

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra  
Matkailun koulutusohjelma

Minna Pöyhiä, Jaana Tuunanen

## **OPIKELIJOIDEN ILTAJUHLAN JÄRJESTÄMINEN: RESTO 2009 -TAPAHTUMA**

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

Minna Pöyhiä, Jaana Tuunanen

Opiskelijoiden iltajuhlan järjestäminen: Resto 2009 -tapahtuma, 19 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu- ja ravitsemispalvelut, Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö, 2009

Ohjaaja: lehtori Heli Korpinen

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa Resto 2009 -tapahtumaan opiskelijoiden iltajuhla. Opinnäytetyö tehtiin Saimaan ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tekijät halusivat illan ohjelman olevan monipuolinen. Tavoitteena oli tekijöiden henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttaminen ja koulutuksen tuoman ammatillisen pätevyyden soveltaminen. Opinnäytetyö oli luonteeltaan toiminnallinen.

Opinnäytetyön teoriaosuus koottiin asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteoksista ja aihetta käsittelevistä artikkeleista. Teoriaosuudessa käsiteltiin onnistuneen tapahtuman järjestämistä, organisaatioita ja tapahtuman kulkua.

Työn tuloksena toteutettiin opinnäytetyö ja Resto 2009 -tapahtumaan opiskelijoiden iltajuhla. Iltajuhlan toteutus poikkesi suunnitelmasta aikataulun ja yhteistyön osalta. Havaittiin, että tapahtuman suunnittelu ja toteutus täytyy tehdä erittäin huolellisesti. Opinnäytetyön tekijät osaavat ottaa opitut asiat huomioon mahdollisissa tapahtuman järjestämisissä.

Asiasanat: tapahtuma, tapahtuman järjestäminen, tapahtuman riskit, Resto 2009 – tapahtuma

## ABSTRACT

Minna Pöyhiä, Jaana Tuunanen

Hosting a students' evening function: Resto 2009 function, 19 pages, 5 appendixes

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Tourism and Hospitality

Degree Programme in Tourism

Bachelor's thesis 2009

Instructor: Lecturer Heli Korpinen

The object of the bachelor's thesis was to plan and carry through Resto 2009 students evening function. The bachelor's thesis was made for Saimaa University of Applied Sciences. Bachelor's thesis makers' wanted the evening function and programme to be comprehensive. Aim was to achieve makers' personal goals and to implement what have learned at school. The bachelor's thesis is functional.

The bachelor's thesis theory part is based on books and articles about customer service and marketing. The theory part deal with successfully process the hosting, organizing and the course of the event. Students' evening function was successful.

Bachelor's thesis result was bachelor's thesis and for Resto 2009 function a students evening function. Completion of evening function departed from conception by schedule and co-operation. Functions' planning and completion must be done very neatly. Bachelor's thesis makers' know how to take learned issues into consideration on possible event hosting'.

Key words: Event, hosting an event, event's hazards, Resto 2009 function

# SISÄLTÖ

<u>1 JOHDANTO.....</u>	<u>5</u>
<u>2 ONNISTUNUT TAPAHTUMA.....</u>	<u>6</u>
<u>3 TAPAHTUMAN KUVAUS.....</u>	<u>8</u>
<u>3.1 Tapahtuman tavoitteet.....</u>	<u>8</u>
<u>3.2 Projektiorganisaatio.....</u>	<u>9</u>
<u>3.3 Opiskelijoiden iltajuhlan suunnittelu ja kulku.....</u>	<u>10</u>
<u>3.4 Iltajuhlan aikataulun toteutuminen.....</u>	<u>12</u>
<u>3.5 Tapahtuman taloudellinen onnistuminen.....</u>	<u>14</u>
<u>4 TAPAHTUMAN ARVIOINTI.....</u>	<u>15</u>
<u>5 YHTEENVETO.....</u>	<u>18</u>
<u>LÄHTEET.....</u>	<u>20</u>

## LIITTEET

Liite 1 Resto - päiväkirja

Liite 2 Aktiviteetit

Liite 3 Palautteet

Liite 4 Riskit tärkeys- ja todennäköisyysjärjestyksessä

Liite 5 Aikataulukkaavio

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tekijöiden opiskellessa viimeistä vuotta matkailun restonomeiksi Saimaan ammattikorkeakoulussa aiheelliseksi tuli opinnäytetyön miettiminen. Kummallakaan ei ollut mietittynä opinnäytetyön aihetta ja molemmat hakivat aktiivisesti aihetta. Alun perin suunnitelmissa ei ollut tehdä opinnäytetyötä yhdessä, mutta molemmille sopivan aiheen tullessa vastaan päätös kävi nopeasti. Päätökseen vaikutti myös ne seikat, että opinnäytetyön tekijät opiskelivat samalla vuosikurssilla ja heistä oli tullut hyviä ystäviä.

Saimaan ammattikorkeakoulu julkaisi loppuvuonna 2008 joukon opinnäytetyö- ja projektiaiheita, ja halukkaat opiskelijat saattoivat hakea näitä opinnäytetöikseen. Kaikki aiheet liittyivät Saimaan ammattikorkeakoulun keväällä 2009 järjestämiin Resto 2009 -kilpailuihin. Opinnäytetyön tekijät hakivat opinnäytetyön tekemisen mahdollisuutta yhdessä aiheelle ”Opiskelijoiden iltajuhla”, ja haastattelun jälkeen saivat työn itselleen. Haastattelijana toimi lehtori Heli Korpinen ja haastattelu koostui kysymyksistä liittyen motivaatioon ja opiskeluun. Heli Korpinen vakuuttui, että opinnäytetyön tekijät olivat aidosti kiinnostuneita aiheesta ja sitoutuivat tapahtuman järjestämiseen.

Olemme kumpikin käytännönläheisiä ihmisiä, joten opinnäytetyön toiminnallinen aihe on meille sopiva. Pääsemme toteuttamaan kaikkea restonomikoulutuksessa oppimaamme käytännössä. Erityisesti toisena opiskeluvuotena käymämme kurssi ”Event management” auttaa meitä hahmottamaan tapahtuman toteutusta. Haasteita työlle asettaa aikataulutus, ohjelman sisältö ja budjetti. Työn ollessa näin laaja on hyvä ratkaisu tehdä projekti parityönä. Yhdelle ihmiselle tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa olisi liikaa työtä. Työn päätavoitteena on toteuttaa yleisötapahtuma soveltaen teoriassa saamiamme kokemuksia tapahtuman järjestämisestä.

## 2 ONNISTUNUT TAPAHTUMA

Onnistunut tapahtuman suunnittelu koostuu tietyistä kysymyksistä, jotka voidaan jakaa kahteen ryhmään strategisiin ja operatiivisiin kysymyksiin (Vallo & Häyrinen 2008, 93–97). Näihin kysymyksiin tuli osata vastata, ennen kuin ryhdyimme suunnittelemaan tapahtumaa.

