

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutus

Kati Hassinen
Anna-Kaisa Klemm

PALVELUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN,
ORIGINAL SOKOS HOTEL KIMMEL

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2014
Matkailun koulutus

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
013 260 600

Tekijät

Kati Hassinen, Anna-Kaisa Klemm

Nimeke

Palvelukonseptin kehittäminen, Original Sokos Hotel Kimmel

Toimeksiantaja

Pohjois-Karjalan Osuuskauppa, Original Sokos Hotel Kimmel

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä kehitettiin uusi palvelukonsepti, jossa ydinpalvelun tukena tarjotaan erilaisia lisäpalveluja. Työ toteutettiin toimeksiantona Pohjois-Karjalan Osuuskaupan Joensuuun sijaitsevalle Original Sokos Hotel Kimmelle. Palvelukonseptillä monipuolistetaan hotellin palvelutarjontaa ja luodaan tiloihin kannattavampaa toimintaa yökerhokonseptin tilalle. Lisäksi uusilla palveluilla houkutellessa lisää asiakkaita Kimmeliin.

Palvelukonseptin suunnittelu alkoi ydinajatuksen hahmottamisella. Ydinajatuksen pohjana käytettiin sekä omia ideoita että opiskelijakollegoille järjestetyn ideointipäivän tuloksia. Kun ydinajatus oli päätetty, alkoi konseptin sisällön suunnittelu. Sisällön suunnittelussa käytettiin apuna tutustumista ohjelmapalveluyrityksiin, jotka tarjoavat elämyksellisiä palveluja. Palvelukonsepti suunniteltiin siten, että sen sisältämät palvelut sopisivat laajalle kohderyhmälle ja että niitä voitaisiin yhdistää talon muihin palveluihin.

Lopulliseksi palvelukonseptiksi muotoutui monitoimitila, jossa järjestetään tapahtumia ja yksittäisiä aktiviteetteja ja jota vuokrataan yhteistyökumppaneille. Uuden konseptin avulla Kimmelin asiakkaiden on mahdollista saada enemmän palveluja yhdestä paikasta. Näin ollen asiakkaille voidaan tarjota monipuolisempia palvelupaketteja esimerkiksi kokousten yhteydessä, mikä parantaa Kimmelin mahdollisuuksia kokoushotellina. Palvelukonseptia voidaan tarvittaessa muokata sopimaan paremmin toimeksiantajan tarpeisiin, ja konseptin sisältöä voidaan laajentaa esimerkiksi uusilla aktiviteeteilla tai tapahtumilla.

Kieli

suomi

Sivuja 46

Liitteet 2

Liitesivujen määrä 10

Asiasanat

konseptisuunnittelu, konseptit, matkailupalvelut, tuotteistus



THESIS
December 2014
Degree Programme in Tourism
Sirkkalantie 12 A
FI 80100 JOENSUU
FINLAND
+358 13 260 600

Authors

Kati Hassinen, Anna-Kaisa Klemm

Title

Developing a Service Concept, Original Sokos Hotel Kimmel

Commissioned by

S-Group, Pohjois-Karjalan Osuuskauppa, Original Sokos Hotel Kimmel

Abstract

The aim of the thesis was to create a new service concept in which different facility services are offered to support the core product. The project was commissioned by S-Group Pohjois-Karjalan Osuuskauppa and its hotel Original Sokos Hotel Kimmel which is located in Joensuu. The purpose of the service concept is to diversify the supply of services of the hotel, and to create a more profitable business instead of the night club concept. Furthermore, new services are designed to attract more customers.

The design of the service concept started with the planning of the core idea. The core idea was based on our own ideas and the results of the Ideation Day which was organized for our fellow students. After deciding the core idea the next step was to design a content for the concept. The content was created by investigating companies that provide experience-based activities. The service concept was developed to be suitable for a wide target group and to be combined with other services offered by the hotel.

The final service concept is a multifunctional environment located in the hotel. It offers activities and events and can also be rented by co-operation partners. With the help of this new concept, the customers of the Hotel Kimmel are able to get more services from one place. Consequently, the Hotel Kimmel improves its potential as a conference hotel by offering a wide range of services and service packages that can be combined and tailored to conferences. Original Sokos Hotel Kimmel can develop the service concept to suit its needs, if required, and it is possible to expand the concept, for instance, with new activities and events.

Language

Finnish

Pages 46

Appendices 2

Pages of Appendices 10

Keywords

Concept Design, Concepts, Hospitality Services, Productisation

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Tausta ja tarve	6
2.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoite	6
2.2	Toimeksiantaja	7
3	Palvelut	8
3.1	Palvelun kerroksellisuus	8
3.2	Palvelun ominaisuudet	10
4	Opinnäytetyöprosessi	11
5	Palvelujen kehittäminen	14
5.1	Palvelukonsepti	14
5.2	Konseptointiprosessi	15
5.3	Tuotteistaminen	19
5.4	Tuotteistamisprosessi	20
6	Uuden palvelukonseptin kuvaus	23
6.1	Toiminnan sisältö	23
6.2	Muutostarpeet	26
6.3	Yhteistyökumppanit	28
7	Monitoimitila	29
7.1	Tilan palvelut	29
7.2	Aktiviteetit	31
7.3	Hohtotanssit	34
7.4	Palvelupaketit	35
8	Kustannukset ja tuotot	38
8.1	Monitoimitilasta aiheutuvat kustannukset	38
8.2	Monitoimitilasta saatavat tuotot	39
9	Perustelut palvelukonseptin valinnalle	40
10	Pohdinta	41
10.1	Työskentely opinnäytetyön aikana	41
10.2	Ajatuksia palvelukonseptin suunnittelusta	43
10.3	Palvelukonseptin jatkokehittäminen	44
	Lähteet	45

Liitteet

- Liite 1 Ideointipäivän raportti
Liite 2 Tutustumismatka Helsinkiin 29.9.–1.10.2014

1 Johdanto

Joensuussa sijaitseva Original Sokos Hotel Kimmel on yksi Pohjois-Karjalan Osuuskaupan hotelleista. Liikematkustajien suosima hotelli sijaitsee kaupungin keskustan läheisyydessä ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Pohjois-Karjalan Osuuskaupan hotelleista Kimmel tunnetaan erityisesti kokoushotellina, ja siellä järjestetään kokouksia viikoittain. Hotelli on palvellut asiakkaitaan yli 30 vuoden ajan, ja majoitustoiminnan lisäksi asiakkaita palvelevat muun muassa ruokaravintola, tanssiravintola sekä yökerho. (Sokos Hotels 2014.)

Yökerho Nightin toiminta on vuosien saatossa hiipunut, eikä toiminta ole enää kannattavaa. Tappiollisen toiminnan takia tilojen käyttöä on mietittävä uudelleen, sillä tiloista aiheutuu kustannuksia, joita ei nykyisellä toiminnalla saada katettua. Kysyimme aihetta opinnäytetyölle Pohjois-Karjalan Osuuskaupalta, jolloin Nightin ravintolapäällikkö Outi Pohjoranta ehdotti aiheeksemme ideoida uutta toimintaa yöravintolan tiloihin.

Ideoita palvelukonseptiin haettiin oman ideoinnin lisäksi toukokuussa 2014 Karelia-ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijoille järjestetystä ideointipäivästä (liite 1). Ideointipäivällä tavoiteltiin laajempaa näkemystä siitä, millaista toimintaa tiloissa voisi järjestää. Konseptin ydinajatus muotoutui ideointivaiheessa syntyneiden ehdotusten pohjalta, ja sen jatkojalostaminen tapahtui sisältöä, kuten aktiviteetteja ja palvelupaketteja, suunnitteleamalla. Opinnäytetyön aikana tehtiin myös tutustumismatka Helsinkiin (liite 2). Matkan aikana tutustuttiin ohjelmapalvelu yrityksiin, joista haettiin ideoita sisällön suunnitteluun.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi uusi palvelukonsepti, joka tukee Kimmelin toimintaa ja jonka avulla hotellin palvelutarjonta laajenee. Konseptin tavoitteena on saada lähes tyhjillään oleville tiloille uutta käyttöä. Lisäksi sen avulla pyritään toiminnan kannattavuuden parantamiseen, kun tilasta aiheutuvat kulut saadaan katetuiksi. Kimmel saa suunnittelemamme palvelukonseptin käyttöönsä ja saa hyödyntää sitä parhaaksi näkemällään tavalla.

2 Tausta ja tarve

2.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoite

Keväällä 2014 etsiessämme aihetta opinnäytetyöllemme, otimme yhteyttä Pohjois-Karjalan Osuuskaupan matkailu- ja ravitsemisalan toimihenkilöihin. Sitä kautta nousi esille kehittämistarve koskien Original Sokos Hotel Kimmelin tiloissa sijaitsevan yökerho Nightin toimintaa. Toimeksiantajamme edustaja, Kimmelin yöravintoloiden ravintolapäällikkö Outi Pohjoranta, ehdotti ratkaistavaksemme Nightin pitkään ratkaisua vailla ollutta ongelmaa. Jo useita vuosia toimineen yökerhon toiminta on vähentynyt, eikä ylläpitokustannuksia saada nykyisellä toiminnalla katettua. Lisäksi Joensuun alueella on useita uudempia yökerhoja, jotka houkuttelevat enemmän asiakkaita kuin Night. Aiheen haasteellisuus ja työelämälähtöisyys saivat meidät haastamaan itsemme ja kehittämään ratkaisun ongelmaan.

Opinnäytetyömme tavoitteeksi muodostui luoda toimeksiantajamme tarpeisiin sopiva uudenlainen palvelukonsepti, jonka avulla hotellin pohjakerroksen tiloihin saadaan taloudellisesti kannattavampaa toimintaa. Toimeksiantajamme voi kehittää ja hyödyntää palvelukonseptia haluamallaan tavalla, jotta pohjakerroksen lähes käyttämättömille tiloille saadaan käyttöä. Pohjois-Karjalan Osuuskauppa noudattaa toiminnassaan S-ryhmän vuosille 2014–2018 asettamia strategisia tavoitteita, joista yksi on kannattavuuden parantaminen (S-kanava 2014a). Mikäli tämä tavoite halutaan saavuttaa, on konseptiuudistus välttämätön. Uudistuksen tavoitteena on saada tilasta aiheutuvat kulut katetuiksi ja toiminta kannattavaksi.

Palvelukonseptin tulisi sopia Pohjois-Karjalan Osuuskaupan palvelutarjontaan, sekä tukea hotelli Kimmelin jo olemassa olevia palveluja tuoden oman lisäyksenä hotellin toimintaan täydentävänä palveluna. Palvelukonseptin sisältämän uudenlaisen toiminnan avulla houkutellaan monipuolisesti asiakkaita sekä Kimmelin asiakaskunnasta että sen ulkopuolelta. Toteutuessaan konsepti laajentaa sekä Joensuun seudun, Pohjois-Karjalan Osuuskaupan että Kimmelin palvelutarjontaa.

2.2 Toimeksiantaja

S-ryhmä on suomalainen yritysverkosto, joka toimii palvelualalla ja tarjoaa vähittäiskaupan palveluja. Suomessa toimii 20 alueosuuskauppaa, jotka yhdessä omistamansa Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) kanssa muodostavat S-ryhmän. Alueosuuskauppojen periaatteena on, että ne ovat asiakkaidensa omistamia. Tästä syystä S-ryhmässä toimitaan asiakasta varten, ja palveluja tuotetaan ensisijaisesti asiakasomistajille. S-ryhmä pyrkii toimimaan tuloksellisesti ja kehittämään alueellista hyvinvointia. (S-kanava 2014b; 2014c.)

