuksella, lavastuksella, puvustuksella, antamalla henkilöille erilaisia rooleja, voidaan käyttää myös draamaa. Mietitään miten asiakas voidaan osallistaa ateriapalveluun. Erilaisten aisti ärsykkeiden käyttö lisää elämyksellisyyttä. Voidaan kysyä tuotteistamisen vaiheessa miltä elämyksellinen ateriapalvelu maistuu, tuoksuu, tuntuu ja näyttää. (Viitasalo 2007, 45–46.)

Tämän jälkeen tehdään tuotetestaukset ja -kokeilut. Kunnes kaikki on valmiina, viedään tuote markkinoille. (Viitasalo 2007,43.) Tuotteiden testaaminen on hyvä tehdä niin, että se vastaa tulevan tuotteen toteuttamistilannetta, testaajien olisi hyvä olla samankaltaisia kuin tulevat asiakkaatkin, jotta saatu palaute olisi mahdollisimman kehittävä. Tuotteen kaupallistamiseen kannattaa panostaa, jotta asiakkaat tunnistavat ja löytävät tuotteen sekä sen arvon jota tuote pystyy asiakkaille tarjoamaan. Tuotteen idea pitää saattaa asiakkaiden tietoisuuteen, kuvaamalla se mahdollisimman hyvin ja valitsemalla sellaisia markkinointi kanavia jotka tavoittavat asiakkaat. Valmiin tuotteen toteutuksista saa jatkuvasti palautetta, sitä kannattaa hyödyntää tuotekehityksessä, sillä palveluprosessin jatkuva kehittäminen on tuotekehityksen perusta. (Komppula–Boxberg 2002, 111–115.)

4 LADOSTA OHJELMAPALVELUJEN OPPIMISYMPÄRISTÖ

4.1 Haaveesta totta – latoprojekti

4.1.1 Haaveena oma ohjelmapalvelujen oppimisympäristö

OSAO Pudasjärven yksikössä on opetettu Matkailupalvelujen tuottajia vuodesta 2002. Koko tuon ajan olemme pyrkineet toteuttamaan opetusta mahdollisimman työelämälähtöisesti ja käytännön läheisesti. Olemme keskustelleet haaveesta oman ohjelmapalveluympäristön rakentamisesta usean vuoden aikana, mutta sen rakennuttaminen on tuntunut mahdottomalta, eikä rahaa investointiin ole ollut. Kiinteä ohjelmapalvelupaikka antaa monipuolisemman ja pitkäjänteisemmän mahdollisuuden opettaa ja oppia ohjelmapalvelujen ja ruokailujen tuotteistamista ja toteuttamista. Oppilaitoksemme sijainti antaa erinomaisen mahdollisuuden tuotteistaa ja oppia tuottamaan elämyksiä liittyen luontoon, vesistöön tai tunturiin, maaseutumaisessa ympäristössä.

Järjestämme opintojen aikana asiakaspalvelutapahtumia niin yksityisille kuin yritysasiakkaille, esimerkiksi luontoretkeä ja -ruokailuja, virkistyspäiviä ohjelmiseen. Tähän tarpeeseen oppilaitoksen läheisyyteen rakennetaan kiinteä ohjelmapalvelupaikka, jotta voisimme toteuttaa asiakaspalvelutapahtumia. Eniten meiltä kysytään erilaisia virkistyspäiviä, jotka sisältävät aktiviteettejä luonnossa, erilaisia ryhmäytymisleikkejä ja yleensä myös ruokailun tai jonkin välipalan.

Kokemuksemme mukaan opiskelijoille on mieliinpainuvinta oppia se, että he pääsevät tekemään asiakaspalvelutehtäviä oikeille asiakkaille. Missään tapauksessa tulevassa oppimisympäristössä toteutettavilla asiakaspalvelutapahtumilla ei ole tarkoitus korvata yrityksissä tehtävää työssäoppimista, vaan opiskelijoilla olisi mahdollisuus harjaantua tuleviin matkailualan asiakaspalvelutilanteisiin, ja he pääsivät myös opettelemaan tuotteistamista ja ruoanvalmistusta ja tarjoilua luonto-olosuhteissa, oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä.

Matkailukoulutuksen määrällisen ja laadullisen ennakkoinnin raportissa kirjoitettiin seuraavasti: Toisen asteen koulutusta pitää kehittää käytännön läheisemmäksi ja tavoitteet tulee määritellä realistisiksi. Käytännön läheisyyttä voidaan lisätä laajentamalla työelämäyhteistyötä ja kehittämällä työssäoppimistä. Koulutuksen aikana tulee tiedostaa perusvalmiuksien antaminen asiakaspalvelussa, kielissä ja tietotekniikassa. Asiakaspalvelutaitojen on todettu olevan kaikista hyödyllisimpiä koulutuksen antamia valmiuksia, heidän siirtyessään työelämään. (Havas–Jaakonaho–Rantanen–Sievers 2005,144.)

4.1.2 Tavoitteet uudelle ohjelmapalvelujen oppimisympäristölle

Oppilaitoksemme kiinteään ohjelmapalvelupaikan tulee olla sellainen, että siellä on hyvä mahdollisuus järjestää erityyppisiä palvelukokonaisuuksia eri vuodenaikoina. Sen tulee sijaita oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä ja kuitenkin sellaisessa paikassa, etteivät asiakkaat koe olevansa koululla. Myös maisemalla on tärkeä osa paikan luonnetta. Tärkeää on myös se, että sinne pääsee autolla, koska tavaroiden kuljettamiseen ja kantamiseen menee joka tapauksessa aikaa. Tilojen tulee olla monikäyttöiset ja sellaiset, että niitä voi sisustaa ja käyttää monipuolisesti. Grillipuolen tulee olla niin tilava, että sinne mahtuu ruokailemaan noin 20 henkilöä kerralla.

Tähän asti tekemämme ohjelmapalvelukokonaisuudet ovat olleet ns. kerta luonteisia, jolloin yksi opiskelijaryhmä on suunnitellut ja toteuttanut ohjelmapalvelu kokonaisuuden kerran kulloinkin sopivassa paikassa. Olemme hyödyntäneet lähiympäristön luontokohteita ja myös eri järjestöjen tai yrittäjien omistamia paikkoja. Oma ohjelmapalveluiden järjestämispaikka antaa mahdollisuuden ohjelmapalveluiden jatkuvampaan kehittämiseen. Silloin aikaa ei mene niin paljon tavaroiden kuljettamiseen ja kodan pystyttämiseen, vaan voimme keskittyä enemmän sisällön ja toiminnan suunnitteluun ja asiakaspalvelutapahtumien toteuttamiseen jää enemmän aikaa. Toivon mukaan tämä uusi ohjelmapalveluympäristö antaa opiskelijoille paremman mahdollisuuden oppia luontoruokailujen ja ohjelmapalvelujen tuotteistamista ja toteuttamista.

Kiinteä ohjelmapalveluympäristö mahdollistaa ruokailujen järjestämisen luontoympäristössä, kuitenkin suojassa niin sateelta, tuulelta kuin pikku pakkasel-takin, joka tuo lisää mukavuutta asiakkaille. Latoon tulee myös joitain ruokai-lupöytiä, jolloin asiakkaat voivat ruokailla pöydän ääressä ja opiskelijat voivat oppia tarjoilua.

Yksi tärkeä muutos on se, että latoon tulee myös kaasuhella ja jääkaappi. Noiden muutosten avulla kaiken ruuan valmistuksen ei tarvitse tapahtua kaa-sulla toimivalla muurinpohjapannulla tai avotulella. Kaasujääkaappi helpottaa ruuan säilyttämistä oikeassa lämpötilassa syksyllä. Tähän asti ruokia on pitä-nyt säilyttää kylmälaukuissa, joissa lämpötila ei pysy riittävän kylmänä kovin pitkää aikaa. Myös tiskiallas ja pöydät helpottavat työskentelyä.