Strategisia kysymyksiä ovat, miksi tapahtuma järjestetään ja mitä tapahtumalla halutaan viestiä, tapahtuman kohderyhmä ja tämän tunteminen ja mitä järjestetään. Tapahtuma järjestettiin osana vuosittaista Resto -kilpailua, ja halusimme tarjota opiskelijoille iltaohjelmaa. Opiskelijoiden iltajuhla järjestettiin Resto 2009 -tapahtumaan osallistuville opiskelijoille. Järjestimme opiskelijoille rentouttavan illanvieron Imatran Kylpylässä kilpailupäivien välissä. Opiskelijat olivat iältään 18–25-vuotiaita. Suuri osa tapahtumaan osallistuneista opiskelijoista oli naisia. Tapahtumaan osallistuneet opiskelijat opiskelevat ammattikorkeakouluissa restonomeiksi.

Operatiivisia kysymyksiä ovat, miten tapahtuma järjestetään niin, että tavoite saavutetaan, millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on ja kuka tai ketkä toimivat tapahtuman selkärankana. Tapahtuman suunnittelu aloitettiin varhain, jotta ehtisimme luoda kokonaisvaltaisesti toimivan tapahtuman. Liite 1 sisältää tapahtuman suunnittelupäiväkirjan, joka kertoo tapahtuman suunnittelun eri vaiheista. Panostimme tapahtuman laatuun ja arvioimme tapahtuman lopputulosta. Arvioimme etukäteen mahdolliset ja riskit ja varauduimme niihin. Tapahtuman ohjelma suunniteltiin ottamalla huomioon kohderyhmä ja sen mahdolliset tarpeet, kuten ruoka-aineallergiat. Ilta sisälsi leikkimielisiä joukkuekilpailuja, ruokailun ja ohjelmaa. Halusimme varmistaa, että myös tapahtuman loppu olisi onnistunut, joten tilasimme ammattilaisen esiintymään illan päätteeksi.

## **Tapahtuman riskien hallinta**

Tunnistimme riskejä ja arvioimme niitä liitteessä 4. Miettiessämme mahdollisia riskejä olimme määrittäneet, mitä seurauksia niillä on, ja mikä on riskin todennäköisyys. Arvioitaessa päätimme, kuinka riskien kanssa toimitaan. Riskien luonteeseen kuuluu kuitenkin se, ettei voi olla tarkasti perillä ei-toivottujen tapahtumien sattumisesta (Suominen 2003, 10).

Riskien hallintaa paransimme jakamalla selkeät vastuualueet luotseille. Pidimme heidät ajan tasalla projektin kulusta ja jokaisen tehtävistä. Iltajuhlan toteuttamiseen tarvittiin paljon apua, joten jokaisen oli sitouduttava osallistumaan täydellä työpanoksella. Tärkeää oli etukäteen pitää yhteisiä palavereja luotsien kanssa, ja varmistaa, että kaikki pääsevät osallistumaan niihin. Mahdolliset sairaustapaukset oli myös huomioitava. Suunnitteluvaiheen riskinä oli huono tiedon kulkeminen, koska luotseja oli paljon ja organisaatio iso.

Suurimmat ennakoitavat riskit luotsien kesken olivat sairastumiset ja yhteistyön laatu. Mahdollinen riski oli, että luotsit eivät halua kantaa vastuuta ja osallistua, ja olettivat jonkun muun hoitavan asian. Mahdollisissa sairaustapauksissa varahenkilöitä ei ollut, sillä ylimääräisiä luotseja ei ollut. Sairauksitapaukset olivat todennäköisin riski. Otimme tämän etukäteen huomioon henkilöstösuunnitelmassa. Aikataulujen pitävyyteen liittyi riskejä, koska tapahtumassa voi ilmetä ennalta arvaamattomia tekijöitä. Ennalta arvaamattomia tekijöitä olivat ruokailun viivästyminen ja yleinen aikataulutus.

Tilojen ja toimintatapojen tunteminen Imatran Kylpylällä oli myös ensiarvoisen tärkeää, joten ennen iltajuhlan toteuttamista suunnittelimme käyvämmme luotsien kanssa tutustumassa Imatran Kylpylän tiloihin. Aikataulullisista syistä tämän suunnitelman toteuttaminen ei onnistunut.

( Riskienhallintasuunnitelma 2003; Suominen 2003.)

### **3 TAPAHTUMAN KUVAUS**

Resto-tapahtuma on vuosittain järjestettävä valtakunnallinen kilpailu, jossa hotelli-, ravintola- ja matkailualan opiskelijat kilpailevat joukkueittain keskenään. Jokainen joukkue edustaa omaa ammattikorkeakouluun. Tapahtuma pitää sisällään tulevien restonomien tietoja ja taitoja mittaavia kilpailuja, ja kilpailut kestävät kaksi päivää, ajankohtana vuonna 2009 oli huhtikuun 2. ja 3. päivä. Kilpailussa mitataan taitoja liiketaloudessa, matkailu-, ravitsemis-, talousalassa ja markkinoinnissa. Tehtäviä suoritetaan niin suomen, ruotsin kuin englanninkin kielillä. (Vihavainen 2009.) Tehtävänannoissa kerrotaan, mitä apuvälineitä tai materiaalia tehtävän suorittamisessa saa käyttää apunaan, ja mikä on tehtävän suorittamiseen varattu aika (Saimaan ammattikorkeakoulu 2009).

Tapahtuman yhteydessä järjestetään myös alan opettajien seminaari. Koko Resto 2009 - tapahtuma päättyi Gaalailtaan Imatran Valtionhotellissa perjantaina 3. huhtikuuta 2009. Saimaan ammattikorkeakoulu vastasi Resto 2009 - tapahtuman kaikista järjestelyistä, mm. ohjelmasta ja ruoista. Järjestelyihin osallistuivat opettajat ja opiskelijat. Tilaisuudet, joissa joukkueet esittelivät tehtävänsä, olivat kaikille avoimia (Saimaan ammattikorkeakoulu 2009).

#### **3.1 Tapahtuman tavoitteet**

Kilpailijoille järjestettiin iltajuhla vuosittaisen perinteen mukaisesti. Tavoitteena oli antaa heille mahdollisuus rentoutua ensimmäisen kilpailupäivän jälkeen. Tapahtuman järjestäjinä tekijät olivat vastuussa kokonaisuuden toimimisesta, ja silloin kuului varmistaa jokainen pieni yksityiskohta. Aikaisempina vuosina on ollut eri teemoihin liittyviä iltajuhlia, ja kokemusten perusteella päädyttiin tekemään aktiviteetteja sisältävä ohjelma. Yksi päätavoitteista oli tutustuttaa kilpailijoita toisiinsa tutustumisleikkien avulla ja edesauttaa kilpailijoita saamaan tietämystä muiden Suomen ammattikorkeakoulujen toimintatavoista. Näin opiskelijoilla oli mahdollisuus luoda uusia suhteita ja tuttavuuksia vapaamuotoisemmassa



ympäristössä. Tavoitteena oli luoda hyvät puitteet illalle, ohjelmalle sekä ruokailulle. Tekijät halusivat tapahtuman olevan rento ja mieleenpainuva.