Pohjois-Karjalan Osuuskauppa (PKO) on yksi S-ryhmän alueosuuskaupoista. PKO toimii matkailu- ja ravitsemisalalla sekä kaupan alalla lähes koko Pohjois-Karjalan alueella. PKO:lla on yhteensä yli 80 toimipaikkaa, jotka työllistävät yli 1 000 henkilöä. Maakunnan kehittäminen ja tukeminen ohjaavat PKO:n toimintaa. (S-kanava 2014d.)

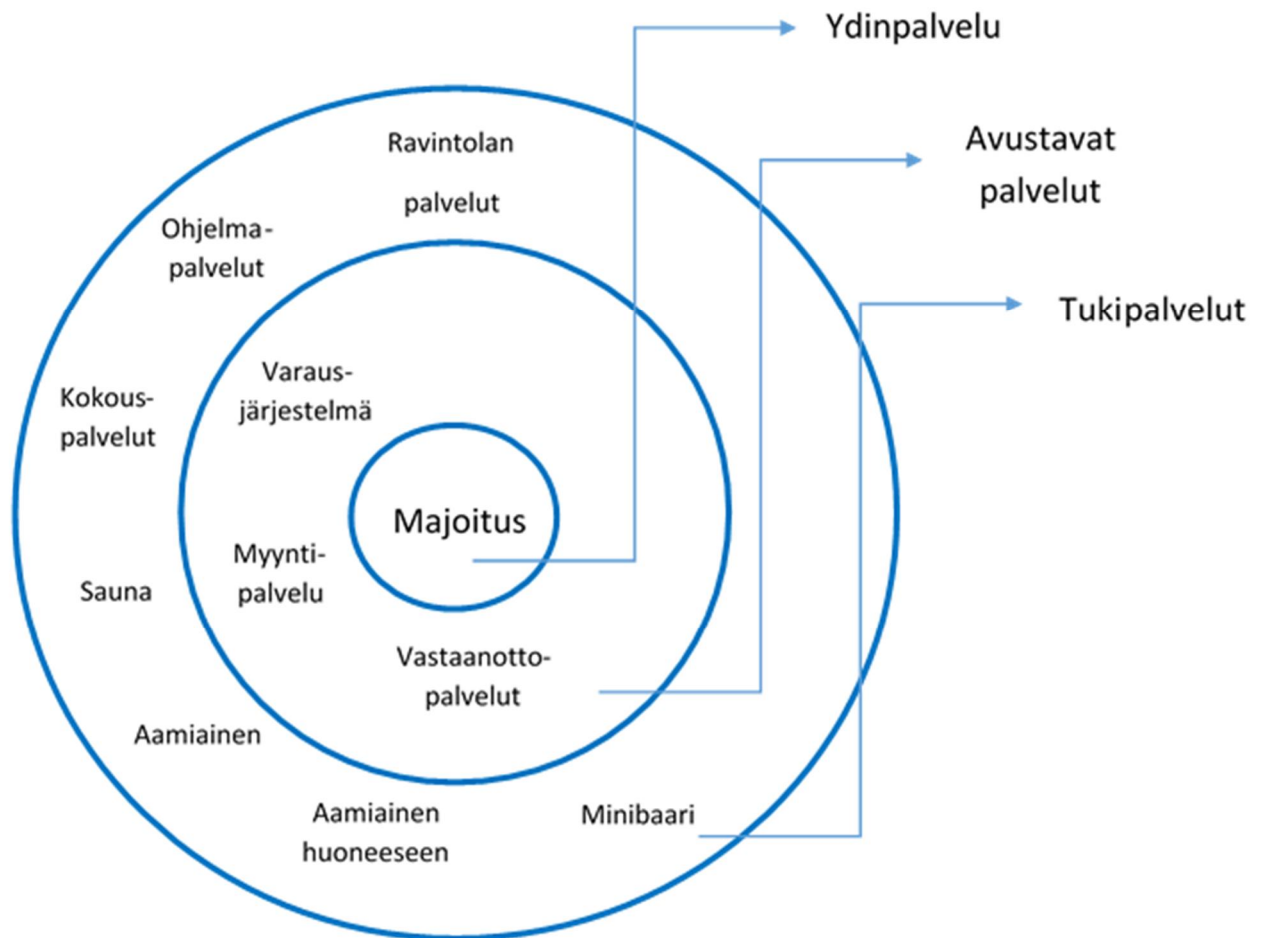
Original Sokos Hotel Kimmel on yksi Original by Sokos Hotels -ketjun hotelleista. Ketjun toimintaa ohjaavia arvoja ovat erityisesti suomalaisuus ja paikallisuus. (Sokos Hotels 2013.) Pääasiassa liikematkustajien suosiossa oleva ja kokouspalveluja tarjoava hotelli sijaitsee Joensuun keskustan tuntumassa. Hotelli on avattu vuonna 1977, ja siitä asti pohjakerroksessa on toiminut yökerho. Lisäksi hotellin yhteydessä toimii à la carte -ravintola Fransmanni, tanssiravintola Riverside sekä Pub Virta. (Sokos Hotels 2014; Pohjoranta 2014.)

Yökerho Night on toiminut nykyisissä toimitiloissaan vuodesta 2006 alkaen. Asiakaspaiikkoja yökerhossa on yhteensä noin 900, ja yökerhokokonaisuus muodostuu kolmesta erikokoisesta tilasta. Vaikka Night sijaitsee vain kävelymatkan päässä Joensuun keskustasta, tuntuu se silti olevan liian kaukana houkutellakseen asiakkaita. Osittain tästä syystä yökerho on tällä hetkellä avoinna vain tarvittaessa esimerkiksi pikkujouluaikaan, mikä on johtanut siihen, että viime vuosina toiminta on käynyt kannattamattomaksi. Toimeksiantajalla on ollut jo pidemmän aikaa tarve ongelman ratkaisemiseksi, ja toimintaa muuttamalla parannetaan kannattavuutta. (Pohjoranta 2014.)

3 Palvelut

3.1 Palvelun kerroksellisuus

Palvelu voidaan jakaa ydinpalveluun, avustaviin palveluihin sekä tukipalveluihin (kuvio 1). Ydinpalvelulla tarkoitetaan palvelun oleellisinta ominaisuutta ja sen syytä olla markkinoilla. Ydinpalvelu on nimenomaan se, jonka asiakas ostaa. Ydinpalvelu ei kuitenkaan ole toteutettavissa ilman avustavia palveluja. Avustavilla palveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluja, jotka liittyvät olennaisesti ydinpalvelun toteuttamiseen, ja joita ilman ydinpalvelua ei voida toteuttaa. Tukipalvelut tuovat ydinpalvelulle lisäarvoa ja helpottavat palvelun käyttöä. Nämä palvelut eivät kuitenkaan ole ydinpalvelun toteutumisen kannalta välttämättömiä, vaan asiakas voi esimerkiksi ostaa ne lisämaksusta, tai yritys voi niiden avulla pyrkiä erottautumaan kilpailijoistaan. Tukipalvelut voivat olla yrityksestä riippuen lähes mitä vain palveluja, jotka parantavat ydintuotetta ja siten houkuttelevat asiakkaita käyttämään yrityksen palveluja. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 205–206; Ylikoski 1999, 224–226; Kotler, Bowen & Makens 1999, 274–275.)



Kuvio 1. Palvelun kerroksellisuus. (Soveltaen Ylikoski 1999, 224.)

Esimerkiksi Original Sokos Hotel Kimmelissä asiakkaan ostama palvelu eli ydinpalvelu on majoitus, johon liittyy useita avustavia palveluja sekä tukipalveluja. Varatakseen majoituksen hotellista asiakas käyttää sähköistä varausjärjestelmää tai hän voi soittaa hotelliin myyntipalveluun. Saapuessaan Kimmeliin asiakas käyttää vastaanottopalveluja, joita ilman sisäänkirjautuminen ei onnistuisi. Majoit tuessaan hotellissa asiakkaalle tarjotaan myös useita erilaisia tukipalveluja, kuten aamiainen ja asiakassauna. Lisäksi asiakas voi lisämaksusta ostaa myös muita tukipalveluja, kuten ravintola Fransmannin palveluja, kokouspalveluja tai hotelli-huoneeseen tarjoillun aamiaisen.

3.2 Palvelun ominaisuudet

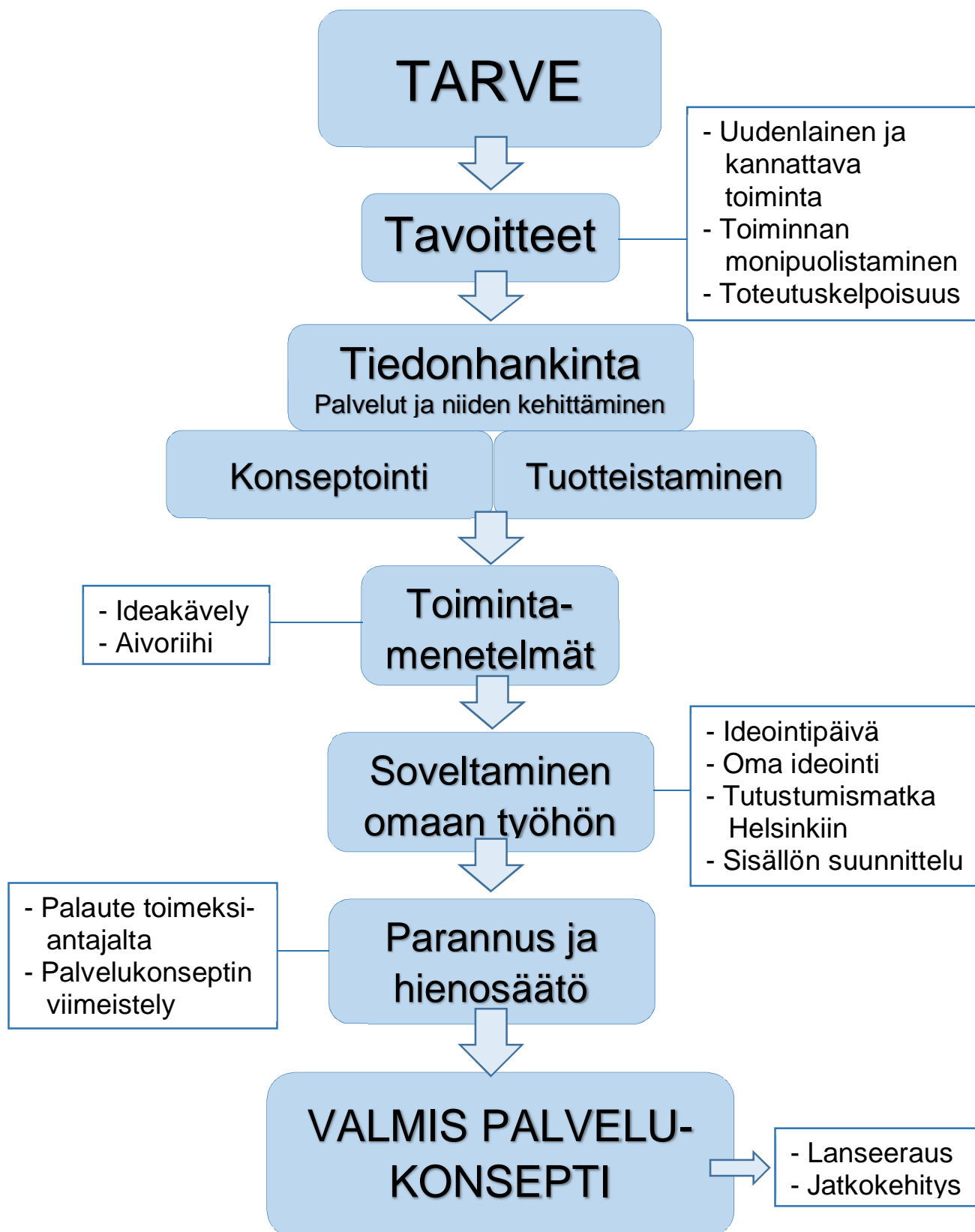
Palveluille on olemassa muutamia tyypillisiä ominaisuuksia, jotka vaikuttavat muun muassa niiden myyntiin ja markkinointiin. Ensinnäkin palvelut ovat aineettomia, eikä niitä siten voida nähdä tai tuntea ennen kuin ne kulutetaan. Ostaessaan palvelun asiakas luo mielikuvan siitä, millainen hänen ostamansa palvelu tulee olemaan. Koska palvelut ovat aineettomia, ei asiakkaalle jää niistä yleensä mitään konkreettista, vaan ainoastaan muisto kulutetusta palvelusta. Aineettomuuden takia palvelun tulisi myös onnistua kerralla, koska epäonnistunutta palvelukokemusta on hankalaa korvata asiakkaalle, ja sen palauttaminen on mahdotonta. (Middleton, Fyall, Morgan & Ranchhod 2009, 48; Kotler ym. 1999, 42; Komppula & Boxberg 2002, 10–11.)