Lato mahdollistaa myös isompien asiakasryhmien palvelemisen yhtä aikaa ja tuolloin kaikille opiskelijoille voi antaa omia tehtäviä ja vastuu alueita ladossa ja sen ympäristössä järjestettävissä asiakastilaisuuksissa. Ladossa on mah-dollista järjestää ruokaohjelmapalveluita, jolloin asiakkaat voisivat yhdessä opiskelijoiden kanssa valmistaa ruokaa vaikka poimimistaan marjoista, sie-nistä tai pyytämistään kaloista tai opiskelijat valmistavat paikan luonteeseen sopivia ateriakokonaisuuksia ja tarjoilla niitä asiakkaille.

4.1.3 Latoprojektin eteneminen

Vuoden 2010 budjettiin oli varattu 10 000 euron investointimahdollisuus, jol-loin päätettiin rakentaa matkailualan opiskelijoiden käyttöön kiinteä kotakeit-tiö. Ideoimme osastopalaverissa mitä ja miten voisimme kehittää oppimisym-päristöä. Aluksi suunnittelimme pelkän grillikodan rakentamista, mutta kolle-gani piirsi ja kuvaili idean vanhoista hirsistä tehdystä ohjelmapalveluympäris-töstä. (Kuvio 4.)

Projektikaavio

Lukuvuosina 2008 – 20010

Haaveilua kiinteästä ohjelmapalveluiden toteuttamispaikasta matkailualalle.

Lukuvuosina 2010-2011

Vuoden 2010 budjettiin varaus ”grillikodan” rakentamiseen
 Konkreettinen suunnittelu alkoi syksyllä 2010
 Syksyllä idea ladosta ohjelmapalveluiden toteutus paikka
 Koulun ladon arviointi ja päätös tehdä siitä oppimisympäristö
 Arkkitehtitoimisto teki piirustukset ja materiaali laskelmat,
 joiden perusteella tehtiin ensimmäiset rakennus materiaali
 hankinnat marras –joulukuussa.
 Yksikön johtaja rakennuslupa hakemukset kuntaan, josta oli
 saatu alustava lupa siirtää kota Kivarijoen rantaan.

Lukuvuosi 2011-2012

Vuoden 2011 budejetissa 10000€ varaus ladon rakentamiseen
 Rakennuslupa ja lopulliset rakennuspiirustukset heinäkuussa
 2011.
 Päätös tehdä tähän liittyvä opinnäytetyö.
 Rakennus projekti alkoi syyskuun 2011 lopussa.
 Rakennusurakan seuraamista ja kommentointia rakentajien,
 yksikön johtajan ja muiden matkailualan opettajien kanssa

 Lato viimeistelyä vaille valmis joulukuussa 2011
 Ensimmäisen opetustilanteen suunnittelua ja testitilaisuus
 ladolla helmikuussa 2012.

Opinnäytetyö valmis toukokuussa 2012.

Kesällä ja syksyllä 2012 ladon viimeistely ja tien rakentaminen
 ladolle.

Lato valmiina erilaisiin oppimistilanteisiin.

Kuvio 4. Lato-projektin prosessi kaavio

Latoidea lähti etenemään ja selvittelimme syksyllä 2010, olisiko mahdollista tehdä koulun pelloilla olevista vanhoista latoista tilaa, jossa voi valmistaa ruokaa ja järjestää erilaisia ohjelmalveluja. Tutkimme latoja ensin opettaja-voimin olisiko idea toteuttamiskelpoinen. Päädyimme siihen loppu tulokseen, että alla olevan (kuva 4.) ladon voi siirtää Kivarijoen rantaan.

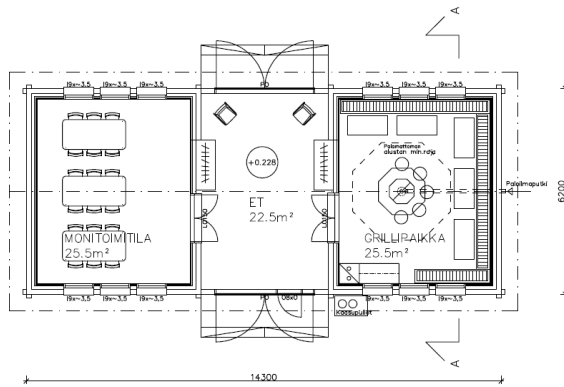


Kuva 1. Kivarijoen rantaan siirrettävä lato (Lehto 2010).

Oppilaitoksemme sijaitsee Kivarijoen ja -järven tuntumassa. Oppilaitoksen maa-alue peltojen takana menee rantaan saakka. Paikka on nimeltään lam-mashaka. Siellä on laidunnettu aikoinaan lampaista ja sinne on joitain vuosia sitten rakennettu laavu. Olemme järjestäneet siellä muutamia asiakaspalvelu-tapahtumia. Paikka on kaunis, ja sen käyttöä voisi tehostaa oppimisympäris-tönä, jos sinne rakennetaan kiinteä ohjelmalvelupaikka. Syksyisin pellolla, joka on paikan vieressä, on hyvä järjestää erilaisia aktiviteettejä. Paikkaa hyödyntää myös erilaisten hevosmatkailutuotteiden kehittämisessä.

Arkkitehtitoimisto piirsi ladosta rakennuslupakuvat ja teki tarvikelistan mar-raskuussa 2010, jonka avulla teimme hankinnat. Vuoden 2011 budjettiin teh-tiin myös 10 000€ investointi varaus ladon rakentamista varten. Lopulliset piirustukset olivat valmiina kesäkuussa 2011 (kuva 2).

GRILLILATO



Rakennuksen kylmä tilavuus 340 m³
 Huoneistotalo 74 m²
 Kerrosala 88,5 m²

Rakennuksen paloluokka P.3.

VERSIO 5
 POHJA 1:100

SUUNNITELUTOIMISTO
KOTIIN

Korenttie 61, 93270 SOTKAJÄRVI
 Puh: 044 0833132/044 0833130
 10.6.2011 E.Ojala

Kuva 2. Pohjapiirustus (Ojala 2011.)

Rakennusmiehet aloittivat työt lokakuun puolessa välissä 2011 purkamalla ladon ja siirtämällä sen Lammashakaan (kuva3). Työ on edennyt alkukankeuden jälkeen hyvin.



Kuva 3. Ladon toiminta puoli (Lehto 2011.)

Osa ladon hirsistä on niin lahoja, että ne täytyy vaihtaa, mutta se tehdään kesällä 2012 (kuva 4). Kirvesmiehet ovat saaneet työskennellä itsenäisesti ja he ovat kysyneet apua tavaroiden hankintaan yksikön johtajalta ja talonmieheltä. Itse olen käynyt paikalla muutamia kertoja ja antanut kommentteja käyttäjän näkökulmasta.



Kuva 4. Ladon korjattava pääty (Lehto 2011.)

Joulukuun 2011 alussa lato oli pystyssä ja toisen puolen lattia ja seinälaudatkin olivat paikoillaan. Joulukuun aikana oli tarkoitus saada rakenteet tehtyä ja viimeistely ja sisustaminen jäivät vuoden 2012 puolelle. Joulukuun 19. päivänä 2011 ladosta puuttuivat ikkunat, rivat ovista, piippu oli asentamatta, portaat tekemättä ja keittiökaapit ja koneet asentamatta. Lattialta puuttuu kipinäsuojapelti (kuva 5).