### **3.2 Projektiorganisaatio**

Organisaation on pyrittävä kahteen tärkeään tavoitteeseen: itsensä tuntemisen kautta rakentuvaan laadukkaaseen, omia vahvuuksia kehittävään toimintaan sekä laadukkaaseen toiminnasta viestimiseen (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 6). Resto 2009 - kilpailun järjesti Saimaan ammattikorkeakoulu. Pääorganisaationa toimi koko Resto 2009 - hanke. Alaorganisaationa oli tässä tapauksessa opiskelijoiden iltajuhla. Projektipäällikköinä tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa olivat opinnäytetyön tekijät Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen. Projektipäällikön tehtäviin kuuluu yksinkertaisimmillaan pitää säännöllisiä kokouksia eri osapuolten kanssa, muistioita, tehdä toimintasuunnitelmia, aikataulutusta ja näistä muodostuvien tietojen edelleen välittämistä. Kaikista tärkein projektipäällikön tehtävä on kuitenkin varmistaa, että kaikki sovitut asiat toteutuisivat (Vallo & Häyrinen 2008, 208). Tapahtuman aikana projektipäälliköt eivät saa kiinnittää itseään mihinkään kiinteään tehtävään, vaan heidän on pystyttävä tarkkailemaan tapahtuman onnistumista ja tarvittaessa olemaan valmis ratkomaan ongelmatilanteita. (Iiskola-Kesonen 2004.)

Lehtori Heli Korpinen ja lehtori Jukka Moilanen Saimaan ammattikorkeakoulusta matkailun yksiköstä toimivat ohjaavina opettajina suunnittelussa. Työntekijöitä tapahtumaan rekrytoitiin Saimaan ammattikorkeakoulusta Jukka Moilasen ja Heli Korpisen järjestämiltä kursseilta. Tapahtuman järjestämisen apuna oli 16 luotsia, jotka olivat Resto - kilpailuun valittuja Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Luotseja käytettiin rastitehtävien toteuttajina ja keittiöapulaisina. Kylpylän ravintolapäällikön kanssa käydyissä neuvotteluissa sovittiin, että he saisivat neljä apulaista keittiöön. Kaksi luotsia toimi oppaina linja-autoissa, jotka kuljettivat opiskelijat hotelleilta Imatran Kylpylälle. He pitivät Imatrasta esitelmät linja-autoissa kilpailijoille. Imatran Kylpylän henkilökuntaa oli keittiössä ja Kahvila Akseli G:ssä, jälkimmäisessä kaksi työntekijää ruokailun ajan.

Resto – 2009 yhteistyökumppaneita olivat Imatran Valtionhotelli, Cumulus Imatra, Imatran kaupunki ja Imatran Kylpylä. Muita sidosryhmiä olivat rahoittajat, tavarantoimittajat ja asiakkaat.

### **3.3 Opiskelijoiden iltajuhlan suunnittelu ja kulku**

Tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa Resto 2009 -kilpailuihin opiskelijoiden iltajuhla. Tehtävänä oli suunnitella illan ohjelma ja ruokailu, ja tavoitteena oli järjestää onnistunut iltajuhla ja toteuttaa ilta opinnäytetyönä. Vallo ja Häyrynen (2008) painottavat kirjassaan sitä, että lähes kaikissa tapahtumissa tulee muutoksia käsikirjoitukseen, eli kaikki ei toimi tai etene niin kuin on etukäteen suunniteltu. Tästä ei pidä hätkähtää, vieraathan eivät tiedä, mitä on suunniteltu. Tapahtuman kaikki perusasiat oli suunniteltava huolellisesti, jotta osallistujat voisivat kokea tapahtuman onnistuneeksi. Perusasioita ovat mm. aikataulutus, ohjelman sisältö, esiintyjät, tarjoilut ja tapahtumapaikka. (Vallo & Häyrynen 2008, 58.) Itse rakennetun tapahtuman haasteita olivat sitoutuminen ja suuri työmäärä, sekä osaamisen ja kokemuksen puute tapahtuman järjestämisestä. Kohderyhmän koostumus piti tuntea riittävän hyvin, jotta osasimme tehdä oikeankokoisen ja – näköisen tapahtuman, joka puhuttelee kohderyhmää. Peruskysymyksiin lukeutui myös se, että mitä itse toivoisi saavansa, jos olisi asiakas. (Arlainstituutti 2005.) Kohderyhmä tässä tapauksessa olivat opiskelijat, joita oli seitsemänkymmentä henkeä.

Tapahtumapaikkaa valittaessa piti ottaa huomioon tilaisuuden luonne ja osallistujat. Iltajuhlan järjestämipaikkana toimi Imatran Kylpylä, jonka tiloja tekijät pystyivät monipuolisesti hyödyntämään. Imatran Kylpylän henkilöstön kanssa pidettiin etukäteen useita neuvotteluja mm. tarvittavista tiloista. Ennen tapaamisia suunniteltiin, mistä asioista tullaan niissä keskustelemaan. (Loikkanen 2006.) Käynnin tavoite, esitettävät kysymykset ja huolenaiheet olivat joitakin huomioon otettuja aiheita. Tapaamiset kestivät keskimäärin 20 minuuttia, ja tässä ajassa ehdittiin tehdä sopimuksia ja muistiinpanoja. (Fox 2005.) Tilat, joita käytettiin Imatran Kylpylässä, olivat kokoustilat Saimaa ja Ukkonniemi, ryhmätyötilat 1 – 4 ja

kahvila Akseli G (Imatran Kylpylä). Ruokailu järjestettiin Kahvila Akseli G:ssä, jossa esiintyi myös illan esiintyjä taikuri Janne Mustonen. Esiintyjälle kerrottiin etukäteen, millaisesta tapahtumasta on kyse, mikä on tapahtuman tavoite ja mitä esiintyjältä odotetaan (Vallo & Häyrinen 2008, 191). Janne Mustosen kanssa pidettiin palaveri, jossa tiedusteltiin, minkälaisia ohjelmanumeroita hänellä on ohjelmistossa ja mitä ne maksaisivat. Mustonen toimitti listan ohjelmanumeroistaan, joista valittiin sopivin. Päätökseen vaikuttivat esityksen pituus ja sisältö.

Tapahtuman kestoa täytyi miettiä etukäteen. Mikä olisi tarpeellinen kesto, jotta tapahtuma saataisiin vietyä tyylikkäästi läpi aloituksineen ja päätöksineen? Kyse oli tapahtuman sisällön lisäksi myös kustannuksista sekä osallistujien aikatauluista. Tapahtuma ajoitettiin sopimaan muuhun päivän ohjelmistoon, ottaen huomioon myös opiskelijat. (Vallo & Häyrinen 2008, 138.)