Palveluja ei myöskään voida varastoida, koska ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Useissa tapauksissa, kuten ohjelmapalveluissa, palveluntarjoaja on läsnä palvelun kuluttamisen aikana, joten palveluntarjoajalla on suuri merkitys palvelun onnistumisen kannalta. Esimerkiksi ravintolassa asiakas voi olla tyytyväinen saamaansa annokseen, mutta jos ravintolan palvelu on huonoa, vaikuttaa se asiakkaan kokonaisnäkemykseen ravintolasta. Vuorovaikutus palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on tärkeää, ja se voi olla edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen luomiselle. (Ylikoski 1999, 24–26; Kotler ym. 1999, 43.)

Asiakas on yleensä mukana palvelun tuottamisessa ja useat tekijät vaikuttavat siihen, miten asiakas palvelun kokee. Vaihtelevuus on ominaista palveluille ja vaikka useampi palveluntarjoaja tuottaisi samaa palvelua, on palvelu lähes aina erilainen. Asiakas ei välttämättä saa aina samanlaista palvelua samalta palveluntarjoajalta, ja asiakas myös itse vaikuttaa siihen, millaisena hän palvelun kokee. Myös se, missä ja milloin palvelu tuotetaan, vaikuttaa siihen, millainen palvelusta tulee. Joissakin tapauksissa palvelun vaihtelevuus on hyvä asia, koska asiakas voi esimerkiksi kokea saavansa henkilökohtaisempaa palvelua ja siten asiakkaan saama palvelukokemus paranee. (Kotler ym. 1999, 43; Ylikoski 1999, 25.)

4 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön tekeminen on monivaiheinen prosessi. Kuvio 2 esittää opinnäytetyöprosessimme vaiheet tarpeesta lopputulokseen. Tarve opinnäytetyölle tuli toimeksiantajaltamme Pohjois-Karjalan Osuuskaupalta, ja monivaiheisen työskentelyprosessin tuloksena syntyi palvelukonsepti, joka on suunniteltu Original Sokos Hotel Kimmelin tarpeisiin sopivaksi.



Kuvio 2. Opinnäytetyön eteneminen.

Opinnäytetyöprosessimme alkoi siitä, että toimeksiantajallamme oli tarve uudistaa toimintaansa. Toimeksiantajan toiveiden pohjalta asetimme tavoitteet opinnäytetyöllemme. Halusimme palvelukonseptin sisältävän uudenlaista, monipuolista ja kannattavaa toimintaa sekä olevan toimeksiantajan mielestä toteutuskelpoinen. Päästäksemme tavoitteeseen etsimme tietoa palveluista ja niiden kehittämisestä. Päädyimme soveltamaan työssämme teoriaa konseptoinnista ja tuotteistamisesta. Konseptointiprosessia soveltamalla kehitimme idean palvelukonseptista ja sen sisältämistä palveluista. Tuotteistamisen avulla yhdistimme yksittäiset palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi sekä suunnittelimme tiloissa toteutettavan tapahtuman.

Tietoperustaan pohjautuen määrittelimme myös toimintamenetelmät, joista olisi hyötyä konseptin suunnittelussa. Toimintamenetelmien avulla sovelsimme teoriaa omaan työhömmme. Toimintamenetelmiksi muotoutuivat esimerkiksi ideakävely sekä aivoriihi, joita muokattiin käyttöömmme sopivaksi. Toukokuussa 2014 järjestämämme ideointipäivän (liite 1) tarkoituksena oli saada erilaisia ideoita ja uusia näkökulmia opinnäytetyötämme varten, koska yhden tai kahden henkilön ideointi jää helposti suppeaksi. Ideointipäivänä käytimme ideakävely-ideointimenetelmää, jonka aikana osallistujat saivat liikkua vapaasti yöravintolatilassa ja kirjoittaa ylös kaikki mieleen tulleet ajatukset ja ideat. Päivän aikana saimme paljon erilaisia ideoita, koska annoimme osallistujien ideoida ilman, että rajasimme aihetta tai kerroimme omista ideoistamme. Näin ollen ideointi oli luovaa, koska osallistujille ei kerrottu etukäteen mitään, mikä voisi rajoittaa heidän työskentelyään.

Kun olimme päättäneet palvelukonseptin ydinajatuksen, käytimme soveltaen aivoriihi-ideointimenetelmää sisällön suunnittelun apuna. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman monta ideaa tilaan sopivasta toiminnasta. Vahvistusta ideoillemme sekä uusia ideoita haimme myös Helsingin tutustumismatkalta (liite 2), jonka teimme syksyllä 2014. Ennen matkaa tutustuimme internetissä yrityksiin, jotka tarjoavat konseptiin sopivia ja hieman erikoisempia aktiviteetteja. Valitsimme tutustumismatkalle muutamia käyntikohteita, joista ajattelimme olevan hyötyä palvelukonseptin sisällön suunnittelussa.

Matkan aikaan kävimme testaamassa hohtominigolfia sekä tutustumassa yritykseen, joka järjestää toimitiloissaan sisällä pelattavaa laserammuntapeliä. Matkan jälkeen kuitenkin totesimme, etteivät nämä aktiviteetit sovellu palvelukonseptiin, koska ne vaatisivat pysyviä rakenteita ja veisivät koko Kimmelin pohjakerroksen tilan. Emme myöskään usko, että aktiviteeteille olisi Joensuussa tarpeeksi kysyntää. Matkan aikana saimme idean hohtovalojen käytöstä osana aktiviteetteja ja havaintojemme perusteella totesimme hohtoeffektin olevan helposti toteutettavissa. Mielestämme hohtovalot myös tuovat lisäarvoa ja elämyksellisyyttä palveluihin, kuten hohtominigolfia testatessa huomasimme.

Helsingin matkan jälkeen suunnittelimme tarkemmin palvelukonseptin sisältöä. Käytimme hyväksi ideointivaiheessa saamiamme tuloksia sekä omia ideoitamme esimerkiksi aktiviteeteista ja tapahtumista. Päästäksemme etenemään työsämme valitsimme tilaan sopivat aktiviteetit. Kun olimme päättäneet palvelukonseptin sisällön sekä siihen liittyvät toiminnot, esittelimme konseptin toimeksiantajamme edustajalle. Pyysimme häntä arvioimaan palvelukonseptia ja sen käyttökelpoisuutta, sekä kommentoimaan tilassa tarjottavia palveluja. Keskustelu vahvisti idean toimivuuden, ja väliarvion perusteella teimme konseptiin pieniä parannuksia. Palvelukonseptin valmistuttua esittelimme sen toimeksiantajalle, joka voi tulevaisuudessa hyödyntää sitä haluamallaan tavalla.

5 Palvelujen kehittäminen

5.1 Palvelukonsepti

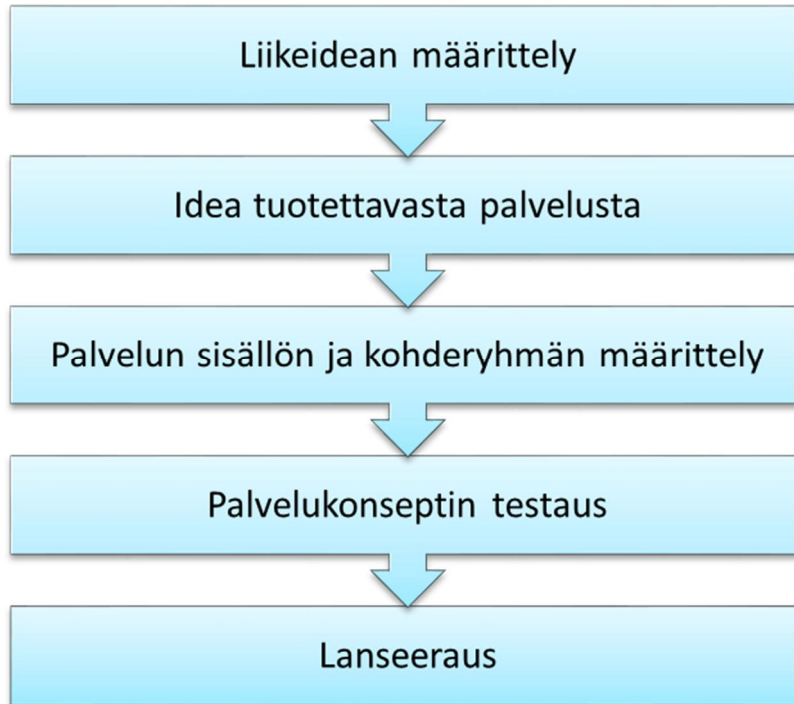
Konsepti on palvelun kokonaiskuva, jonka avulla kuvataan sen keskeinen idea. Se on kuin suurpiirteinen kartta, jossa ääriviivat erottuvat, mutta yksityiskohdista ei saa vielä selvää. Konsepti on siis suunnitelma tuotettavasta palvelukokonaisuudesta. Palvelukonsepti on konseptiin verrattuna tarkempi kuvaus tuotettavasta palvelusta ja se sisältää palvelun kannalta keskeisimmät asiat tarkasta kohderyhmän määrittelystä henkilökunnan ohjeistukseen. Palvelukonseptissa esitetään yksittäisten ideoiden sijaan yhtenäinen tarina ja kokonaiskuva palvelusta,

joka koostuu useista palvelupoluista. Palvelupolkuun on kuvattu palvelutilanteet tai kontaktit asiakkaan kanssa. Näin ollen saadaan kuva palvelun sisällöstä ja tuottamisesta sekä siitä, mitä palveluntuottajalta vaaditaan ja kuinka vastataan asiakkaiden tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 189–190.)

Tonder (2013) toteaa palvelukonseptin olevan asiakkaalle näkyvä kokonaiskuva, joka muodostuu useista eri palveluista ja tuotteista. Se on hyvin tarkkaan asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten pohjalta suunniteltu kokonaisuus, jonka tarkoituksena on olla mahdollisimman yhtenäinen huolimatta siitä, että siihen saattaa sisältyä useita toisistaan poikkeavia kuljetus-, majoitus-, ruoka- ja ohjelmapalveluja sekä muita erityispalveluja. Palvelukonsepti on yksi tuotteistamisen vaihe, ja haasteellisen siitä tekee monta muuttuvaa tekijää niin itse kokonaisuudessa kuin kohderyhmässäkin. Lisäksi sen avulla lunastetaan yrityksen antama asiakaspäätös, joten asiakkaiden tarpeet ja erityisvaatimukset tulisikin ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa. (Tonder 2013, 73.)