Kuva 5. Ruokailutila (Lehto 2011.)

Myös eteisen katto kaipaa somistamista ja suunnittelimme, että siihen laiteetaan vanhoja heinäseipäitä, joita on oppilaitoksella tallessa (kuva 6).



Kuva 6. Eteinen (Lehto 2011.)

Hankin vuoden 2011 puolella latoon 15 porontaljaa. Joulun ja uudenvuoden välipäivinä lato oli edistynyt niin, että piippu oli laitettu paikalleen (kuva 7) ja portaat oli tehty. Rakentajan työsuhde päättyi ja yksiönjohtaja pyysi häntä tekemään viimeistely töitä keväällä, kunhan lumet ovat sulaneet.



Kuva 7. Ensimmäiset tulet ja rakentaja (Lehto 2011.)

Kun lato oli viimeistelyä vaille valmiina, ryhdyin suunnittelemaan opiskelijoiden kanssa sinne avajaisia (kuva 8).



Kuva 8. Lato ulkoapäin (Lehto 2011.)

4.2 Ensimmäinen tilaisuus ladolla

4.2.1 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut

Matkailupalvelujen tuottajien valtakunnallisessa opetussuunnitelmassa on kaikille Matkailunperustutkinnon opiskelijoille valinnaisena 10 opintoviikon kokonaisuus Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut. Meillä OSAO Pudasjärven yksikössä sen on valinnut 15 opiskelijaa ja sen ensimmäinen toteutus on nyt loppusuoralla. Opiskelijoilla täytyy suorittaa tästä opintokokonaisuudesta ammattiosaamisnäyttö, jollaisen toteutimme ensimmäisen testitilaisuuden opettajainkokouksen yhteydessä ladolla.

Retki- erä ja luontoruokailut poikkeavat toisistaan tilaisuuden ja toteutuksen sekä paikan suhteen. Retkiruokailulla tarkoitetaan ruokailua, joka tapahtuu retken tai luontovaelluksen yhteydessä, jossa asiakkaat hankkivat ruuat itse ja valmistavat ne myös omatoimisesti. Ateria voidaan ostaa myös ruokapalveluyrittäjältä. Retki ruoka on painoltaan kevyttä kannettavaa ja hyvin säilyvää. Ne voivat olla myös valmiita eväitä tai se voidaan valmistaa mukana kuljetuista raaka-aineista. (Oksanen 2005,6.)

Luontoruokailu on ruokailu luonnossa, jolloin valmiiksi laitettu tai hyvin pitkälle keittiössä esivalmisteltu ruoka tuodaan ennalta sovittuun paikkaan ja ateria nautitaan siellä. Luontoruokailuun soveltuvia paikkoja ovat mm. laavut ja muut maisemallisesti kauniit paikat, jossa ruokailu voi tapahtua. (Oksanen 2005,6.)

Eräruokailu on luonnon olosuhteissa valmistettu ateria, kuten nuotiolla, laavulla, kodassa tms. Eräruokailussa valmistetaan usein ruokaa erästyksen ja kalastukseen liittyvistä raaka-aineista kuten kaloista, riistan lihasta, sienistä ja marjoista. Eräruokailu on näistä kolmesta ruokailutyypeistä vaikein toteuttaa. Toteutuksessa tulee huomioida kaikki ne riskikohdat, joissa ruuan hygieeninen laatu voi vaarantua. Kaikissa näissä ruokailutyypeissä on huomioitava ruuanvalmistukseen liittyvät riskit ja toimittava niin ettei kuluttajan terveys vaarannu. (Oksanen 2005,6.)

Keskeisiä ammattitaitovaatimuksia retki-, erä- ja luontoruokailupalvelujen 10 opintoviikon opintokokonaisuudessa on: Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa valmistautua ruokailupalvelutilanteisiin ja tehdä esivalmisteluja. Hän osaa valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikoihin sopivia aterioita ja muita tarjottavia. Hän osaa pakata, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilla aterioita sekä muita tarjottavia ja tekee tapahtuman tai tilaisuuteen liittyvät jälkityöt. Nämä työtehtävät hänen on myös tehtävä ammattiosaamisen näytössä. (OPH 2009, 71.)

Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelujen näytössä opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toteuttamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle, jonka minimikoko on 5 asiakasta. Hän pakkaa, valmistaa, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luonto-, erä- ja retkiruokia tai muita tarjottavia. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. (OPH 2009,72.) Mikäli asiakasryhmässä on useampia asiakkaita, voidaan näyttö suorittaa myös ryhmässä, jolloin asiakkaita täytyy olla vähintään 5 asiakasta opiskelijaa kohden. Ladossa on hyvä mahdollisuus toteuttaa retki-, erä ja luontoruokailupalvelujen näyttöjä.

4.2.2 Ennakkovalmistelut ennen tilaisuutta

Ryhdyimme suunnittelemaan opiskelijoiden kanssa latoon avajaisia, ensimmäistä testitilaisuutta, joka toteutetaan helmikuun 2012 aikana. Testitilaisuus toteutetaan erä-, retki ja luontoruokailun opintojakson aikana. Koska ladossa ei ole tehty vielä kaikkia viimeistelytyitä, eikä niitä tehdä ennen avajaisia, saadaan ensimmäisellä käyttökerralla kokemuksia, joiden jälkeen voimme vielä miettiä, mitä ja millaisia muutoksia ja parannuksia latoon pitää tehdä, jotta se olisi mahdollisimman toimiva.

Avajaiset ovat talvella, pitää paikkaan varmistaa kulku ja tavaroiden kuljettaminen. Yksikönjohtaja lupasi, että maatilantyöntekijä voi pitää reitin auki lumi-lingolla ainakin maaliskuuhun saakka ja keväällä ladolle pitää tehdä tie, ettei sinne tarvitse kulkea enää peltojen poikki.

Käytössä on ruuanvalmistukseen kotakeittiö. Pöytiä ladossa ei vielä ole, joten niitä pitää viedä paikalle ainakin väliaikaisesti, jotta tarjottavat voidaan laittaa pöytään. Asiakkaiden täytyy syödä penkeillä istuen ja uudet porontaljat voidaan levittää penkeille. Oppilaitoksella on ennestään hyviä ruokailualustoja, joita voimme hyödyntää ruokailutilanteessa.

Opetuskeittiötä voidaan käyttää apuna esivalmistelutöissä ja ruuan hygieenisessä säilyttämisessä ennen tapahtumaa. Paikalle voidaan viedä joko oikeat astiat, jotka pestään opetuskeittiöllä, tai käytetään kertakäyttöastioita. Myös vesi pitää kuljettaa paikalle kanistereissa.

Monitoimitilaan (kuva 9) voimme järjestää jotain ohjelmaa, joka tapahtuu seisten, sillä siellä ei ole vielä mitään kalusteita. Monitoimitilaa ei voi myöskään lämmittää mitenkään, joten siellä on lähes yhtä kylmä kuin ulkona. Asiakkaiden ja opiskelijoiden täytyy pukeutua lämpimästi ulkoiluvaatteisiin, sillä lämpötila ei ruokailu tilassakaan todennäköisesti nouse kovin paljon. Koska sää ennuste lupasi yli- 20 asteen pakkasia, jätimme tässä tilassa toteutettavan ohjelman pois.



Kuva 9. Monitoimitila (Lehto 2011.)