Joukkueille järjestettiin kilpailuhenkisiä, mutta leikkimielisiä rastitehtäviä. Rasteille valittiin aktiviteettejä, jotka oli helppo toteuttaa. Aktiviteettejä etsittiin internetistä ja kirjoista. Projektipäälliköt päätyivät valitsemaan kymmenen sopivinta aktiviteettiä, joita olivat mm. omenaviesti, tietokilpailu ja virvelin heitto. Aktiviteetit ovat tarkemmin esiteltynä liitteessä 2. Yhdeksän rastia järjestettiin sisätiloissa ja yksi ulkona. Rasteja oli siis näin ollen kymmenen, joista viidestä sai pisteitä. Aktiviteettien käyttöä tapahtumassa puolsi se, että niissä jokainen osallistuja pääsi oikeasti kokemaan jotakin yllättävää.

Kolme eniten pisteitä saanutta joukkuetta palkittiin tuotepalkinnoilla tapahtuman päätteeksi. Saimaan ammattikorkeakoulun budjetti iltajuhlaa varten oli tiukkaan rajattu, ettei voitu ostaa palkintoja koulun laskuun. Tekijät päätyivätkin etsimään sponsoreita palkintojen saamiseksi. Sponsoreiden saaminen oli tässä tapauksessa helppoa, opinnäytetyöntekijät Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen kuuluvat Palvelualojen ammattiliittoon (PAM), joten ensimmäiseksi otettiin yhteyttä liittoon. PAM:n tapauksessa auttoi myös se, että Resto 2009 -tapahtumaan osallistuvat

tulisivat mahdollisesti viimeistään tulevaisuudessa kuulumaan tähän ammattiliittoon. PAM:lta saatiin mm. kauratyynyjä ja rapuveitsiä. Toinen palkintojen sponsoroija oli Varamiespalvelu Yhtiöt. Heiltä saatiin mm. paitoja, sateenvarjoja ja makeisia.

### **3.4 Iltajuhlan aikataulun toteutuminen**

Alustava projekti aikataulu tehtiin, kun aloitettiin suunnitella tapahtumaa. Projekti aikataulu on tiivistettynä liitteessä 5. Tapahtuman toteutus alkoi Imatran Kylpylällä, kun opinnäytetyön tekijät Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen saapuivat kello 16.00 järjestelemään paikkoja valmiiksi. Tilat olivat kunnossa tapahtumaa varten kello 17.00:ään mennessä. Iltajuhlan toteuttamisesta oli sovittu etukäteen niin, että luotsit saapuisivat Imatran Kylpylälle kello 17.00, näin olisi puolitoista tuntia aikaa perehdyttää heidät illan tehtäviin. Luotsit olivat kuitenkin saaneet päivän aikana virheellistä tietoa, ja luulivat että myöhemminkin ehtii saapua. Tämän vuoksi viimeiset luotsit saapuivat vasta kello 18:n jälkeen. Ne luotsit, jotka olivat tulleet ensimmäisinä aikataulun mukaisesti, ehtivät perehtyä riittävästi tehtäviinsä. Myöhässä tulleiden luotsien ohjeistaminen jäi hyvin lyhyeksi. Lisäksi ongelmat keittiössä vaikeuttivat luotsien koulutusta, sillä toinen projektipäällikkö, Minna Pöyhiä, joutui lähtemään Imatran Kylpylän keittiöön selvittämään esiin tulleita ongelmia.

Restokilpailijat saapuivat aikataulun mukaisesti kello 18.30. Suunnitelmissa oli, että Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen olisivat vastaanottamassa heitä Imatran Kylpylän pihalla, ja opastaisivat heidät sisälle oikeisiin tiloihin. Koska aikataulu meni erittäin tiukaksi luotsien opastamisen kanssa, projektipäälliköt eivät ehtineet ulos vastaanottamaan kilpailijoita. Näin kilpailijat ehtivätkin tulla omatoimisesti sisälle Imatran Kylpylään.

Tässä vaiheessa projektipäälliköt menivät ohjaamaan kilpailijat tilaisuuteen varattuun isoon kokoustilaan, jossa pidettiin tervetuloiltoilutukset ja alkupuhe. Tapahtuma täytyi avata virallisesti, jotta se saisi ryhtiä ja alkaisi selkeästi.

Avauksessa käytiin läpi seuraavia asioita: tervetuloiltoilto, tilaisuuden avaajien esittely ja rooli tapahtumassa, ohjelman läpikäynti, tauoista, tarjoilusta, saniteettitiloista ja muista käytännön asioista kertominen. Alkupuheiden jälkeen kilpailijat jaettiin joukkueisiin kymmeneen jaolla, jolloin saatiin 10 joukkuetta, joissa kussakin oli 6 henkilöä.

Aktiviteetit alkoivat tämän jälkeen noin kello 18.50. Aktiviteetit alkoivat suunnitellusti. Pian kuitenkin huomattiin, että aktiviteetit sujuivat huomattavasti oletettua nopeammin. Tämän vuoksi oltiin aikataulusta edellä, joten projektipäälliköt yrittivät soveltaa ja neuvoa luotseja pidentämään joukkueiden aikaa omalla rastillaan erilaisin lisätehtävin. Suunnitellusti yksi aktiviteettirasti kestäisi 15 minuuttia, mutta nopeimmillaan joukkue tuli rastilta pois 5 minuutin jälkeen.

Aktiviteetit loppuivat lopulta 45 minuuttia etuajassa. Projektipäälliköt yrittivät soveltaa ja keksiä uutta ohjelmaa. Käytäntö osoitti kuitenkin, että kilpailijat odottivat ruokailua, eivätkä halunneet keskittyä uuden leikin kulkuun. Tämän vuoksi päädyttiin siihen, että palkintojenjako järjestetään ennen ruokailua. Aikataulusuunnitelmissa palkintojenjako oli tarkoitus toteuttaa vasta ruokailun ja esiintyjän jälkeen. Palkintojenjako piristi kilpailijoita, ja lähes suoraan tämän jälkeen kilpailijat pystyttiin ohjaamaan ruokailutilaan, Kahvila Akseli G:hen. Ruokailu päästiin aloittamaan 10 minuuttia kahvilaan siirtymisen jälkeen. Tässä vaiheessa kello oli yhdeksän.

Illan esiintyjän, Taikuri Janne Mustosen kanssa oli sovittu etukäteen, että hän saapuisi valmistelemaan esitystään kello 21.00. Hän ei kuitenkaan saapunut sovittuna aikana, joten Jaana Tuunanen lähti etsimään häntä. Taikuri Janne Mustonen saapui paikalle kello 21.15. Esiintymisen suhteen päädyttiin siihen, että hänen ei kannata aloittaa ohjelmaansa sovittuna kellonaikana, kello 21.30, koska kilpailijoiden ruokailu oli vielä kesken. Taikuri pääsi aloittamaan esityksensä kello 21.40, vain 10 minuuttia sovittua aikataulua myöhemmin.

Taikuri Janne Mustonen päätti esityksensä hieman kello kymmenen jälkeen, jonka jälkeen projektipäälliköt Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen pitivät lyhyen loppukiitospuheen. Tämän jälkeen kilpailijat lähtivät linja-autoille ja takaisin hotelleilleen. Samalla projektipäälliköt antoivat luotseille luvan lähteä kotiin.