5.2 Konseptointiprosessi

Konseptisuunnittelu alkaa hyvästä liikeideasta. Matkan varrella on useita välivaiheita (kuvio 3), joihin tulee kiinnittää huomiota, jotta lopputuloksesta saadaan valmis ja ehjä palvelukokonaisuus. Kilpailukyvyn säilyttämiseksi palvelukonseptin tulisikin olla innovatiivinen, mutta silti asiakaslähtöisesti suunniteltu kokonaisuus. Sen tulee olla muokattavissa jatkuvasti kehittyvien markkinoiden ja muuttuvien kulutustottumusten mukaan.



Kuvio 3. Palvelukonseptin toteutus liikeideasta lanseeraukseen.

Konseptisuunnittelun lähtökohtana on yrityksen liikeidea ja strategia. Hyvä liikeidea määrittää sen, millä markkinoilla yritys kilpailee, mutta antaa silti vapauksia konseptin suunnitteluun. Liiketoimintakonsepti onkin yrityksen toiminnan timantti, ja sen tulisi tukea yritykselle luotua brändiä. (Sammallahti 2009, 11–13, 67.)

Suunnittelemaamme palvelukonsepti on näkemyksemme tilaan sekä Original Sokos Hotel Kimmeliin sopivasta toiminnasta. Se sisältää idean monitoimitilasta, kuvauksen tilan käyttötarkoituksista sekä tilassa toteutettavista aktiviteeteista. Palvelukonseptin suunnittelussa käytimme lähtökohtana sitä, että Original by Sokos Hotels -hotelliketju määrittelee itsensä työmatkustajalle sopivaksi majoitusliikkeeksi (Sokos Hotels 2013). Kimmelin asiakaskunta koostuu siis pääosin liike- ja työmatkustajista. Lisäksi hotellin tiloissa järjestetään viikoittain useita kokouksia, ja kokousten lisäpalveluille on usein kysyntää, joten ohjelmatarjontaa tulisi laajentaa (Pohjoranta 2014). Siksi suunnitelimme aktiviteetteja, jotka on helppo yhdistää esimerkiksi osaksi työyhteisöjen virkistyspäiviä ja kokouksia.

Liikeidean määrittelyn jälkeen tarvitaan idea tuotettavasta palvelusta. Palvelukonseptin ideointivaiheessa on tärkeää pyrkiä saamaan mahdollisimman monta kehityskelpoista ratkaisua esillä olevaan ongelmaan. Avarakatseisuus, innovatiivisuus ja luovuus siivittävät idean syntymistä, eikä ideointia tulisi rajoittaa liikaa, jottei luovuus kärsi (Tuulaniemi 2011, 180). Ideointivaiheessa käytimme erilaisia ideointimenetelmiä. Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman monta ideaa konseptin luomisen pohjaksi, jotta pystyisimme vertailemaan erilaisia vaihtoehtoja, sekä valitsemaan niistä toteutuskelpoisimman ja toimeksiantajan kannalta hyödyllisimmän idean.

Hyvän ja toteutuskelpoisen idean ja konseptin eli palvelukuvauksen laatimisen jälkeen alkaa palvelukonseptin sisällön rakentaminen. Se vaatii monen osa-alueen huomioimista ja siihen kannattaa panostaa, jotta lopputuloksesta tulisi mahdollisimman yhtenäinen. Sisällön määrittely tulisi tehdä huolellisesti asiakkaiden halut, tarpeet ja erityisvaatimukset huomioiden, sillä asiakkaan kokemuksen kannalta jokainen elementti on yhtä tärkeä osa palveluketjua. (Tonder 2013, 73–74, 82.) Liitimme palvelukonseptiin aktiviteetteja, joita voi toteuttaa monitoimitilassa ja jotka eivät vaadi tilaan pysyviä rakenteita. Suunnittelemamme aktiviteetit ovat helposti yhdistettävissä muiden hotellin palvelujen kanssa, ja siten ne laajentavat Kimmelin palvelutarjontaa.

Palvelukonseptin sisältöä suunnitellessa tulisi huomioida palvelun kolme ulottuvuutta, jotka ovat fyysinen, toiminnallinen ja symbolinen ulottuvuus. Fyysisellä ulottuvuudella tarkoitetaan palveluympäristöä, eli sen rakenteita, välineitä ja varusteita. Toiminnallisella ulottuvuudella taas tarkoitetaan palvelun sisältöä eli asiakkaan ja palveluntarjoajan suorittamia toimenpiteitä. Symbolinen ulottuvuus luo palvelulle lisäarvoa ja elämyksellisyyttä ja se täydentää fyysistä ja toiminnallista ulottuvuutta. (Tonder 2013, 79–80.)

Fyysisen, toiminnallisen sekä symbolisen ulottuvuuksien toimivuus selviää vasta testaamisvaiheessa, mutta otimme ulottuvuudet huomioon konseptin suunnittelussa. Tilan rakenteita suunnitellessa huomioimme palvelukonseptin ydinajatuksen avarasta monitoimitilasta, jota voidaan muokata käyttötarkoituksen mukaan siirrettävillä rakenteilla ja välineillä. Toiminnallisen ulottuvuuden eli palvelupolun

toteutuminen palvelupakettien osalta käydään läpi ajatuksen tasolla, mutta vasta käytännön toteutus auttaa muokkaamaan palvelun sisältöä toimivammaksi. Monitoimitilassa toteutettavilla erilaisilla aktiviteeteilla pyritään elämyksellisyyteen ja lisäarvon tuottamiseen.

Palvelukonseptin rakentamiseen liittyy myös kohderyhmän määrittelemisen. Määrittelemisen alkaa asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittämisellä. Asiakkaiden odotukset saadaan selville esimerkiksi kyselytutkimuksella, joka liittyy myös olennaisesti palvelujen suunnitteluun. Tutkimuksen pohjalta luodaan asiakassegmenttejä, joista kohderyhmäksi kannattaa valita asiakasryhmä, joka on yrityksen kannalta tuottavin. Kohderyhmän määrittelemisen auttaa myös palvelusisällön suunnittelussa ja rajaamisessa. Suunnittelun kannalta on tärkeää huomioida asiakkaiden tarpeet, koska konsepti tulisi suunnitella asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Tuulaniemi 2011, 142; Tonder 2013, 43, 79–82.)

Opinnäytetyön aikana ei tehty aiheen rajauksen vuoksi tutkimusta asiakkaiden tarpeista ja toiveista, vaan konsepti on omien ideoidemme pohjalta suunniteltu kokonaisuus. Emme määrittäneet erikseen rajattua kohderyhmää, mutta suunnittelussa huomioitiin Kimmelin asiakaskunta, jota kehittämämme toiminta mielemme palvelee. Monitoimitilassa voidaan kuitenkin järjestää monenlaisia aktiviteetteja ja tapahtumia myös muille asiakasryhmille.

Palvelukonseptin yhteneväisyys myös asiakaslupauksen kanssa on tärkeää, sillä konseptin avulla yritys pitää antamansa asiakaslupauksen. Asiakas- tai arvolupauksella tarkoitetaan lupausta siitä, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen ja miten asiakas hyötyy yrityksen ainutlaatuisesta palvelusta. Tällä lupauksella pyritään erottumaan kilpailijoista ja myös määrittämään lyhyesti se, kenelle tuote on tarkoitettu. Siksi onkin tärkeää, että konsepti toteuttaa asiakaslupauksen ja on siten yhteneväinen myös yrityksen liikeidean kanssa. (Tonder 2013, 82; Tuulaniemi 2011, 33.) Käytimme ideoinnissa pohjana myös Original Sokos Hotel -ketjun sekä Pohjois-Karjalan Osuuskaupan toimintaa ja palvelua ohjaavia arvoja. Näitä arvoja ovat muun muassa suomalaisuus, paikallisuus sekä etujen tuottaminen asiakasomistajille (Sokos Hotels 2013; S-kanava 2014d). Huomioimme työssämme,

että Pohjois-Karjalan Osuuskaupan on mahdollista tuottaa palveluja tekemällä yhteistyötä paikallisten pienyritysten ja toimijoiden kanssa.

Viimeinen vaihe ennen lanseeraamista on valmiin konseptin testaus. Palvelukonseptin testaaminen eli prototypointi on osa palvelumuotoilua ja konseptin kehittämistä. Prototypoinnin avulla testataan, toimiiko konsepti suunnitellusti. Sen avulla lisätään myös ymmärrystä tuotteesta: sen avulla havaitaan, mitkä osa-alueet toimivat, mitkä eivät sovi palveluun ja mitä pitäisi vielä kehittää. Testaus tapahtuu esimerkiksi asiakkaista koostuvan testiryhmän avulla. Prototypointi onnistuu paperilla ja kynällä tehtävän ajatusriihen avulla jo suunnitteluprosessin aikana, tai testaus voidaan tehdä valmiilla tuotteella. (Tuulaniemi 2011, 194–196.) Opinnäytetyön aikana ei testattu suunnittelemissamme aktiviteetteja, koska osa niistä olisi vaatinut tilaan rakenteellisia muutoksia. Pyysimme kuitenkin suunnitteluvaiheessa toimeksiantajamme edustajan Outi Pohjorannan mielipidettä konseptista sekä suunnittelemissamme aktiviteeteista. Keskustelu Pohjorannan kanssa toimi eräänlaisena testauksena, koska sen avulla saimme vahvistuksen konseptin sopevuudesta tilaan sekä aktiviteettien toimivuudesta.

Valmista palvelukonseptia ei sovi unohtaa lanseerauksen jälkeen. Maailma muuttuu jatkuvasti ja sen myötä uudet trendit ohjailevat kuluttajien käyttäytymistä. Pysyäkseen reagoimaan nopeasti asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin, tulee palveluntuottajan seurata muuttuvia markkinoita. Esimerkiksi asiakastytyväisyyskysely on oiva tapa linkittää palvelukonseptin arviointi osaksi tuotekehitystä. Kehittämistyö voi kohdistua vain johonkin palvelun osaan tai kokonaan uuden palvelun luomiseen. Yritys voi esimerkiksi uudistaa, muuttaa tai parantaa jo olemassa olevaa palvelua, laajentaa palvelutarjontaansa tai kehittää uuden palvelun. (Tuulaniemi 2011, 239, 243; Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

5.3 Tuotteistaminen

Tuotteistamiselle ei ole olemassa vain yhtä määritelmää. Tuotteistamisen avulla palvelu pyritään kaupallistamaan ja vakioimaan. Lisäksi tuotteistaminen parantaa

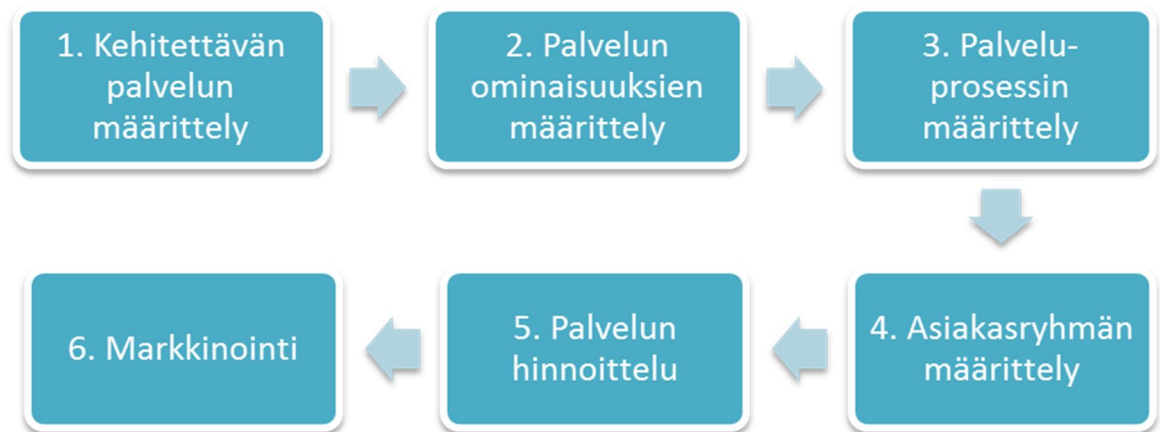
asiakkaan saamaa hyötyä ja lisää yrityksen kannattavuutta. Yritys voi tuotteistamisen avulla lisätä myynnin tehokkuutta tai vähentää tuotteiden ja palvelujen tuotantokustannuksia, mikä parantaa yrityksen tulosta. (Jaakkola ym. 2009, 1; Tonder 2013, 15.)