Kävimme tutustumassa retki-, erä- ja luontoruokailupalvelujen tuntien aikana 5.1.2012 latoon. Pakkasimme mukaan makkarat, vettä, mustaherukkamehua, muffinssit. Ladolle täytyi kuljettaa myös kaikki tarvittavat ruuanvalmistusastiat, kertakäyttöastiat ja halot, koska paikkaa ei ole vielä ennen käytetty. Koska ladolle ei ollut aurattu tietä, pukeuduimme lämpimästi ja kävelimme

lumikengillä ladolle, reput selässä. Kävelymatkaa koulunpihalta ladolle on noin puoli kilometriä.

Teimme tulet ja lämmitimme mehuveden nokipannussa ja osa paistoi makkaraa hiilloksella. Tilassa oli ennen tulen syttymistä hämärää, joten ensi kerralla mukaan täytyy pakata myös otsalamput. Ladossa ei vielä ole mitään säilytystiloja, täytyy kaikki tarvittavat välineet kuljettaa sinne erikseen. Ladossa ei myöskään ole vielä tarjoilupöytiä, joten ne täytyy viedä sinne väliaikaisesti, ennen kuin varsinaiset kalusteet tehdään sinne loppuun. Monitoimitilaan pitää tehdä sellaiset pöydät ja penkit, jotka on helppo kasata ja varastoida pienen tilaan, silloin kun niitä ei tarvita (kuva 9). Ruokailutilaan pitää tehdä noin 50 cm leveät ja 100–120 cm pitkät pöydät, jotka on helppo varastoida, ja siirrellä tarpeen mukaan. Ruokailutilaan pitää saada myös muutamia jakkaroita, joilla voi istua aivan tulialustan lähellä.

Kotakeittiön ympärillä ei vielä ollut kipinäsuojusta, täytyi se asentaa paikalle ennen varsinaista käyttöönottoa. Ovista puuttuivat myös lukot, jotka talonmies asensi ne myöhemmin paikoilleen. Myös kuivia polttopuita täytyi kuljettaa paikalle.

4.2.3 Opettajain kokouksen tarjoilun suunnittelu

Koulutuspäällikkömme kyseli, milloin olisi mahdollista järjestää latoon tutustumistilaisuus henkilökunnalle. Päätimme hänen ja yksikönjohtajan kanssa, että viikon opettajainkokous pidettiin ladolla 2.2.2012 klo 15.00. Opettajille paikka oli yllätys, heitä pyydettiin vain pukeutumaan lämpimästi. Oppilaitoksessamme on 20 opettajaa, joten ryhmän koko oli sopiva ensimmäiseksi asiakastilaisuudeksi.

Tarjottavan piti olla lämmintä, koska sää voi olla helmikuun alussa todella kylmä. Tarjottavana voi olla jotain suolaista välipalatyypistä ja makeaa kahvin kanssa, myös paikallisuus tuli huomioida. Joukossa on yksi kasvisruokavaliota ja yksi laktoositonta ruokavaliota noudattavat henkilöt. Opettajat saa-

puvat paikalle kävellen. Heille voi antaa matkalle joitain keskusteluaiheita ja myös monitoimitilaan voi järjestää pientä lämmittelyohjelmaa. Koska opettajankokous oli työpäivän jälkeen, ei tapahtuma voinut kestää kovin kauan.

Minulla oli 25.1.2011 erä-, retki- ja luontoruokailu ryhmälle 4 oppituntia, jossa kerroin ryhmälle tulevasta tapahtumasta. Kerroin heille myös, että käytän tätä tehtävää tämän opinnäytetyön esimerkki tapauksena, miten latoa voidaan käyttää opetuksessa.

Annoin kolmelle opiskelijalle, jotka toteuttavat tapahtuman aikana ammattiosaamisen näytön, tehtäväksi suunnitella tarjottavat yllä olevan ohjeen mukaan. Ruuat esikäsiteltiin koulun opetuskeittiöllä ja tarjoilu sekä lopullinen ruuanvalmistus tapahtui ladossa. Muiden opiskelijoiden kanssa kävimme viemässä ladolle polttopuita ja veimme sinne yhden väliaikaisen tarjoilupöydän. Opiskelijoiden piti myös miettiä, mitä sellaisia varusteita ladolle pitää hankkia, joita voidaan säilyttää ladolla tai ne jotka pitää ottaa mukaan, joka kerta. Listaan kertyi seuraavia varusteita: kirves, puukko, tulitikut, katuharja, kola, lumilapio, sammutus välineet, sankkoja, ensiapulaukku. Yksi opiskelija myös kiinnitti huomiota, että katolla oli runsaasti lunta. Sovin lumen pudotuksen seuraavalle viikolle.

Seuraavalla kerralla 26.1.12 minulla oli kolme tuntia samalle ryhmälle, joille opetin Viitasalon kehittämän mallin mukaan elämyksellisen ateriapalvelun tuotteistamisprosessin pääperiaatteet. Olin tehnyt siitä Pover Point esityksen, jonka avulla opetin asiaa opiskelijoille (liite1). Mallin avulla on helppo havainnollistaa, kaikkia niitä elämyksen syntymiseen vaikuttavia elementtejä, jotka on hyvä ottaa huomioon tuotteistamisvaiheessa. Ideoimme myös vaate-tusta, jota voimme käyttää elämyksellisessä kokouksessa. Koska aikataulu oli kiireinen, emme ehtineet teettää latoon vielä sopivia vaatteita vaan laitoimme ylle villapuserot, kangashuivit ja esiliinat, jotka kuvastivat toivon mukaan maalaistunnelmaa.

Teemaksi valitsimme pudasjärveläisen ruuan ja kerroimme siitä pieniä esimerkkejä siitä, mitä täällä on ennen syöty ja miten ruokia täällä on valmistet-

tu. Lähtökohtina olivat läheltä saadut raaka-aineet: marjat, poro, ohrajauhot, perunat ja Niemitalon leipäjuusto ja alueelle tyypillinen kala lohi. Pudasjärven läpi virtaava Iijoki on ollut aikoinaan merkittävä lohien kalastusjoki.



Kuvio 4. Menu

Laitoimme jäätymään jäälyhtyjä seuraavan viikon opettajainkokousta varten. Pari opiskelijaa kävi ostamassa kirpputorilta sopivia villapaitoja ja löytyipä yksi flanellipaitakin tarjoilijoiden asuksi. Ajatuksena oli myös etsiä oppilaitoksen varastoista vanhoja maatalan työvälineitä latoon somisteiksi, mutta niitä ei löytynyt. Päädyimme somistamaan tilan lyhdyillä ja porontaljoilla. Samalla kertaa ruuvasimme lattiapeltiin ruuveja liukuesteiksi. Erä-, retki- ja luontoruokailu näytön antoivat opiskelijat, laskivat tarvittavat ruokien menekin ja tekivät siitä tilauslistan tarvittavista raaka-aineista. He valmistivat mustikkapiirakat valmiiksi pakastimeen.

4.2.4 Ensimmäinen testitilaisuus 2.2.2012

Tapahtuma päivänä 2.2.2012 sää oli todella arktinen. Pakkasta oli -27 astetta, jos olisi ollut vaihtoehtoja siirtää tapahtuma muuhun ajankohtaan, olisi se siirretty. Koska opiskelijat lähtivät seuraavalla viikolla työssäoppimisjaksolle, ei sitä voinut siirtää myöhempään ajankohtaan. Opettajia ja oppilaita kehoitettiin pukeutumaan lämpimästi ja näin varautumaan kylmään säähän.

Tunnit alkoivat klo 11.50, jolloin pidin lyhyen aloitus tunnin ja jaoin tehtävät. Osa opiskelijoista jäi opetuskeittiöön leipomaan rieskoja, tekemään perunasalaatin ja kermaviilikastikkeen sekä keittämään lakkahillon.