Kylpylän kanssa tehdyssä suullisessa sopimuksessa oli sovittu, että Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen siivoaisivat kokoustilat takaisin samaan kuntoon, kuin ne olivat olleet saavuttaessa Imatran Kylpylän tiloihin. Kylpylä ei ollut kuitenkaan varannut työntekijöitä keittiöpuolelle, vaan oletus oli, että illan ohjelman toteuttajat siivoaisivat myös ruokailusta syntyneet jäljet. Koska kahvilassa oli paikalla enää vain yksi Kylpylän työntekijä, projektipäälliköt eivät voineet kieltäytyä ja ilmoittaa, ettei ruokailutilan siivoaminen heille kuulu. Ruokailun jälkiä siivottiin noin tunti, kun taas kokoustilat saatiin siistittyä viidessätoista minuutissa. Projektipäälliköt pääsivät lähtemään Imatran Kylpylältä kello 23.30.

### **3.5 Tapahtuman taloudellinen onnistuminen**

Tapahtuman järjestämistä aloittaessa tuli puheeksi raha. Kuinka paljon tapahtuma tulisi maksamaan? Käytettävissä oleva raha olisi hyvä määritellä edes suurin piirtein, sillä rahaa saadaan käytettyä tapahtumaan aina niin paljon, kun sitä on käytettävissä (Vallo & Häyrinen, 2008). Halvimmillaan tapahtuman voisi tehdä pitkälti oman henkilökunnan voimin. Tarkka budjetti saatiin tietää tilaisuuden suunnitteluvaiheessa ja näin ollen osattiin etukäteen suunnitella rahojen käyttöä. Budjetin tiukkuuden takia koulun oppilaita käytettiin työntekijöinä, jolloin välttyttiin ylimääräisiltä palkkakustannuksilta.

Iltajuhlan toteuttamista varten budjetti oli 1600 euroa. Aktiviteetteihin ja esiintyjään käytettiin budjetista noin 500 euroa. Palkinnot tapahtumaan saatiin sponsorilahjoituksina. Suurin kustannuserä oli opiskelijoiden ruokailu, joka vei budjetista 1100 euroa. Kylpylälle tehdyssä tarjouksessa määriteltiin, että ruokakulut opiskelijaa kohden olisivat 13 euroa. Ruokabudjetin summaan sisältyi myös opiskelijoille annetut drinkkiliput, jotka olivat 10 euron arvoisia. Drinkkilippuja

annettiin kaksi kappaletta opiskelijaa kohden. Tilojen vuokriin meni 100 euroa, ja illan esiintyjän palkkio oli 450 euroa. Pieni budjetti oli haaste, ja päätettiin käyttää omaa luovuutta. Aktiviteetit saatiin järjestettyä pienellä budjetilla, aktiviteettejä varten ostettiin vain kuminauhoja ja neljä omenaa. Muut aktiviteetteihin tarvittavat materiaalit tulivat projektipäälliköiltä.

## **4 TAPAHTUMAN ARVIOINTI**

Tapahtuman arvioinnin suoritimme itse ja tämän luvun sisältö on näkökulmamme tapahtuman arvioinnista. Arviointimme perustuu suullisiin palautteisiin, joita saimme tapahtumaan osallistuneilta opiskelijoilta. Tapahtuman arviointi sisältää Resto 2009 -tapahtuman jälkeen kerättyjä palautteita. Kirjallisten palautteiden yhteenveto on liitteessä 3. Palautteissa kysyttiin mm. illan ohjelmistosta ja ruokailusta. Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijat tekivät projektityönä Resto 2009 -tapahtuman palautteiden laatimisen ja keräämisen. Halusimme käyttää kerättyjä palautteita arvioinnissa, sillä saamamme suullinen palaute poikkeaa kirjallisista palautteista.

Tapahtumajärjestelyjen alussa oli vaikea hahmottaa, mitä työhön kuuluu ja mistä kaikesta pitäisi selviytyä (Kainuun etu 2006). Oli myös hankalaa päättää, mistä suuren työmäärän aloittaisimme. Yksi konkreettinen apukeino oli verrata tapahtumajärjestelyjä projektiin, sillä uuden tapahtuman järjestäminen on tyypillinen projektityö. Sillä olisi selkeät tavoitteet ja erillinen aikataulunsa. Kuten projektikin, tapahtuma oli kertaluontoinen ja sitä varten oli perustettava organisaatio. Sekä projektin että tapahtuman johtosuhteet olivat selkeät ja niillä oli omat budjettinsa (Hanna liskola-Kesonen 2004).

Tapahtuman suunnitteluvaiheessa otimme huomioon mahdolliset ongelmat. Emme osanneet varautua Imatran Kylpylän kanssa ilmeneviin ongelmiin. Emme laatineet erillistä riskienhallintasuunnitelmaa koskien Imatran Kylpylää, sillä oletimme yhteistyön olevan luotettavaa. Päätöksemme perustui siihen, että Imatran Kylpylä

on maineikas yritys ja henkilökunnan oletimme olevan ammattitaitoista. Yksi esille tulleista ongelmista oli että, Imatran Kylpylä ei ollut varannut omaa henkilöstöä riittävästi tapahtumaan. Imatran Kylpylän kanssa käydyissä palaverissa sovimme, että koulu järjestää neljä apulaista keittiöön. Sovimme, että apulaiset avustavat ruuan esille laitossa.

Suunnittelemiimme aktiviteetteihin liittyi runsaasti odotuksia. Suunnitelmat olivat ennakkokäsityksiä siitä, millainen tuote on, miltä se tuntuu ja mitä se saa aikaan (Kannisto & Kannisto 2008). Aktiviteettien kanssa ongelmaksi muodostuivat aikataulut ja luotsien perehdyttäminen. Lyhyen ohjeistuksen takia saattoi käydä niin, että aktiviteetit sujuivat huomattavasti oletettua nopeammin. Tämän takia meidän täytyi keksiä lisää tekemistä siihen asti, kunnes ruoka olisi valmista tarjoiltavaksi. Tätä emme olleet ottaneet huomioon tapahtumaa suunniteltaessa. Valitettavasti päivän ruokailut oli suunniteltu huonosti, kilpailijoiden edellinen ruoka oli ollut puoliltapäivin, ja me olimme varanneet ruokailun ilta yhdeksäksi. Kilpailijoille oli ollut tarjolla välipala iltapäivällä, jota he eivät olleet syöneet. Ruokailun odotus kilpailijoiden keskuudessa oli selvästi havaittavissa.

Kahvila Akseli G:ssä kävi ruokailun jälkeen ilmi, että siellä ei ollut enää kuin yksi työntekijä, ja pöytien ja ruokien siivoaminen jäi projektipäälliköille. Olisimme voineet lähteä ja jättää kaiken tälle yhdelle työntekijälle, mutta emme katsoneet sen olevan oikeudenmukaista häntäkään kohtaan. Maksoimme illasta ja ruokailusta kilpailukykyisen hinnan Kylpylän tekemän tarjouksen perusteella, joten ihmettelimme kuinka näin saattoi käydä. Asiakas ottaa tuotetta ostaessaan riskin. Mikään ei takaa, että tuote vastaa yrityksen lupauksia tai asiakkaan odotuksia (Kannisto & Kannisto 2008, 115.)