Tuotteistaminen voi myös tähdätä elämysten syntymiseen. Usein tuotteistamisen lähtökohtana ovat erilaiset vetovoimatekijät, ja tuotteistamisen avulla pyritään kehittämään uusia tuotteita, joiden avulla matkailijoiden on mahdollista kokea elämyksiä. Yleensä näihin elämyksiin liittyy jokin tietty paikka, aika ja hinta. Tuotteistamalla voidaan myös löytää uusia keinoja rahastaa matkailijoita, koska tuotteistettua palvelua on helpompaa myydä. (Komppula & Boxberg 2002, 93.)

Tuotteistamisen voidaan siis sanoa olevan tuotekehittelyä. Tuotteistamisen avulla asiakkaalle myydään jokin palvelu, josta hän ei välttämättä muuten maksaisi, ja siten asiakkaalle tarjottavat hyödyt maksimoidaan. Perustana tuotteistamiselle voi olla asiakkaalle räätälöity palvelu tai tuote, ja tuotteistamisen avulla palvelusta kehitetään palvelukokonaisuus. (Raatikainen 2008, 64.)

5.4 Tuotteistamisprosessi

Tuotteistaminen on laaja prosessi, jossa täytyy ottaa huomioon monia asioita ja useita eri näkökulmia. Tuotteistamisprosessi ei myöskään etene askel askeleelta, vaan eri osien toteutus tapahtuu osittain yhtä aikaa. Tuotteistamisprosessi alkaa kehitettävän palvelun määrittelyllä ja prosessin aikana määritellään palveluprosessiin liittyviä ominaisuuksia, kuten sisältö ja asiakasryhmä. Tuotteistamisprosessi on esitelty kuviossa 4.



Kuvio 4. Tuotteistamisprosessin vaiheet.

Koska matkailutuotteet ovat pääasiassa palveluja, korostuu tuotteistamisen rooli erityisesti matkailualalla. Palvelun aineettomuus aiheuttaa sen, että sitä on vaikeampaa myydä. Kun palvelu tuotteistetaan, saadaan asiakkaalle konkreettinen myytävä tuote, jolloin myös palvelun myynti helpottuu. Tuotteistamisen avulla yritys pyrkii uudistamaan ja kehittämään liiketoimintaansa siten, että palvelun laatu ja tuottavuus paranevat, ja yrityksen kannattavuus nousee. Tuotteistaminen parantaa myös asiakkaan saamaa hyötyä. (Jaakkola ym. 2009, 1; Parantainen 2008, 9.) Opinnäytetyössämme pyrimme tuotteistamisen avulla parantamaan Original Sokos Hotel Kimmelin palvelutarjontaa ja siten kehittämään hotellin liiketoimintaa. Uuden palvelukonseptin avulla saamme myös käyttöä Kimmelin pohjakerroksen tyhjiille tiloille, jolloin toiminta muuttuu kannattavammaksi.

Yrityksen tulee tuotteistamisprosessin aluksi määritellä kehitettävä palvelu. Palvelusta määritellään keskeiset ominaisuudet, kuten sisältö, käyttötarkoitus sekä toteutus. Palvelun sisältöä määriteltäessä on tärkeää pohtia asiakkaan tavoittelemaa hyötyä, koska palvelun tulisi vastata asiakkaan toiveita. Sisällön määrittelyn lisäksi on tärkeää määritellä jo tuotteistamisen alkuvaiheessa palveluprosessi. Palveluprosessilla tarkoitetaan sitä, kuinka palvelu tuotetaan ja toteutetaan. Palvelujen luonteeseen kuuluu, että asiakas on yleensä osana toteuttamassa palvelua. Tästä syystä on tärkeää määritellä niin asiakkaalle näkyvät kuin näkymättömätkin palvelun osat. (Jaakkola ym. 2009, 11–12, 15–16.)

Olennainen osa tuotteistamista, kuten myös konseptointia, on asiakasryhmän määrittely. Asiakaslähtöisyys on yritykselle tärkeää, koska asiakas on se, joka palvelun lopulta ostaa. Matkailualalla yrityksen toimintaa ohjaa asiakaskeskeisyys. Asiakkaan tarpeet ovat matkailuyrityksen palvelujärjestelmän lähtökohta, ja tuotteistamisen avulla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. (Komppula & Boxberg 2002, 66.)

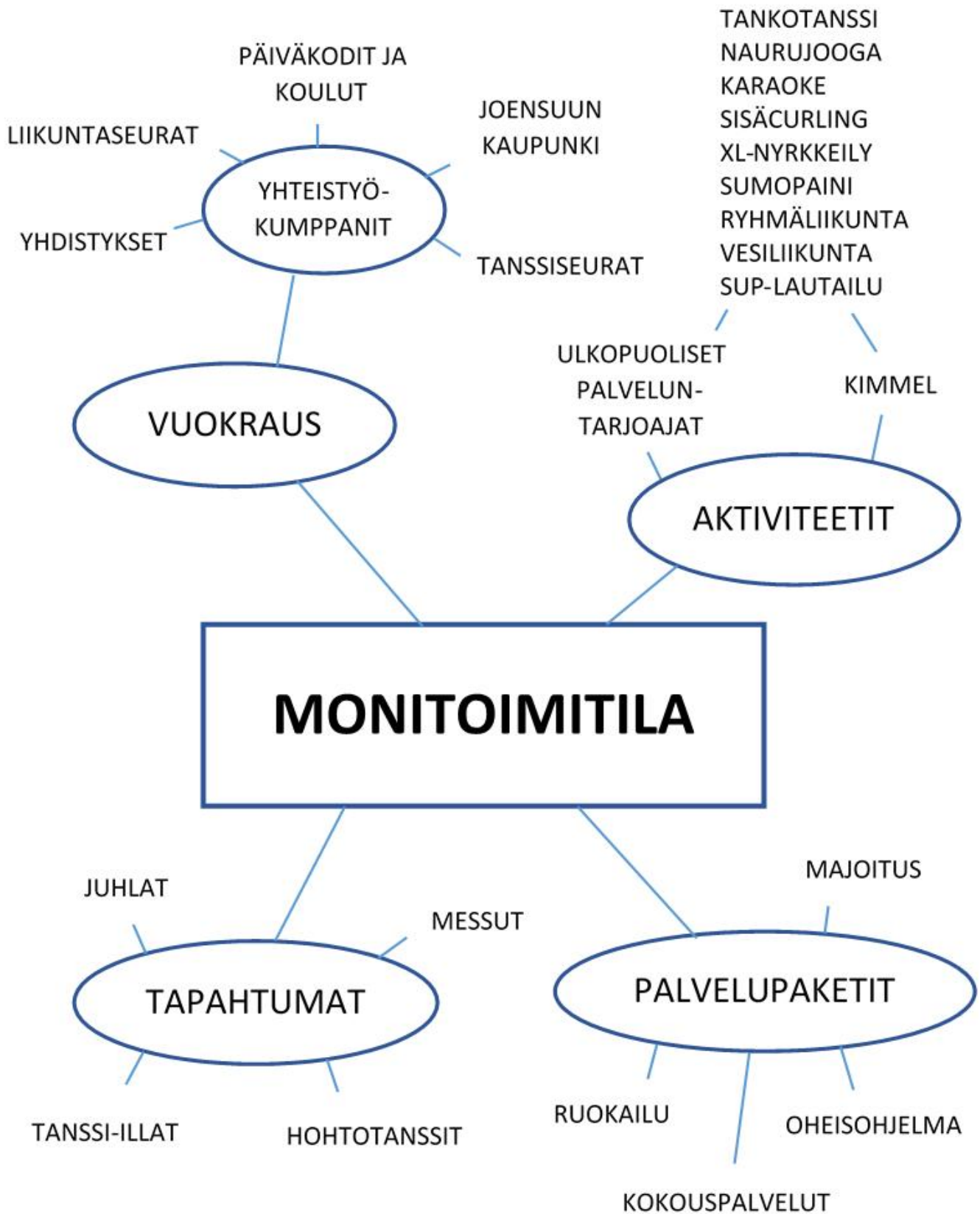
Palvelun määrittelyn jälkeen seuraa palvelun hinnoittelu. Palvelu tulisi hinnoitella siten, että se tuottaisi palveluntarjoajalle voittoa. Yrityksen kannattaakin panostaa hinnoitteluun, sillä se on yksi merkittävimmistä kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi hinnoittelu kertoo asiakkaalle paljon yrityksen palvelun laadusta. Palvelun sisällön ja palvelun tuottamisesta koituvien kustannusten tarkka määrittely helpottaa hinnoittelua. (Jaakkola ym. 2009, 13–14, 29.) Otimme opinnäytetyössämme huomioon sen, että kehittämämme palvelukonsepti olisi taloudellisesti kannattava, eikä vaatisi suuria investointeja toimeksiantajaltamme. Emme kuitenkaan tehneet tarkkoja hintalaskelmia esimerkiksi aktiviteeteista ja niiden toteuttamisesta, koska emme pystyneet määrittelemään kaikkia niistä aiheutuvia kustannuksia.

Tuotteistamisprosessiin liittyy olennaisesti myös markkinointi. Markkinoinnissa suunnitelmallisuus on tärkeässä roolissa ja aktiivinen markkinointi parantaa tuotteen tunnettuutta. Myynti- ja markkinointisuunnitelma on yksi keino tavoittaa kohderyhmä ja sen avulla yrityksen myynti paranee. Markkinoinnissa tärkeää on huomioida myös markkinointiviestintä, jonka avulla potentiaaliset asiakkaat saavat tietoa yrityksen tarjoamista palveluista. Markkinointiviestinnän lähtökohtana on kohderyhmän tunteminen ja sen avulla asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaaminen on helpompaa. (Jaakkola ym. 2009, 39; Ylikoski 1999, 282–283.)

6 Uuden palvelukonseptin kuvaus

6.1 Toiminnan sisältö

Palvelukonseptin ydinajatuksena on monitoimitila (kuvio 5), joka on muokattavissa moneen eri tarkoitukseen ja jossa voidaan järjestää erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia. Lähes viidensadan neliömetrin kokoinen tila soveltuu liikuntakäyttöön ja hyvinvointipalvelujen tarjoamiseen siksi, että tilassa ei ole kiinteitä rakenteita rajoittamassa liikkumista. Tilan palvelujen avulla asiakkaille voidaan tarjota monipuolisempia palvelupaketteja, jotka voivat sisältää esimerkiksi majoituksen, ruokailun ja aktiviteetteja. Arkisin yhteistyökumppanit vuokraavat monitoimitilaa esimerkiksi harrastustoimintaan, ja tilassa järjestetään tilauksesta aktiviteetteja muun muassa kokousryhmille. Viikonloppuisin tila muuntautuu Original Sokos Hotel Kimmelin viihdekäyttöön ja on vuokrattavissa myös yksityistapahtumia varten.