Yksi näytöntantajista jäi varaamaan ja pakkaamaan tarvittavat ruuanvalmistusvälineet ja astiat ym. tarvikkeet. Loput opiskelijoista ja kaksi näytöntantajaa lähti ladolle laittamaan ladon valmiiksi ja tekemään lumitöitä. Noin puoli kahden jälkeen hain näytöntantajan ja tavarat kodalle ja ne, jotka olivat olleet ladolla, lähtivät lämmittelemään vähäksi aikaa koululle. Kahden aikaan laitoin lohena kypsymään ja vedet kiehumaan lämmintä mehua ja kahvia varten. Myös pöytä katettiin valmiiksi ja porontaljat levitettiin penkeille (kuva 10).



Kuva 10. Tervetuloa ensimmäiset asiakkaat (Lehto 2012.)

Puoli kolmelta menin hakemaan loput tarjottavat ja opiskelijat ladolle. Osa opiskelijoista lähti pois siinä vaiheessa ja suunnittelemani tehtävienjako meni uusiksi muiden kuin näytöntantajien osalta. Osa opiskelijoista laittoi kynttiläpölyn valmiiksi odottamaan asiakkaita.

Opettajat saapuivat noin 15.15, jolloin meillä oli kaikki valmiina. Opiskelija toivotti opettajat tervetulleeksi latoon, heitä saapui paikalle 15 henkilöä. Kerroin heille lyhyesti ladon ideasta ja rakentamisprosessista. Sen jälkeen he ryhtyivät ruokailemaan. Muutama opettaja saapui tilaisuuteen vähän myöhässä. Ruokailun aikana pari opiskelijaa kertoi heille pudasjärveläisestä ruu-

asta (kuva 11). Kahvit juotiin melkein saman tien, jotta tilaisuus ei venyisi liian pitkäksi. Kahvittelun aikana minä pidin pienen tietovisailun poronhoitoon liittyvistä sanoista. Lopuksi opiskelija kiitti käynnistä ja toivotti tervetulleeksi uudelleenkin. Opettajat lähtivät kylläisinä, mutta jäisinä kohti kotia noin klo 16.30.



Kuva 11. Ruokailu opettajainkokouksessa (Lehto2012.)

Me jäimme opiskelijoiden kanssa räppiäisiin ja siivoamaan paikat loppuun. Kaikki olivat kylmän kangistamia, mutta selvisimme ladolta koululle klo 17.10 ja siellä teimme lopputyöt, asiakastyytyväisyyskyselyn ja pidimme näytön arviointikeskustelut. Koulupäivä päättyi klo 18.10.

Viitasalo (2007,79) mukaan asiakas on valmis ottamaan vastaan elämyskokemuksen, mikäli hänellä on ollut mahdollisuus valita oma toimintansa. Hyvä asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa elämyskokemuksen syntyyn sekä kokemuksen muistamiseen ja tyytyväinen asiakas kertoo kokemuksestaan eteenpäin ja näin edistää tuotteen tai kohteen myönteistä mielikuvaa. Tuotekehitysvaiheessa on muistettava kaikki elämyksen syntymiseen vaikuttavat asiat, jos itse ei ole niitä huomionnut asiakashuomaa ne. Viitasalon tutkimuksen mukaan paikan historia kulttuuri, aito ja yhteisöllisyyttä tukeva tunnelma ja paikan myönteinen imago vaikuttavat matkailullisesti tärkeisiin vetovoimatekijöihin.

4.3 Ladon hyödyntäminen oppimisessa ja käyttökelpoisuuden arviointia

Latoa voi hyödyntää lähes kaikissa matkailupalvelujen tuottajien opintokokonaisuuksissa. Siellä voi oppia asiakaspalvelua, tuotteistamista, riskianalyysin tekemistä, erilaisten ohjelmapalvelujen toteuttamista. Ladossa voi oppia sosiaalisia ja vuorovaikutustaitoja jne. Ladon toiminnan ympärille voi kehittää yrittäjämäistä toimintaa ja perustaa opiskelija ryhmän kanssa vuodeksi yrityksen, joka tarjoaisi erilaisia palveluja ladolla. Lato mahdollistaa ja monipuolistaa myös uusien asiakaspalvelutilanteiden oppimista, kun järjestää siellä erilaisia tapahtumia erilaisille asiakasryhmille. Lato antaa monipuolisen mahdollisuuden toteuttaa elämyksellisiä ohjelmapalvelukokemuksia asiakkaille ja siellä voi toteuttaa elämyksellisiä oppimiskokemuksia opiskelijoille.

Latoa voi hyödyntää markkinointi materiaalin suunnittelussa ja siitä voisi tehdä vaikka esittelyvideoita ja nettisivut. Siellä voi toteuttaa runsaasti erilaisia oppimistilanteita niin matkailupalvelujen tuottajille kuin muillekin oppilaitoksemme opiskelijoille. Ladon ympärille voi tuotteistaa eri vuoden aikoihin sopivia luonto-ohjelmapalveluja, joissa lato on osa ohjelmapalvelukokonaisuutta ja toteuttamisympäristöä.

Etenkin ruokailujen järjestäminen ladossa on helpompaa, kun ympäristö ja suuriosa välineistä ovat valmiiksi paikalla, eikä kaikkea tarvitse kuljettaa, joka kerta eri paikkaan. Myös kaasuhella ja -jäkäappi helpottavat ruuan hygieenistä käsittelyä luonto-olosuhteissa. Latoon pitää vielä rakentaa lisää laskuja ja säilytystiloja. Testitilaisuudessa saamamme kokemuksen perusteella, latoon mahtuu yhtä aikaa ruokailemaan noin 16 henkilöä, jos käytössä ei ole kuin kotakeittiöpuoli.

Muiden osastojen opiskelijoille ja yrityksille latoon ja sen ympäristöön voi suunnitella erilaisia ryhmäytymispäiviä. Hevospuolen opiskelijat voivat suunnitella ja toteuttaa siellä erilaisia hevosmatkailupalveluja, koska lato on aivan lähellä oppilaitoksemme tallia. Lato ympäristöineen sopii hyvin myös seikkailukasvatus ympäristöksi.

Tehdessämme oppilaiden kanssa erilaisia tuotteistamisharjoituksia, pääsemme prosessissa usein tuotteistamisprosessin testausvaiheeseen, joka saatetaan myydä asiakkaille. Olisi hyvä, jos ladon ympärille tuotteistettavista ohjelmapalvelukokonaisuuksista, tuotteistamisprosessia jatkettaisiin vielä eteenpäin ja tehtäisiin myös muutoksia saadun palautteen perusteella ja niistä voitaisiin valmistaa markkinointimateriaalia ja myydä tuotetta eteenpäin.

Pyrimme huomioimaan myös kestäväen kehityksen suunnitellessamme ja toteuttaessamme ohjelmapalveluja ja tilaisuuksia opiskelijoiden kanssa. Lajitellamme jätteet ja käytämme oikeita astioita aina, kun se on mahdollista ja hygieenistä, sekä toimimme muutenkin luontoa kunnioittaen.

Mielestäni ensimmäinen tilaisuus ladolla oli kokonaisuudessaan onnistunut. Ruoka oli hyvää ja sitä oli riittävästi. Kylmyys oli tosiasia ja riski, mikä pyrittiin ottamaan huomioon lyhentämällä tilaisuus niin lyhyeksi kuin mahdollista. Onneksi latoon ei kuitenkaan tuullut, mutta ei siellä ollut juurikaan lämpimämpi kuin ulkona, koska lämpö pääsee karkaamaan katon rajassa olevista aukoista.