Pienten yksityiskohtien hiominen olisi ollut suunnitteluvaiheessa tarpeen. Tämä oli ensimmäinen järjestämämme oikea tapahtuma, ja otimme tämän opettavaisena kokemuksena. Koemme, että tällaisen tapahtuman järjestämisestä on meille tulevaisuudessa työelämässä hyötyä. Osaamme ottaa tekemämme virheet



huomioon tulevaisuudessa, mikäli tämän tyyppisen tapahtuman järjestäminen on tulevaisuudessa ajankohtaista. Päälähtökohtina toimivat kysymykset siitä, mitä tuotetaan ja kenelle tuote on suunnattu, miten tuote tai palvelu tullaan toteuttamaan ja mitä mielikuvia siitä herää. Nämä kysymykset tulevat vaikuttamaan siihen, mitä tekijät itsestään markkinoivat ja myyvät. Markkinointi taas tavoittelee kannattavaa myyntiä ja hyvää yrityskuvaa. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000.)

Resto 2009 -tapahtumasta lähetettiin kilpailijoille palautelomake tapahtuman jälkeen. Kyselylomakkeessa kysyttiin mielipiteitä koko tapahtumasta sekä tapahtuman erillisistä osa-alueista, kuten järjestämästämme iltajuhlasta. Palautelomakkeessa vaihtoehdot olivat 4 – 1, niin että numero 4 tarkoitti erittäin hyvää, ja 1 huonoa. Palautelomakkeeseen vastasi 36 opiskelijaa. Mielipiteet ohjelmasta Imatran Kylpylällä jakaantuivat selkeästi. Suurin osa vastaajista koki illan ohjelman tyydyttäväksi (16) tai huonoksi (9). Yhdeksän vastaajaa piti ohjelmaa hyvänä, ja kaksi erittäin hyvänä. Mielipiteiden eroavaisuudesta huolimatta keskiarvosana oli 2,1.

Kyselylomakkeessa toinen iltajuhlaa koskeva kysymys oli kuljetusten sujuvuudesta torstai-iltana. Keskiarvosana kuljetuksille oli 2,9. Suurin osa vastaajista piti kuljetuksia hyvin onnistuneina. Tyydyttäväksi, samoin kuin erittäin hyväksi sen arvioi kahdeksan vastaajaa. Yksi vastaaja koki kuljetusten onnistuneen huonosti. Kolmas iltajuhlaa koskeva kysymys koski illallista Imatran Kylpylällä. Illallisen keskiarvosana oli 2,3. Suurin osa vastaajista jakaantui joko mielipiteeseen hyvä (12) tai tyydyttävä (14). Neljä vastaajista piti illallista erittäin hyvänä ja seitsemän vastaajista huonona.

Saimme myös sanallista palautetta illan onnistumisesta. Palautetta tuli lähinnä ruokailusta ja sen myöhäisestä ajankohdasta tai viivästymisestä. Osalle kilpailijoista jäi vastausten perusteella mielikuva, että ruokailun hoitivat Imatran Kylpylälläkin opiskelijat. Palautetta tuli mm. ruokalinjaston toteuttamisesta, erityisruokavalioiden huomioimisesta ja henkilökunnan määrästä. Palautetta

annettiin myös ohjelmasta ja sen toteuttamisesta. Kiitosta saimme siitä, että kilpailijoille annettiin mahdollisuus tutustua paremmin toisiinsa.

Valitsemamme aktiviteetit osoittautuivat mielestämme opiskelijoille mieleisiksi, ja ryhmällä vaikutti olevan hauskaa, vaikka he eivät tunteneetkaan toisiaan. Toisaalta palvelu on ainutkertainen ja yksilöllinen kokemus. Mikä oli yhdelle asiakkaalle hyvää palvelua, ei kaikissa tapauksissa ollut sitä toiselle (Kannisto & Kannisto 2008, 16). Palvelun laatu ei ole vain niiden henkilöiden vastuulla, joiden pääasiallinen tehtävä liittyy asiakaspalveluun. Omalla asennoitumisellaan osallistujat olisivat voineet vaikuttaa tapahtuman kulkuun ja lopputulokseen.

## **5 YHTEENVETO**

Resto 2009 -opiskelijoiden iltajuhla oli mielestämme kokonaisuutena onnistunut. Tapahtumapaikan valinta oli onnistunut, koska tilaa oli riittävästi ja Imatran Kylpylä on tunnettu matkailukohde. Imatran Kylpylä on saanut kiitosta hyvästä ruuasta ja opiskelijat kehuivat ruokaa. Ulkoinen ympäristö Imatran Kylpylässä oli siisti ja viihtyisä, mikä antoi oletettavasti kilpailijoille hyvän ensivaikutelman paikasta. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000).

Yhteenvetona tapahtumasta voimme sanoa, että tapahtuman suunnittelu on merkittävässä asemassa tapahtuman onnistumisen kannalta. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon asiakassegmentti ja heidän tarpeensa. Lähdimme suunnittelemaan tapahtumaa ilman aiempaa kokemusta ja ilman taustatutkimuksia tapahtuman järjestämisestä. Olemassa olevilla resursseilla ja tietämyksellä teimme tapahtumasta meidän näköisemme. Kirjallisten ja suullisten palautteiden ero oli meille yllätys ja havaitsimme, että suullisen palautteen luotettavuus on heikko. Kirjallisen palautteen anto anonymina oli tapahtumaan osallistuneille opiskelijoille sopivampi palautteen antamisen muoto.

Vallo ja Häyrinen (2008) kirjoittavat osuvasti, että yleisin tapahtuman jälkeinen tunne on tyhjiys. Olipa tapahtuman onnistumisaste mikä tahansa, sillä ei ole tässä tunnetilassa mitään merkitystä. Kun on tehnyt pitkään työtä yhtä tapahtumaa varten kaikkensa antaen, kestää hetken, ennen kuin pääsee takaisin normaaliin päiväjärjestykseen.

## LÄHTEET

Arlainstituutti. 2005. Järjestetään tapahtuma.

<http://www.arlainst.fi/osallistamallatutkintoon/raportti/tapahtuma>. (Luettu 03.11.2009)

Fox, J. 2005. Sateentekijä. Neuvoja asiakkaiden saamiseksi ja pitämiseksi. 1. painos. Helsinki: Rastor Oy.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtuman järjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry. SLU – julkaisusarja 10/04, Suomen Graafiset Palvelut Ltd 2004.

Imatran Kylpylä. Palvelut. <http://www.imatrankylpyla.fi/>. (Luettu 27.2.2009)

Kainuun etu. 2006. Tapahtuman toteutus. <http://www.tapahtumapooli.fi/index.php?path=0,1>. (Luettu 03.11.2009)

Kannisto, P. & Kannisto S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. Porvoo: WSOY.