Kuvio 5. Monitoimitila ja siihen liittyvät toiminnot.

Monitoimitilaa vuokrataan arkisin pääasiassa harrastuskäyttöön esimerkiksi liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoaville yrityksille sekä tanssiseuroille, jotka tarvitsevat tilaa palvelujen toteuttamiseen ja harrastustoimintaan. Monitoimitila tarjoaa mahdollisuuksia esimerkiksi erilaisten ryhmäliikunta- ja tanssituntien järjestämiseen, mutta korkeutensa ja kokonsa vuoksi tila ei sovellu esimerkiksi pallopelien, kuten lentopallon tai salibandyn, pelaamiseen.

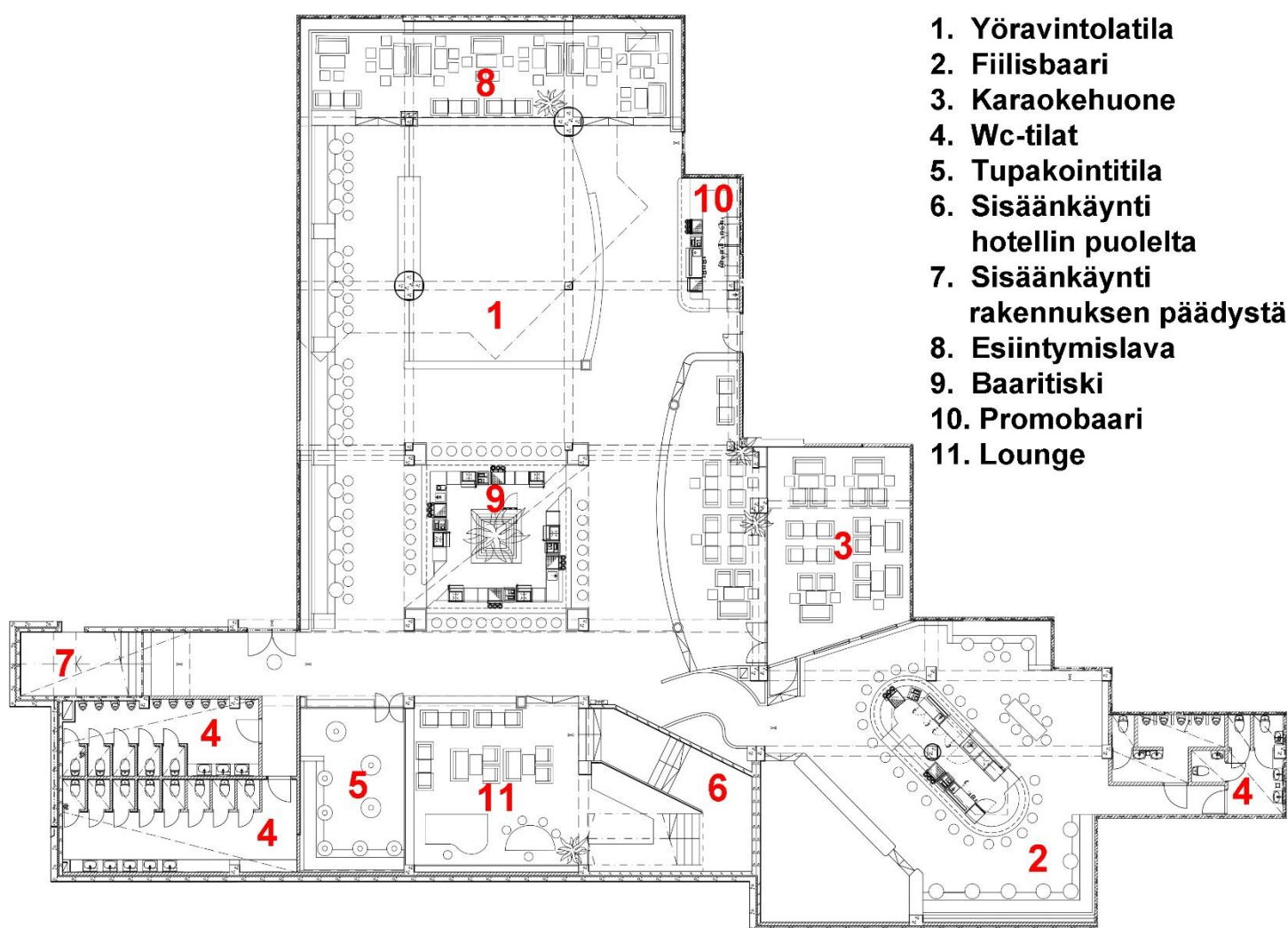
Monitoimitilassa voidaan toteuttaa myös yksittäisiä aktiviteetteja. Kimmeliissä järjestetään viikoittain kokouksia, joihin aktiviteetit voidaan liittää lisäpalveluina. Lisäksi aktiviteetteja voidaan yhdistää työyhteisöjen virkistyspäivien ohjelmaan. Tilassa toteutettavia aktiviteetteja voidaan hyödyntää myös esimerkiksi syntymäpäivillä ja polttareissa sekä arkisin että viikonloppuisin. Monitoimitilan erikoisuutena ovat hohtovalot, jotka muuttavat tilassa toteutettavat aktiviteetit uudellaisiksi.

Viikonloppuisin monitoimitilassa järjestetään erilaisia tapahtumia, kuten tanssi-iltoja. Katutasossa sijaitsevan tanssiravintola Riversiden toiminta siirtyy hotellin pohjakerrokseen, jossa asiakkaat pääsevät tanssimaan elävän musiikin tahtiin parkettilattialla. Toiminnan siirtyessä hotellin alakertaan asiakkaat saavat käyttöönsä suuremman parketin, ja lisäksi ilta- ja yöaikaan toimivan tanssiravintolan äänet eivät häiritse hotellin asiakkaita.

Monitoimitilan avulla Kimmelin palvelutarjontaa voidaan laajentaa ja asiakkaille voidaan tarjota entistä monipuolisemmin palveluja hotellin yhteydessä. Palvelutarjonnan laajentumisen ansiosta Kimmel pystyy toimimaan entistä parempana kokoushotellina. Konseptiuudistuksella on myös työllistävä vaikutus sekä sen käyttöönottoaiheessa että toiminnan aikana. Lisäksi Kimmel tekee myös yhteistyötä paikallisten yrittäjien kanssa ja siten tukee paikallista elinkeinoelämää. Yhteistyöstä hyötyvät sekä Kimmel että yhteistyökumppanit, mutta myös asiakkaat, joille tarjotaan enemmän palveluja.

6.2 Muutostarpeet

Pohjakerrokseen ja katutasoon tanssiravintolan tiloihin tehdään muutoksia, jotta tiloista saadaan uudelle toiminnalle sopivat. Kuvassa 1 on esitelty pohjapiirros Original Sokos Hotel Kimmelin muutoksen kohteena olevasta pohjakerroksen tilasta. Pohjapiirroksessa on nimetty numeroilla 1–11 siihen kuuluvat tilat ja elementit.



1. Yöravintolatila
2. Fiilisbaari
3. Karaokehuone
4. Wc-tilat
5. Tupakointitila
6. Sisäänkäynti hotellin puolelta
7. Sisäänkäynti rakennuksen päädyssä
8. Esiintymislava
9. Baaritiski
10. Promobaari
11. Lounge

Kuva 1. Original Sokos Hotel Kimmelin pohjakerroksen pohjapiirros. (Kuva: Original Sokos Hotel Kimmel, Outi Pohjoranta.)

Yöravintolatilasta (1) poistetaan baaritiski (9), jotta tila muuttuu yhtenäiseksi ja avaraksi. Lisäksi tilasta poistetaan ylimääräiset pylvää, jotka eivät ole tukirakenteita. Tilaan asennetaan paljeovet, joiden avulla tila voidaan tarvittaessa jakaa kahteen osaan. Näin ollen tilaa voidaan vuokrata useammalle käyttäjälle samanaikaisesti. Tilasta jo löytyvää valaistusta hyödynnetään osana aktiviteetteja ja lisäksi tilaan asennetaan uv-valot, joiden avulla hohtoaktiviteetit toteutetaan. Lattiaksi avoimeen tilaan valitaan kulutusta kestävä materiaali, joka soveltuu esimerkiksi tanssimiseen.

Yöravintolatilalla reunalla olevasta promobaarista (10) tehdään välinevarasto erottamalla se tilasta väliseinien avulla. Välinevarastossa voidaan säilyttää aktiviteettien vaatimia välineitä, sekä tarvittaessa väliaikaisesti myös yhteistyökumppaneiden tarvitsemia välineitä. Välinevaraston seinälle asennetaan lattiasta kattoon ulottuvat peilit, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi tanssituntien aikana. Hotellin puolelta pohjakerrokseen menevien portaiden (6) alla oleva tila muutetaan vaateidenvaihtotilaksi. Tilan oviaukkoon asennetaan verhot näköesteeksi. Lisäksi tilan vieressä sijaitsevaan loungeen (11) tuodaan tarvittaessa siirrettäviä naulakoita, joissa tilan käyttäjät voivat arkisin säilyttää vaatteitaan.

Esiintymislava (8) säilyy entisellä paikallaan, sillä lava sijaitsee käytännöllisesti tilan päädyssä. Koska tila on toiminut yökerhona, tilan äänentoisto, valaistus ja ilmanvaihto ovat toimivia, eikä niihin tarvitse tehdä muutoksia. Nykyiset istumapaikat jätetään entisille paikoilleen yöravintolatilalla reunoille. Tanssiparketin reunalla sijaitsevat pöydät otetaan käyttöön tarvittaessa. Wc-tilat (4) ja tupakointitila (5) säilyvät ennallaan, ja jatkossakin asiakkaita palvelee kaksi erillistä sisäänkäyntiä (6, 7).

Pohjakerroksessa fiilisbaarin (2) puolella säilyy anniskelualue eikä myöskään karaokehuoneeseen (3) tehdä muutoksia, koska karaoke on ollut suosittu aktiviteetti, ja se halutaan säilyttää pohjakerroksessa. Fiilisbaari ja karaokehuone ovat avoinna tarpeen mukaan esimerkiksi tapahtumien yhteydessä, mutta muutoin pohjakerroksen anniskelualue pidetään suljettuna. Anniskelu keskitetään katutasoon ravintoloihin Riversideen ja Pub Virtaan, koska pohjakerroksen anniskelutilat ovat pienemmät.

Koska Riversiden toiminta siirtyy pohjakerrokseen, toiminta katutason tiloissa muuttuu erilaiseksi. Rakenteellisia muutoksia ei tilaan juurikaan tarvitse tehdä, vaan muutos koskee toiminta-ajatusta. Hotellin aamiaistarjoilu pysyy entisissä tiloissaan, ja Riverside on edelleen mahdollista vuokrata yksityistilaisuuksiin. Tanssi-iltojen sijaan tila toimii rentona istuskelupaikkana, jossa järjestetään viikonloppuisin esimerkiksi stand up -iltoja tai musiikki- ja teatteriesityksiä. Yläkeran melutaso pyritään kuitenkin pitämään matalana ja suuremmat tapahtumat järjestetään pohjakerroksessa, jottei toiminta häiritse hotellin ja ravintola Fransmannin asiakkaita.