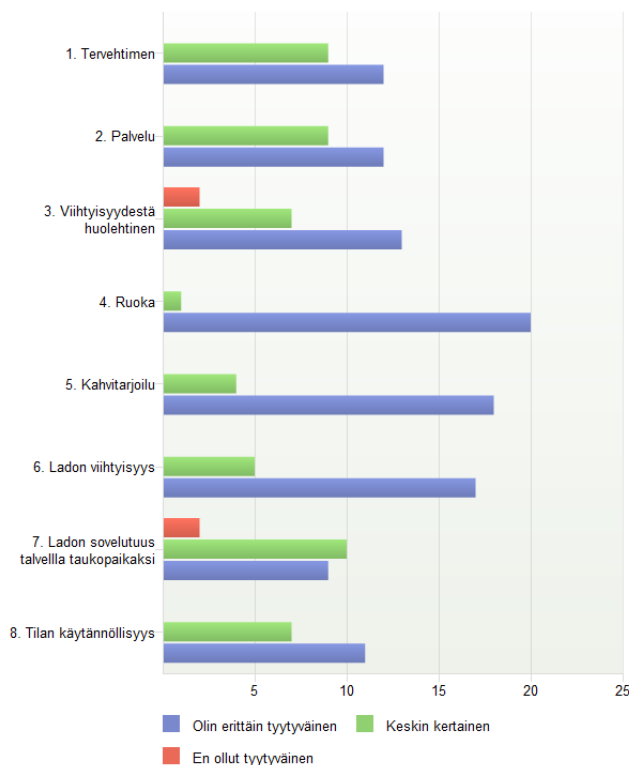
Haasteellista tilaisuuden järjestämisessä oli, että opettajana joudun olemaan monessa paikassa yhtä aikaa ja aina joku porukka on yksin. Onneksi mitään isoja vahinkoja ei sattunut. Nyt meinasi tapahtua isompi vahinko, kun yhdellä opiskelijalla syttyi tekokuituinen hupun karvareunus tuleen. Onneksi olin vieressä ja sain tukahdutettua sen kädellä. Kirjallista turvallisuus suunnitelmaa ei tehty, mutta riskejä arvioitiin suullisesti yhdessä. Myös riskianalyyysien ja turvallisuus suunnitelmien tekemistä pitää opetella seuraavissa ladossa järjestettävissä tilaisuuksissa. Testitilaisuuden suurimmat riskit olivat paleltuminen ja vahingot tulen kanssa ja niihin oli varauduttu sammutus välineillä, ämpärillä ja mukana oli myös ensiapulaukku.

Teimme asiakastyytyväisyys kyselyn (liite 2), johon vastasivat niin tapahtuman järjestämiseen osallistuneet opiskelijat kuin asiakkaana olleet opettajat. Minä suunnittelin kysymykset ja opiskelijat keräsivät vastaukset asiakkailta. Pääsääntöisesti saimme positiivista palautetta tapahtumasta (kuvio 5). Suu-

rimmat puutteet koettiin tilan soveltuvuudesta talvella tauko paikaksi, olihan tapahtuman aikana pakkasta -27 astetta. Muutoin lato koettiin tutkimuksen mukaan viihtyisäksi ja käytännölliseksi ruokailujen järjestämiseen. Totesin opiskelijoille, ettei asiakastilaisuuksia peruta tai siirretä sisätiloihin kuin aivan äärimmäisissä olosuhteissa tai silloin, kun asiakkaiden turvallisuutta ei voida taata. Eräässä asiakaspalautteessa oli tällainen kommentti: *Erityisen vaativassa pakkasilmassa urhoollisesti ja kiitettävästi hoidettuhomma.*

2. Miten opiskelijat onnistuivat seuraavissa asioissa ja miten paikka soveltuu ohjelmapalveluympäristöksi?

Vastaajien määrä: 22



Kuvio 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kysyimme myös: Miten voisimme parantaa palveluamme? Tähän kysymykseen saimme kymmenen vastausta, joista yhdeksässä oli jokin parannusehdotus. Yksi vastaajista toivoi lisää rekvisiittaa, jota on tarkoitus latoon tuoda, kunhan ilmat lämpenevät. Vastauksissa toivottiin myös jalkojen lämmitystä, kuumempaa ruokaa talvella, kaikkien opiskelijoiden osallistumista toimintaan ja näytön antajien itsenäisempää työskentelyä. Jalkojen lämmitystä ei varmaan pysty muuten toteuttamaan kuin tuomalla latoon vilttejä jalkoihin kieltäväksi. Keitto ruoka olisi ollut parempi vaihtoehto, mutta halusimme tehdä

jotain muuta, mutta tosiasia oli, että perunasalaatti ja vaniljakastike olivat kohmeessa, kun viimeiset asiakkaat ottivat ruokaa. Se miten saada kaikille opiskelijoille, tekemistä tapahtuman aikana on toki haasteellista, kun samalla osa opiskelijoista antaa näyttöä, jolloin heidän pitää toimia erityisen omatoimisesti ja aktiivisesti. Paras tilanne olisi, etteivät ne opiskelijat jotka eivät anna näyttöä, osallistuisi ollenkaan tapahtumaan. Sillä jos asiakkaita on 20 ja opiskelijoita 12, ei kaikille ole kokoasiakastapahtuman aikana aktiivista tekemistä.

Myös minä sain palautetta osallistumisestani, minun pitäisi olla enemmän sivuroolissa, etenkin kun opiskelijat antavat näyttöä. Ehkä taas unohdin roolini, olihan tämä tavallaan myös minun havainnointitilaisuus. Tosiasia on, että joudun aina muistuttamaan itseäni etenkin asiakastilaisuuksissa, että annan opiskelijoiden tehdä työt ja yritän itse pysyä sivummalla.

5 POHDINTAA

Tämä opinnäytetyöni oli toiminnallinen työ, jonka tavoitteena oli kehittää matkailupalvelujen tuottajien oppimisympäristöä OSAO Pudasjärven yksikössä. Tämä tavoite saavutettiin. Nyt meillä on valmiina lato, jossa opiskelijat voivat oppia hyvin monenlaisia matkailupalvelujen tuottamiseen liittyviä taitoja.

Perehtyessäni lähdekirjallisuuteen ja materiaaleihin, opin paljon etenkin matkailutuotteiden tuotteistamisesta ja elämyksellisten ateriapalvelujen tuottamisesta, ruuan ja muiden matkailun ohjelmapalvelujen avulla. Prosessin aikana perehdyin siihen, miten uutta latoa voi hyödyntää erilaisten oppimistilanteiden ja projektien oppimisympäristönä.

Tämä työ kuvaa hyvin minun osaamisalueitani, tässä työssä yhdistyy ja syventyy aiempi osaamiseni ravitsemusteknikon ja opettajan pedagogisesta osaamisesta ja restonomi koulutuksen aikana omaksutut matkailun restonomin tiedot. Työ on monialainen. Aluksi minulla oli vaikeuksia rajata teoriataustaa ja viitekehitystä, mihin tämän opinnäytetyöni perustuu. Mielestäni onnistuin rajaamaan työni suhteellisen hyvin. Työssäni olisi voinut olla tutkimuksellisempi ote, nyt osallistuva havainnointi ei ollut kovin systemaattista. Tallensin havainnot valokuvaamalla, myös muistiinpanot olisi kannattanut tehdä.

Uusi lato antaa kyllä hyvin monenlaisia mahdollisuuksia kehittää erilaisia oppimistilanteita. retki-, erä- ja luontoruokailujen opintokokonaisuus on vain yksi esimerkki, missä latoa voi hyödyntää oppimisessa. Sitä voi käyttää hyväkseen lähes kaikissa matkailupalvelujen tuottajien opintoihin kuuluvissa opintokokonaisuuksissa, kuten matkailun asiakaspalvelun, matkailupalvelujen tuotteistamisen ja toteuttamisen opintokokonaisuuksissa sekä opastuspalveluiden opintokokonaisuudessa. Sen lisäksi latoa voi hyödyntää myös hevos-talouden opinnoissa, etenkin jos he suunnittelevat tai toteuttavat hevosmatkailupalveluja.