Loikkanen, M. 2006. Yleisötapahtuman järjestäjän muistilista. <http://www.savonlinnaseutu.fi/LiiteTiedostoNayta.asb?DokumenttiID=2560&TauluNimi=TiedoteKappale&NakymaID=1641&KappaleID=3816>. (Luettu 3.11.2009)

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Riskienhallintasuunnitelma 2003. <http://users.tkk.fi/landerso/cccp/html/laatukasikirja/riskienhallintasuunnitelma.html>. (Luettu 11.2.2009)

Saimaan ammattikorkeakoulu. 2009. Resto 2009. <http://www.resto.fi/>. (Luettu 11.2.2009)

Suominen A. 2003. Riskienhallinta. 3. painos. Vantaa: WSOY.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus, tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2. uud. painos. Keuruu: Tietosanoma Oy.

Vihavainen, A. 2009. Valtakunnalliset Resto 2009 – kilpailut järjestetään huhtikuussa Imatralla. Uutis-Vuoksi 8.2.2009, 8.

19.11.2008	Heli Korpisen opinnäytetyöhaastattelu
10.12.2008	Ensimmäinen palaveri Resto – kilpailuista projektintekijöiden kesken
10.2.2009	Ensimmäinen käytettävissä oleva budjetti kerrottiin
11.2.2009	Ensimmäinen projektisuunnitelma Korpiselle
19.2.2009	Toinen, laajempi projektisuunnitelma Korpiselle
27.2.2009	Aiheanalyysi valmis
4.3.2009	Palaveri Imatran Kylpylällä, paikalla Misukka sekä henkilö myyntipalvelusta. Tehtiin lopulliset tilavaraukset, ja teimme yhteistyösopimus siitä että Kylpylä hoitaa ruuat & ruokailun.
12.3.2009	Palvelualojen ammattiliitolta varmistus sponsoroinnista
13.3.2009	Opinnäytetyöseminaari
17.3.2009	Palaveri Imatran Kylpylällä, paikalla Misukka, henkilö myyntipalvelusta sekä keittiöstä. Aiheina viimeiset varmistukset, aikataulun hiominen sekä ruokaideoita meiltä.
24.3.2009	Drinkkiliput valmiit
25.3.2009	Pienimuotoinen luotsi-koulutus, kerroimme mitä luvassa.

	Tapaaminen Imatran Kylpylällä Misukan ja Kaplaksen kanssa
27.3.2009	Varamiespalvelu Yhtiöltä sponsorituotteita

## AKTIVITEETIT

### Omenan siirto

Opiskelijat käyvät riviin, ensimmäisenä oleva saa omenan leukansa alle, ja omena on saatava rivin toisessa päässä olevalle siirtämällä sitä. Käsiä ei saa käyttää!

### Kasvot tuhannessa kurtussa

Hankitaan suurehkoja kumilenkkejä yksi jokaiselle osallistujalle. Jokainen laittaa kumilenkin päähänsä siten, että se kiertää nenän ja korvien alta niskaan. Kaikilla on hauskaa, kun jokainen yrittää ilman käsiä pelkillä kasvojen ilmeillä ja eleillä saada kumilenkin alas kaulaansa

### Polvet

Opiskelijat asettuvat piiriin seisomaan peräkkäin. Piiriä tiivistetään niin, että he ovat kiinni toisissaan. Kun piiri on mahdollisimman pyöreä, yrittävät kaikki istua yhtä aikaa takana olevan polville. Jos joku rupeaa kaatumaan, nouseaan heti ylös. Yritetään niin kauan, että jokainen istuu tukevasti takana olevan polvilla.

### Hauska tutustumiskilpailu

Opiskelijat seisovat rivissä. Ryhmän voi myös käskää muodostamaan erilaisia patsaita tai kirjaimia. Ryhmille annetaan nopeus- ja nokkeluuspisteitä. Esimerkiksi "Rakkauden kuvapatsasta" tai "Ystävyiden patsasta". Ryhmästä valitaan yksi taiteilija, joka muovailee tovereistaan haluamansa patsaan kuvaamaan ystävyyttä tai rakkautta.

### Matkanjohtaja

Ryhmän jäsenet ovat matkalaisia jotka haluavat mukaan matkalle esimerkiksi johonkin lämpimään maahan. Matkanjohtaja aloittaa sanomalla jonkin esineen,



jonka hän haluaa ottaa mukaan, esim. Auto. Istutaan ringissä ja muut sanovat myös vuoron perään yhden esineen, jonka haluavat matkalle mukaan. Tämän esineen perusteella matkanjohtaja joko ottaa matkalaisen mukaan tai jättää kotiin. Juju on siinä, että kaikki pääsevät mukaan joiden esine alkaa samalla kirjaimella kuin esine jonka he sanoivat ensimmäisellä kierroksella. Esimerkiksi matkanjohtaja ottaa mukaan aina A:lla alkavia asioita. Leikki loppuu kun joku hoksa, että millä perusteella matkaan pääsee mukaan.

#### Virvelin heitto

Joukkueen heittävät vuorotellen virveliä jonka syöttinä/painona toimii jokin esine. Joukkueen heittopituudet lasketaan yhteen.

#### Valmis vastaus

Jokainen opiskelija kirjoittaa lappuseen sanan. Lappuset sekoitetaan ja jokainen poimii itselleen sanan. Vuorollaan jokainen on vastaaja ja muut esittävät hänelle kysymyksiä, joihin hänen on vastattava lappuun kirjoitetulla sanalla, eikä saa nauraa. Kysyjät saavat nauraa ja naurattaa vastaajaa. Se, joka pisimpään pystyy totisena vastailemaan on voittaja.

#### Kaivo

Leikkiin tarvitaan keskikokoinen matto tai ulkona esim. pressu. Siinä osallistujat asettuvat ensin maton reunalle, nenä keskelle päin. Kädet on oltava selän takana, toisella kädellä pidetään toisesta kiinni. Kun sovittu henkilö antaa aloitusmerkin, yritetään muita matolla olijoita saada matolta pois esim. lantion avulla työntämällä. Kädet on pidettävä selän takana. Jos joku irrottaa kätensä tai joutuu ulos matolta, hän on poissa pelistä.

#### Kapula

Osallistujille annetaan viestikapulat. Jonkin matkan päähän joukkueesta laitetaan merkit, jotka joukkueen jäsenten on kierrettävä ympäri. Kilpailijat asettavat kapulan haarojensa väliin ja tuomarin merkistä lähtevät

kiertämään omaa merkkiään ympäri. Viestikapulaan ei saa koskea käsin, vaan se on annettava toiselle haarojen väliin omasta jalkovälistä.

## PALAUTTEET

Torstai-illan kylpyläohjelma olisi pitänyt suunnitella paremmin. Leikkien pituus oli ihan liian pitkä ja jotkut leikit eivät mielestäni vastanneet niiden tarkoitusta.