6.3 Yhteistyökumppanit

Koska monitoimitilaa käytetään arkisin pääasiassa liikunta- ja hyvinvointipalvelujen tarjoamiseen, on tärkeää tehdä yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa tilan käyttöasteen lisäämiseksi. Tilaa vuokraavia yhteistyökumppaneita voivat olla esimerkiksi liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoavat yritykset, yksityiset palveluntuottajat, tanssiseurat tai erilaiset yhdistykset, jotka haluavat toimitilaa Joensuun keskustan alueelta ja joilla ei välttämättä ole omia tiloja palvelujen tarjoamiseen. Tilojen vuokraus hyödyttää molempia osapuolia siten, että Original Sokos Hotel Kimmel saa käyttöä monitoimitilalle ja vuokraaja saa käyttöönsä tilan, jossa toteuttaa toimintaansa.

Kimmel on tehnyt yhteistyötä paikallisten tanssiseurojen, kuten Tanssiseura PoKaTa ry:n, Joensuun salsayhdistys Salsa del Este ry:n sekä tanssinopettaja Joni Pakarisen, kanssa (Tanssiseura PoKaTa 2014; Salsa del Este 2014; Baile Social 2014). Yhteistyötä tanssiseurojen ja tanssinopettajien kanssa voisi laajentaa tarjoamalla yksityisiä tanssitunteja myös esimerkiksi työyhteisöille kokousten oheisaktiviteetiksi tai polttariseurueille ohjelmanumeroksi. Lisäksi monitoimitilaa vuokraamalla Kimmelin ja Pohjois-Karjalan Osuuskaupan on mahdollista saada uusia yhteistyökumppaneita, ja näin ollen laajentaa verkostoaan. Tanssiseurojen lisäksi yhteistyökumppaneita voisivat olla esimerkiksi Joensuun Seudun Kansalaisopisto, Joensuun Voimistelu ja Liikunta ry (JoenVoLi) sekä Joensuun Seudun Joogayhdistys ry, jotka voisivat järjestää tilassa esimerkiksi ryhmäliikuntatunteja.

Tiloja voivat hyödyntää myös erilaiset yhdistykset, jotka toimivat esimerkiksi lasten ja nuorten parissa järjestäen kerhotoimintaa. Mahdollisia yhteistyökumppaneita voisivat olla esimerkiksi Pohjois-Karjalan Liikunta ry, Mannerheimin Lastensuojeluliitto sekä paikalliset päiväkodit ja alakoulut, jotka voisivat järjestää tilassa esimerkiksi iltapäiväkerhoja tai tulla kokeilemaan aktiviteetteja. Tila soveltuu myös monenlaisten kulttuuri-iltojen ja -tapahtumien, kuten työpajojen, järjestämiseen. Ne voidaan toteuttaa yhteistyössä esimerkiksi Joensuun kaupungin kulttuuripalvelujen kanssa.

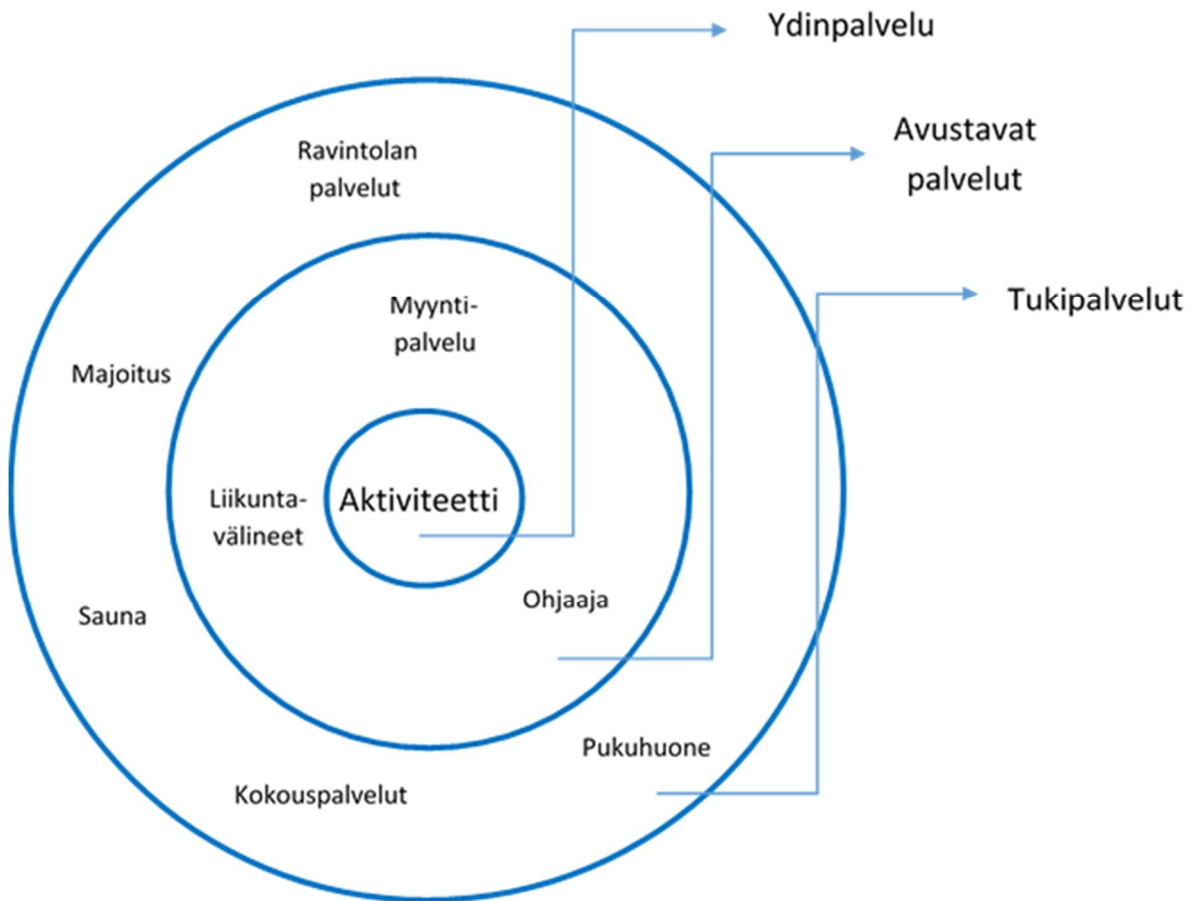
7 Monitoimitila

7.1 Tilan palvelut

Vuokraustoiminnan lisäksi tiloissa on mahdollista toteuttaa yksittäisiä aktiviteetteja erilaisiin tarpeisiin. Asiakkaat voivat valita joko yksittäisen aktiviteetin tai aktiviteettipaketin, joka räätälöidään asiakkaan toiveiden mukaan. Aktiviteettien varaus tulee tehdä etukäteen hotellin vastaanotosta tai myyntipalvelusta, koska kaikki aktiviteetit toteutetaan tilauksesta. Aktiviteettien ohjaus voidaan ostaa kokonaan tai osittain paikallisilta yrittäjiltä, tai Original Sokos Hotel Kimmel voi halutessaan palkata työntekijän, joka hoitaa aktiviteettien ohjaukset sekä huolehtii monitoimitilasta ja sen välineistä. Työntekijän tulisi pystyä ohjaamaan monenlaisia ryhmiä ja erilaisia aktiviteetteja, joten häneltä vaaditaan monipuolista koulutusta liikunta-alalta.

Kuten luvussa 3 kerrottiin, palvelut koostuvat ydinpalvelusta, avustavista palveluista sekä tukipalveluista. Monitoimitilassa toteutettavia aktiviteetteja voidaan myydä yksittäisinä tuotteina, jolloin ydinpalveluna toimii valittu aktiviteetti (kuvio 6). Varatessaan aktiviteetin asiakas on yhteydessä hotellin myyntipalveluun ja aktiviteetin toteutukseen osallistuu ohjaaja, joka neuvoo ja opastaa asiakasta. Näitä tekijöitä, kuten myös useiden aktiviteettien vaatimia liikuntavälineitä, voi-

daan pitää avustavina palveluina, joita ilman aktiviteetin toteutus ei onnistuisi. Lisäksi asiakkaalle voidaan aktiviteetin ohella myydä erilaisia tukipalveluja, kuten majoitus tai illallinen ravintolassa.



Kuvio 6. Aktiviteetti ydinpalveluna. (Soveltaen Ylikoski 1999, 224.)

Monitoimitilaan suunnittelemaamme aktiviteetit ovat liikunnallisia ja kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevia. Näitä aktiviteetteja ovat muun muassa tankotanssi, sisäcurling, naurujooga, ryhmäliikuntatunnit sekä vesiaktiviteetit. Lisäksi monitoimitilassa voidaan tarjota monia erilaisia hyvinvointipalveluja asiakkaan toiveiden mukaan. Aktiviteetit voidaan toteuttaa yksittäisenä aktiviteettina yksilöille tai pienryhmille, tai ne voidaan yhdistää esimerkiksi työyhteisöjen virkistyspäivän ohjelmaan. Monitoimitilassa järjestettäviin aktiviteetteihin voidaan lisämaksusta yhdistää myös hohtovalaistus. Joensuussa voi tällä hetkellä harrastaa hohtokeilausta, mutta kaupungissa ei ole tarjolla muita hohtoaktiviteetteja. Monitoimitilassa toteu-

tettaviin palveluihin hohto tuo elämyksellisyyttä ja ainutlaatuisuutta. Hohtoaktiviteetit toteutetaan uv-valojen ja hohtavien välineiden avulla värivaloin valaistussa tilassa.

7.2 Aktiviteetit

Tankotanssia tarjoaa Joensuussa kaksi yritystä, jotka järjestävät tankotanssiopetusta ympäri vuoden ryhmäliikuntatunteina tai intensiivikursseina. Joensuusta puuttuu kuitenkin mahdollisuus kokeilla tankotanssia kertaluontoisesti osallistumatta pitkäkestoiselle kurssille tai ryhmäliikuntatunneille, joissa kävijät ovat pääosin kokeneempia tanssijoita. Monitoimitilassa järjestettävät tankotanssitunnit ovat yksityistunteja, jotka järjestetään yksilöille tai pienryhmille. Mahdollisuus saada yksityisopetusta madaltaa kynnystä kokeilla monille vielä tuntematonta lajia.

Tankotanssin toteutusta varten tilaan hankitaan kolme siirrettävää tankoa, jotka voidaan kiinnittää paikoilleen tarpeen mukaan. Tangot eivät vaadi muuta kuin kattoon asennettavat kiinnityspaikat, joihin tangot kiinnitetään tunnin aluksi. Tangot eivät kuluta lattiaa, eivätkä siirrettävyytensä vuoksi ole esteenä muiden aktiviteettien toteuttamiseen. Tankotanssissa hyödynnetään myös tilaan asennettavia peilejä, ja tankojen kiinnityspaikat sijaitsevat peilien edessä.

Naurujoogan tarkoituksena on saada ihmiset nauramaan jopa ilman syytä. Nauramisella on tutkittu olevan useita positiivisia terveysvaikutuksia, kuten jännityksen lieventäminen ja verenkierron lisääminen. Naurujooga parantaa myös ryhmän yhteishenkeä ja siksi se on sopiva aktiviteetti esimerkiksi polttariseurueille tai työryhmille, jotka kaipaavat yhteishengen nostatusta. (Naurujoogaopisto 2014.) Naurujooga sopii myytäväksi myös suuremmille ryhmille, koska sen toteuttaminen vaatii ainoastaan ohjaajan ja riittävän kokoisen tilan. Lisäksi jumppamatoilla voidaan lisätä aktiviteetin mukavuutta.

Karaoken on todettu olevan suosittu aktiviteetti Original Sokos Hotel Kimmelin palvelutarjonnassa, joten sen tarjoaminen osaksi kokouspalveluja on luontevaa.