Tämä opinnäytetyö oli mielekäs tehdä, koska sain sen aikana syventää omaa osaamistani ja kehittää työtäni. Tein tämän työn ennen kaikkea itselleni ja

oppiakseni, mutta siitä on hyötyä myös oppilaitoksellemme ja ennen kaikkea opiskelijoille mielekkäämpinä ja mielenkiintoisempina oppimistilanteina. Tämä on ollut yksi hyvä esimerkki siitä miten voin vaikuttaa omaan työhöni ja on ollut osaltaan lisäämässä myös intoa tehdä työtä. Tästä työstä on hyötyä minulle myöhemminkin.

Opettajan täytyy myös innostaa opiskelijoita oppimaan. Se kumpuaa omasta innostuksesta, opiskelijan kohtaamisesta, oikeanlaisesta tavoitteiden asettamisesta ja rakentavasta palautteesta. Onnistuminen auttaa jaksamaan ja ne tulee huomata ja huomioida. (Paaso–Korento 2010,72.)

Prosessi on sujunut aikataulun mukaan ja olen työskennellyt itsenäisesti, mutta saamani tuki ja ohjaus on vienyt prosessia eteenpäin. Osaava opettaja 2010–2020 loppuraportissa sanotaan että, opetus ja ohjausprosessia sekä opettajan työnkuvaa voitaisiin kehittää seuraavien toimintojen osalta: yhteistyötä yritysten kanssa tulisi lisätä, opettajien työelämäjaksot, työelämän erityisosaajien hyödyntämistä opetuksessa, opettajien jalkautuminen kentälle tekemään töitä työpaikalle. (Paaso–Korento 2010,102.) Olen pyrkinyt kehittämään kaikkia näitä osa-alueita. Etenkin yhteistyötä yrityksissä tehtävän työn osalta olen ollut kehittämässä ja toteuttamassa. Teemme jatkuvasti opiskelijoiden kanssa erilaisia yhteistyöprojekteja yritysten kanssa, joita voi kehittää myös ladon yhteyteen. Tärkein yhteistyömuoto on opiskelijoiden työssäoppimisjaksot matkailualan yrityksissä.

Työtä tehdessäni minulla heräsi monia uusia ajatuksia, miten voin hyödyntää latoa erilaisissa oppimistilanteissa lähes kaikissa matkailualan perustutkinnon opintokokonaisuuksissa. Seuraavan tutkimuksen aiheena voisi olla muutama vuoden päästä se, miten matkailupalvelujen tuottajat ovat kokeneet oppivansa ladossa ja muissa opetuksessa hyödynnettävissä oppimisympäristöissä. Voisi tutkia miten ja missä matkailupalvelujen tuottajista tulee ammatillaisia, millaisissa opiskelutilanteissa ja -ympäristöissä he ovat kokeneet kaikista mieleenpainuvimpia oppimiskokemuksia.

LÄHTEET

- García-Rosell, J. Kylänen, M. Pitkänen, K. Tekoniemi-Selkälä, T. Vanhala, A. 2010. Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja. Rovaniemi. Osoitteessa. <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu.iw3>. 27.1.2012
- Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. 2. painos. Helsinki: Gaudamus.
- Harju-Autti 9/ 2010. Matkailun toimialaraportti. TEM:N JA ELY-KESKUSTEN JULKAISU. Osoitteessa. <http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=6> 26.10.2011
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto Osat 1. ja 2. Jyväskylä. Gummerus Kirja-paino Oy
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Komppula, R. – Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys Helsinki Edita
- Lehto, L. 2011 ja 2012 Valokuvat ladosta
- LEO 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Osoitteessa <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=165> 28.10.2011
- Liuksila, T. 2010 Matkailun ohjelmapalvelut toimialaraportti TEM:N JA ELY-KESKUSTEN JULKAISU Osoitteessa <http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=6> 26.10.2011
- Manninen, J.— Burman, A.— Koivunen, A. – Kuitunen, E. Luukannel, S. Passa, S. Särkkä, H. 2007. Oppimista tukevat ympäristöt. Johdatus oppimisympäristöajatteluun Opetushallitus Vammala Vammalan kirjapaino Oy
- Nieminen, J. 2011 Työ- ja elinkeinoministeriö. Alueelliset talousnäkömät syksyllä 2011 Osoitteessa <http://www.temtoimialapalvelu.fi/> 21.2.2012
- Ojala, E. 2011. Ladon pohjapiirustus
- Oksanen, H. 2005 Välikylä, T.(toim.) Maastoruokailu ja ohjelmapalvelut Pori. Elintarvike ja terveystieteiden lehti
- OPH 2004 Opetushallitus. Opetussuunnitelman perusteet. Osoitteessa http://www02.oph.fi/ops/perusopetus/pops_web.pdf 18.2.2012
- OSAO 2012 Oulun seudun ammattiopisto. Osoitteessa <http://www.osao.fi/index.php?2198> 20.1.2012
- Paaso, A. – Korento, K. Osaava opettaja 2010-2020. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen opetushenkilöstön osaaminen. Tampere. Opetushallitus.

- Pohjois-Pohjanmaanliitto 2011. POHJOIS-POHJANMAAN MATKAILUSTRATEGIAN PÄIVITYS VUOTEEN 2015. Osoitteessa <http://ppohjanmaa.tjhosting.com/kokous/2011132-4.HTM> 21.2.2012
- Puoskari, P. 2012 Matkaopas-lehti. 1/2012 Turku. Sanoma Magazines Finland Oy.
- Puustinen, A. Rouhiainen, U-M. 2007 Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki. Edita.
- Soisalo, S.– Vuotilainen, E. 2011. Mustikka, ruis ja rypsi Voimaruokaa Suomesta. Helsinki. Otavan Kirjapaino Oy
- Viitasalo, H. 2007. Elämyksellisten ateriapalvelujen tuotekehitysmalli. Lapin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Rovaniemi. Kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. 1.–2. painos. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. – Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Virkkunen, V. 2011 Syötteen luontomatkailusuunnitelma Osoitteessa: http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkeily/Virkistuskaytons_uunnittelu/Luontomatkailusuunnitelmat/syote/Documents/c93.pdf 20.12.2011
- Välikylä, T.(toim.) – Oksanen, H. 2005 Maastoruokailu ja ohjelmapalvelut Pori. Elin-tarvike ja terveystieteiden lehti
- Tarssanen, S. – Kylänen, M. 2007 Artikkelissa Entä jos elämyksiä tuotetaan? Teok-sessa Elämys ja seikkailu Karppinen, S. – Latomaa, T. (toim.):
- Tonder. M. 2010 Osoitteessa <http://humisevaharju.wordpress.com/2010/03/13/matkailupalvelun-tuotteistaminen-mita-se-oikein-on>. 19.12.2011

LIITTEET

Liite 1

Elämys

- Elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen
- Elämys on aina henkilökohtainen kokemus ja useiden eri tekijöiden summa.
- Elämys on huomattavasti enemmän kuin mukava ja miellyttävä kokemus tai hyvä palvelu. Edelliset luovat edellytyksiä elämysten syntymiseen, mutta eivät itsessään vielä ole niitä.
- Elämystuote on tuotteistettu kokemus, jonka sisältö ja toteutustapa on suunniteltu asiakaslähtöisesti ja se on räätälöitävissä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Palvelussa on olennaista se mitä asiakas saa, elämyksessä keskitytään siihen miten ja millainen kokemus vieraille luodaan.