Enemmän tietovisa tyyppistä ongelmanratkaisutoimintaa olisi voitu harjoittaa mielummin ja vähemmän aikaa. Ruokailu oli kylpylässä ihan liian myöhään ja linjasto olisi pitänyt olla vähintään kaksi puoleinen, jotta kaikki olisivat saaneet ripeämmin ruokaa.

Torstai-illan ohjelma meni tosi myöhäiselle. Kaksi eri bussikydytystä eri aikoihin olisi ollut hyvä.

Ehkä hieman vielä iltaohjelman aikataulua olisi voinut miettiä (jouduimme puolisen tuntia odottelemaan ruokailua) mutta muuten kaikki sujui hyvin.

Iltaohjelma torstaille pitää suunnitella todella huolellisesti, jotta kaikilla olisi oikeasti mukavaa. Porukka on kuitenkin siinä vaiheessa jo melko väsynyttä, kun on pitkä päivä takana. Tänä vuonna tuli jonkin verran inhottavaa odottelua ja ruoka viivästyi niin, että kaikilla oli kiljuva nälkä kun vihdoin pääsi ruokapöytään.

Torstai-illan tapahtumasta jäi huono maku; illalta odotettiin ennen kaikkea ruokailua, mutta nälkäisille ja hyvin eri-ikäisille kilpailijoille tarjottiinkin pariaksi tunniksi leikkimistä ja ruokailun ajankohdan ilmoitettiin viivästyvän vielä suunnitellusta. Osa tehtävistä oli hauskoja, mutta osa aika väkinäisiä, mikä vei kokonaisuudesta rentoutta pois - varsinkin jos ryhmässä sattui olemaan ei-niin-spontaaneja henkilöitä. Oli hyvä, että kilpailijat pääsivät tutustumaan toisiinsa, mutta kisajoukkueiden kannalta olisi ollut kiva, jos ohjelma olisi kasvattanut myös tiimihenkeä. Ruokakin oli hyvää, mutta yötä myöten syötäväksi se oli aivan liian raskas. Valokuvat olisi ollut kiva saada nähtäväksi pian kisojen jälkeen.

Torstai-illan ohjelma ja ruokailu venyi aivan liian pitkälle, olimme syöneet viimeksi klo.11 lounaan, välipalaksi oli jotain pientä ja iltaruokailu oli vasta 21aikaan. Itse sain ruuan vasta klo.21.30, koska minulla oli erityisruokavalio, kana oli kuivaa eikä mitään muuta kuin perunaa sen kanssa, olisi voinut tehdä jokin kastike kenties?

Illallisen sujuvuus kylpylällä olisi voinut toimia paremmin. Liian vähän työntekijöitä tarjoiluja hoitamassa. Vieraat joutuivat odottelemaan paljon, kun ruoka loppui, ennen kuin tuli uutta tilalle. Oliko erikoisruokavalioita huomioitu? Ruoka oli melko yksinkertaista. Salaateissa vaihtoehdot olisivat olleet kivoja. Ruuissa ei ollut merkintää ovatko edes vähälaktoosisia. Aikataulujen pettäminen myös harmitti, ainakin meidän ryhmää. Olisimme toivoneet etukäteen tietoa, että ruokailu on järjestetty niinkin myöhään kuin 20.30 (joka sitten siirtyi lisää). Illan ohjelmien vetämisestä puuttui varmuus. Illasta jäi mieleen epävarma toiminta, epätietoisuus ja kokemattomuus.

Ruokailut toimivat hyvin, mutta torstaipäivän ruokailuajoitukset eivät olleet kohdalla. Lounas oli päivällä ja seuraavan kerran saimme kunnolla ruokaa illalla kello puoli kymmenen.

Torstai-iltana olisi voinut ottaa huomioon ruokailun kelloajan.

Torstai-iltana oikeastaan 15 minuutin jälkeen alkoi hävettää tyttöjen puolesta. En oikeastaan tiedä yhtään osa-aluetta, jossa olisi siinä tapahtumassa onnistuttu. Esimerkiksi ruokailun ajankohdasta olisi ollut hyvä ilmoittaa etukäteen. Ja rastin pitäjätkin olivat toisinaan niin innoissaan että ihan oksetti välillä.

Valitse sopivin vaihtoehto: 4 = Erittäin hyvin, 3 = Hyvin, 2 = Tyydyttävästi, 1 = Huonosti

Ohjelma kylpylällä torstai-iltana

1	9
2	16

3	9	
4	2	Keskiarvo 2.1

Kuljetusten sujuvuus torstai-iltana

1	1	
2	8	
3	19	
4	8	Keskiarvo 2.9

Illallinen kylpylässä

1	7	
2	14	
3	12	
4	3	Keskiarvo 2.3

RISKIT TÄRKEYS- JA TODENNAKÖISYYSJÄRJESTYKSESSÄ

RISKIRYHMÄ	MAHDOLLISET RISKIT
Luotsit	Sairastumiset, yhteistyön laatu, motivaatio
Aikataulu	Näiden pettäminen
Ohjelma	Ohjelman toimivuus ja turvallisuus

## AIKATAULUKAAVIO

## LIITE 5

16.00	Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen Imatran Kylpylälle esivalmisteluja tekemään. Tilojen kuntoon laittoa ja rastien valmistelua.
17.00	Suunniteltu ja sovittu luotsien saapuminen Kylpylälle.
17.30	Ensimmäiset luotsit saapuvat
18.00	Viimeisimmät luotsit saapuvat, jo tunnin myöhässä, perehdytys vaikeaa vähäisen ajan vuoksi.
18.30	Resto kilpailijat saapuivat aikataulun mukaisesti. Heidät ohjattiin kokoustilaan jossa alkupuheet ja joukkuejaot.
18.50	Aktiviteetit alkoivat
20.00	Aktiviteetit loppuivat 45 minuuttia etuajassa. Yritimme soveltaa ja keksiä uutta ohjelmaa, mutta päädyimme siihen että järjestämme palkintojenjaon ennen ruokailua. Aikataulusuunnitelmissa tämä oli tarkoitus toteuttaa ruokailun ja esiintyjän jälkeen.
21.00	Illan esiintyjän, Taikuri Janne Mustosen kanssa olimme sopineet, että hän saapuisi valmistelemaan esitystään kello 21.00. J. Mustonen saapui paikalle vasta kello 21.15. Totesimme, että hänen ei kannata aloittaa ohjelmaansa sovittuna kellonaikana, kello 21.30, ruokailun ollessa vielä kesken. Hän pääsi aloittamaan esityksensä kello 21.40, vain 10 minuuttia sovittua myöhemmin.
22.10	Taikuri Janne Mustosen esitys päättyi, jonka jälkeen Minna Pöyhiä ja Jaana Tuunanen pitivät lyhyen loppukiitospuheen. Tämän jälkeen kilpailijat lähtivät linja-autoille ja takaisin hotelleilleen. Samalla luotsit päästettiin lähtemään kotiin.
23.30	Ruokailun jälkiä siivosimme noin tunnin, kokoustilat saimme siistittyä viidessätoista minuutissa. Pääsimme lähtemään Imatran Kylpylältä noin kello 23.30.