Elämys kolmio

Tutustu elämys kolmioon osoitteessa

http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&no_deIDX=3615



Ateriapalvelun elämyksellistäminen

- Ateriapalvelu voidaan elämyksellistää käsikirjoituksella, jolla se sidotaan paikkaan, alueenhistoriaa tai kulttuuriin tai johonkin tarinaan.
- Tutustu Viikinki ravintolan ideaan osoitteessa
- <http://www.ravintolaharald.fi/?kaupunki=oulu>

Ateriapalvelun elämyksellistäminen

- SOMISTUKSELLA,
- LAVASTUKSELLA,
- PUVUSTUKSELLA,
- ROOLITUKSELLA,
- DRAAMAN KÄYTTÄMISELLÄ
- MIETITÄÄN MITEN ASIAKAS OSALLISTETAAN
- ERILAISTEN AISTIÄRSYKKEIDEN KÄYTTÄMISELLÄ
- MILTÄ MAISTUU, TUOKSUU, TUNTUU, KUULOSTAA TAI NÄYTTÄÄ

Ideointi vaihe

- Valitaan teema jonka ympärille ateria palvelua ryhdytään suunnittelemaan
- Idea voi olla peräisin myyteistä, tarinoista tai paikan kohteen historiasta tai kulttuurista
- Ideoinnin apuna voi käyttää erilaisia ideointi menetelmiä

Mieti mitä sinulla tulee mieleen seuraavista sanoista:

- Lato
- Lammashaka
- Pudasjärvi
- Marjat, sienet, kala
- Esväät
- Nuotio ruokaa

Aterian reseptien valitseminen tai laatiminen teeman ympärille

- Vanhoja reseptejä voi muokata nykyaikaan sopiviksi
- Vanhoja reseptejä muokattava niin, että ne maistuvat tämän päivän asiakkaille
- Mausteina kannattaa käyttää paikallisia yrttejä ja luonnosta saatavia yrttejä
- Suolaa käytetään kohtuudella
- Annoksen ulkonäön ja rakenteen tulee olla teemaan sopiva ja aikakautta muistuttava

Aterian reseptien valitseminen tai laatiminen teeman ympärille

- Asiakasryhmän toiveet huomioitava jo suunnittelu vaiheessa
- Ateriakokonaisuudet on hyvä suunnitella helposti muunneltaviksi
- Reseptit testaan ja muokataan 10 hengen ohjeiksi ruokaohjelmilla
- Aitous kriteerejä ovat mm. raaka-aine ja valmistusmenetelmä
- Ruuan hygienia, ruokailutavat ja viestintä vaikuttavat lopputulokseen.

Käsikirjoitus ja draaman käyttö

- Käsikirjoituksen tarkoituksena on tehdä esityksestä/ tapahtumasta siedettävä.
- Aiheen tulee olla mielenkiintoinen ja uskottava
- Rakkaus, valta ja hengissä pysyminen kiinnostaa aina
- Tavoitteena mahdollistaa asiakkaiden yhdessä olemista ja kasvattaa ryhmän kiintymistä elämykseen.
- Keinoina voi käyttää tarinan kerrontaa, lauluja, leikkejä, musiikkia
- Onnistunut käsikirjoitus kun se esittää monimutkaisia asioita yksinkertaisesti tai uudella tavalla, yllättävästi, mykistävästi ilahduttavasti tai järkyttävästi.

Aiheen kiinnittäminen ympäristöön

- Ateria palvelun kiinnittäminen juuri siihen paikkaan tekee tuotteesta aidomman.
- Palveluntuottajan palvelu on luontevaa, jos hän toimii oman kulttuurin edustajana tai on omaksunut sen erityispiirteitä omaan toimintaan.
- Somistus, puvustus, ja roolit kiinnittävät tuotteen kohteeseen
- Asiakkaan on aistittava paikan henki.
- Mikä on paikan tarina? Mikä erottaa metsän metsästä?

Somistus ja lavastus

- Somistusta on pienimuotoinen koristelu mm. kukilla, pöytäliinoilla, kynttilöillä, esineillä
- Ne tulee valita teeman mukaisesti
- Lavastus on ympäristön rakentaminen teemaan sopivaksi, siihen kuuluu fyysinen ympäristö ja puvustus

Puvustus ja roolit

- Pukujen mallit, värit, materiaalit valitaan teeman mukaisesti.
- Mitä aidompaa pukeutuminen on sitä aidompi vaikutelma saadaan aikaiseksi.
- Rooleja voidaan antaa sekä asiakaspalvelijoille kuin asiakkaillekin

Draaman käyttö matkailussa

- Draama perustuu inhimilliseen kykyyn samaistua esitettyihin henkilöihin ja tapahtumiin.
- Se pyrkii koskettamaan katsojaa
- Draaman avulla voidaan käsitellä ajankohtaisia aiheita
- Draaman käyttö matkailussa ei vaadi teatterikoulusta
- Pitää tuntea tarina johon roolihahmo kuuluu ja kertoa siitä asiakkaalle.
- Asiakkaille on merkityksellistä miten palveluhenkilökunta käyttäytyy, miltä se näyttää ja kuinka pätevä se on kyseiseen tehtävään.

Roolien valinnan perusteita

- Kuka henkilö on?
- Missä hän on?
- Miksi hän on täällä?
- Mistä hän on?
- Mihin henkilö pyrkii?
- Miksi hän tahtoo?
- Mihin hän on menossa?
- Mitä on tapahtunut aikaisemmin?

Asiakkaan osallistumisaste

- Asiakkaan osallistumisaste vaikuttaa elämyksen syntymiseen voimakkaasti
- Osallistuminen voi olla joko aktiivista tai passiivista
- Se voi olla aktiivista osallistumista tai se voi olla passiivista osallistumista, jossa kuitenkin seurataan tapahtumaa aktiivisesti
- Osallistumisen pitäisi kuitenkin perustua vapaaehtoisuuteen

Aistiärsykkeiden lisääminen

- Tuotteen elämyksellisyyttä voidaan lisätä aistiärsykkeiden avulla.
- Asiakkaiden havainnot syntyvät eri aistien avulla
- Tuoteidean pitäisi sisältää ärsykejä kaikille aisteille
- Maku, haju, kuulo, näkö ja tunto

- Mieti millaisia mielikuvia ateriapalvelu ladossa voi herättää?

Kun tuotekehitys on edennyt
Ideointi vaiheesta reseptien
laatimisen jälkeen ateriapalvelun
elämyksellistämiseen, tehdään
lopuksi TUOTEKOKEILUT ja
MARKKINOINTI toimenpiteet.

Erilaisia elämyksellisiä
ateriapalveluja



Kuvat Antti ja Liisa Lehto

Liite2

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Mitä mieltä olet tapahtuman asiakaspalvelusta

Miten opiskelijat onnistuivat seuraavissa asioissa ja miten paikka soveltuu ohjelmapalvelu ympäristöksi	☹	☺	☺
1. Tervehtiminen			
2. Palvelu			
3. Viihtyisyydestä huolehtiminen			
4. Ruoka			
5. Kahvitarjoilu			
6. Ladon viihtyisyys			
7. Ladon soveltuvuus talvella taukopaikaksi			
8. Tilan käytännöllisyys			

Suosittelisitko latoa ja opiskelijoita tilaisuuden järjestämiseen muillekin? Kyllä___ En___

Haluatko antaa kiitosta jostakin?

Missä asioissa voisimme parantaa palveluamme?

Kiitos palautteesta