Karaokessa on mahdollisuus järjestää leikkimielisiä kilpailuja tai esiintymisiä, jotka parantavat ryhmän yhteishenkeä. Karaoke on sopivan rento ja kaikille tuttu aktiviteetti, ja kilpailuilla perinteisestä karaokesta saadaan jännittävämpi ja mielenkiintoisempi kokemus.

Sisäcurling on sisäliikuntalaji, jonka idea ja säännöt ovat käytännössä samat kuin jäällä pelattavassa curlingissa. Peli sopii kaikenikäisille ja -kuntoisille liikuntarajoitteista huolimatta, sillä sisäcurlingia voi pelata myös istualtaan. (Teiska 2009, 8–9; Perilä 2014.) Lajina sisäcurling on vielä tuntematon, eikä sitä juurikaan harrasteta Joensuun seudulla. Sisäcurling on helppo toteuttaa, sillä siirrettävät pelivälineet eivät vie suurta tilaa, eivätkä vaadi suuria investointeja. Pelivälineiksi tarvitaan ainoastaan curling-matto ja curling-kivet. Halutessaan välineiksi voi hankkia myös työntökepit ja vieritysrampin, joiden avulla liikuntarajoitteisten pelaaminen helpottuu.

Yhtenä aktiviteettina työyhteisöjen virkistyspäivissä tai kokousten välikevennyksenä monitoimitilassa voi järjestää leikkimielisen **nyrkkeily- tai sumopainiottelun**. Nyrkkeilyottelu käydään suurikokoisilla nyrkkeilyhanskoilla ja sumopainissa kilpailijat pukeutuvat sumopukuihin. Kimmeli voi halutessaan ostaa välineet omaan käyttöön tai vuokrata ne paikalliselta yritykseltä.

Monitoimitila mahdollistaa sen, että siellä voidaan järjestää tilauksesta myös **yksityisiä ryhmäliikuntatunteja** esimerkiksi kokousten yhteydessä. Tilassa voidaan järjestää esimerkiksi zumbaa ja muita tanssillisia tunteja, kahvakuulatunteja, venyttelyä ja rentoutusta sekä joogaa. Myös lava-, vakio- ja latinalaistanssintunnit sopivat tilassa pidettäviksi aktiviteeteiksi.

Pitkäaikainen istuminen huonossa asennossa kuormittaa niska- ja hartiaseudun lihaksia ja aiheuttaa kipua. Varsinkin säännöllisten harjoitusten avulla voidaan parantaa työntekijöiden työkykyä sekä poistaa lihasjännitystä. (Kyrklund 2013.) Siksi etenkin istumatyötä tekeville työryhmille voidaan tarjota monitoimitilassa oheisaktiviteetiksi niska- ja hartiaseudun sekä keskivartalon lihaksia vahvistavia

harjoituksia. Ryhmäliikuntatuntien tarjontaa on myös mahdollista laajentaa asiakkaan toiveiden mukaan, koska tila soveltuu monien eri ryhmäliikuntatuntien järjestämiseen.

Vesiliikunta on tehokas liikuntamuoto, joka auttaa muun muassa lisäämään ja ylläpitämään lihasvoimaa sekä kehittää tasapainoa ja koordinaatiota. Vesiliikunta on lisäksi mielekästä liikuntaa ja sillä on virkistävä vaikutus. (Suomalainen vesiliikuntainstituutti 2014.) Kimmelin pohjakerroksessa monitoimitilan yhteydessä sijaitsee saunaosasto sekä uima-allas, joka soveltuu vesiliikunnan harrastamiseen. Uima-altaassa pystyy järjestämään tunteja, joiden sisältöä voidaan muokata tarpeen ja kuntotason mukaan esimerkiksi tanssillisemmaksi tai kehoa huoltavaksi lihaskuntojumpaksi. Aktiviteetti itsessään ei vaadi apuvälineitä, mutta esimerkiksi vesipelkoisille asiakkaille vesijuoksuvyöt tuovat turvallisuuden tunteen syvässä vedessä.

Kehoa huoltavana aktiviteettina toimii myös **SUP-lautailu** (Stand Up Paddling), jota on mahdollista harrastaa myös uima-altaassa. SUP-lautailu on lähtöisin Havaijilta, ja ideana on meloa seisaallaan laudalla, joka muistuttaa lainelautaa. (Surf & Kite 2014.) Joensuussa voi harrastaa SUP-lautailua ulkona, mutta lautailun kokeilu sisätiloissa ei tällä hetkellä ole vielä mahdollista. Vaikka laji on melko uusi, löytyisi sille todennäköisesti kysyntää ainutlaatuisuutensa vuoksi. Aktiviteetin toteuttamista varten tarvitaan SUP-laudat sekä melat, jotka Kimmel voi halutesaan hankkia tai tehdä yhteistyötä paikallisen yrityksen kanssa välineiden käytöstä.

SUP-laudalla on melonnan lisäksi mahdollista tehdä kehonhuoltoharjoituksia esimerkiksi joogaliikkeitä hyödyntäen. Koska Kimmelin uima-altaassa ei ole altaan koon takia mahdollista meloa, on myytävänä aktiviteettina SUP-kehonhuolto, jossa liikkeitä tehdään paikallaan olevan SUP-laudan päällä. Näin ollen SUP-kehonhuolto voidaan toteuttaa enintään viidelle henkilölle kerrallaan. Tästä syystä SUP-lautailu sopii parhaiten pienille ryhmille, kuten esimerkiksi polttariseurueille. Aktiviteetti voidaan toteuttaa myös isommille ryhmille kokeiluna esimerkiksi saunomisen yhteydessä, jolloin osa saunoo ja osa lautailee.

7.3 Hohtotanssit

Original Sokos Hotel Kimmelin viikonlopputapahtumat painottuvat lavatansseihin ja siksi kehitimme tapahtumaidean, joka voidaan yhdistää tanssiteemaan. Tapahtuman idea on hohtotanssit, jossa perinteiseen lavatanssi-iltaan tuodaan erilaista ilmettä hohtovalojen ja oheistuotteiden avulla. Illan aikana musiikista vastaa tanssiyhtye ja myös väliajoilla soi tanssimusiikki.

Tapahtuman ydinajatuksena on lavatanssi-ilta, jonka erikoisuutena ovat hohtovalot. Tila valaistetaan tapahtuman ajaksi värivaloilla, ja asiakkaille jaetaan illan aikana valotikkuja luomaan tunnelmaa. Lisäksi tapahtumassa myydään tapahtumaa varten suunniteltuja teemaan sopivia alkoholittomia ja alkoholillisia juomia, joiden mukana asiakas saa hohtavan pillin. Oheistuotteiden avulla tuetaan hohtotanssien teemaa. Jo tapahtumaa markkinoitaessa asiakkaita kehoitetaan pukeutumaan vaaleisiin vaatteisiin, koska vaalea väri korostuu hohtovaloissa. Myös henkilökunta pukeutuu illan ajaksi vaaleisiin työasuihin sekä käyttää hohtavia asusteita, kuten esimerkiksi hohtavia silmälaseja tai pupunkorvia. Asiakkaat voivat halutessaan ostaa näitä oheistuotteita illan aikana.

Tapahtuman kohderyhmänä ovat aikuiset tanssin ystävät, jotka tulevat paikalle pääasiassa tanssimisen takia. Hohtoteeman avulla Kimmelin tanssi-iltojen vakioikävijöille tarjotaan uusia kokemuksia, ja lisäksi teema houkuttelee paikalle myös uusia asiakkaita, koska hohtolavatansseja ei havaintojemme perusteella järjestetä lähiseudulla. Hohtoteema yhdistetään usein keilaukseen sekä yökerhoihin, mutta ei lavatansseihin. Siksi hohtoteeman erikoisuus ja ainutlaatuisuus luovat perinteiselle tanssi-illalle lisäarvoa.

Tapahtuma on toistettavissa halutuvin väliajoin, eikä se vaadi suuria investointeja. Jotta hohtotanssien viehätys ja ainutlaatuisuus kuitenkin säilyisi, ei tapahtumaa tulisi järjestää liian usein. Illan aikana ei järjestetä varsinaisia ohjelmanumeroita, koska lavatansseissa pääpaino on tanssimisella. Tapahtuman sisältö on kuitenkin muokattavissa ja halutessaan illan aikana voidaan järjestää myös teemaan sopivaa ohjelmaa tai esimerkiksi kilpailuja. Lisäksi asiakkaille voidaan tarjota

myös hotellin muita palveluja, kuten majoitusta ja ruokailua yhdistettäväksi tanssi-iltaan.

7.4 Palvelupaketit

Palvelutuote koostuu yleensä useammasta tekijästä, kuten kuljetuksesta, majoituksesta ja ohjelmapalvelusta. Tästä syystä palveluntarjoajien yhteistyö matkailualalla on tärkeää, koska asiakkaan kokemukseen vaikuttavat kaikki palvelupaketin osa-alueet. (Seaton & Bennett 1999, 24; Verhelä & Lackman 2003, 15.) Palvelupaketteja voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, ja niihin voidaan yhdistää Original Sokos Hotel Kimmelin tarjoamia palveluja. Tarkoituksena on hyödyntää Kimmelin koko palvelutarjontaa kokoamalla asiakkaille heidän tarpeisiinsa sopiva kokonaisuus, jonka toteutuksessa hyödynnetään myös yhteistyökumppaneita.

Asiakkaille voidaan järjestää ohjelmaa toteuttamalla joko yksittäinen aktiviteetti osana kokouspalveluja, tai heille voidaan järjestää useammasta aktiviteetista koostuva virkistäytymispäivä. Monitoimitilaan suunnitellut aktiviteetit on helppo yhdistää erilaisiin tilaisuuksiin, kuten polttareihin tai syntymäpäivien ohjelmiin. Yrityksille voidaan myydä myös kokouspaketti, joka sisältää kokouspalvelujen lisäksi ruokailun, majoituksen sekä heidän valitsemansa aktiviteetin (kuvio 7).

Kokouspäivän ohjelma

09:00–11:00	Kokous Pekkalassa
11:00–12:00	Lounas ravintola Fransmannissa
12:00–14:00	Kokous Pekkalassa jatkuu
14:00–14:30	Iltapäiväkahvit kokousaulassa
15:00–16:00	Kokeilutunti monitoimitilassa: Sisäcurling, XL-nyrkkeily ja tankotanssi
16:30	Majoittuminen Original Sokos Hotel Kimmeliin

Illalla mahdollisuus saunomiseen hotellin saunatiloissa.

Kuvio 7. Esimerkki kokouspäivän ohjelmasta.

Kimmelissä järjestettäviin työyhteisöjen virkistätymispäiviin voidaan majoituksen, ruokailun ja aktiviteettien lisäksi sisällyttää esimerkiksi asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin soveltuvia asiantuntijaluentoja. Asiantuntijaluentojen sisältö voidaan suunnitella esimerkiksi työyhteisön toimialan tai kiinnostuksen mukaan. Alla on suunnittelemamme esimerkki työyhteisön virkistätymisviikonlopun ohjelmasta (kuvio 8).

Virkistäytymisviikonlopun ohjelma

Perjantai

- 16:00** Saapuminen ja majoittuminen Original Sokos Hotel Kimmeliin
16:00–21:00 Mahdollisuus sauna ja uida hotellin saunaosastolla
21:00–02:00 Kimmelin yöravintolat avoinna

À la carte -ravintola Fransmannin keittiö avoinna klo 23:00 saakka.

Lauantai

Aamiainen klo 7:30 alkaen.

- 10:00–11:00** Naurujooga monitoimitilassa
11:30–12:30 Lounas ravintola Fransmannissa
13:00–14:00 Asiantuntijaluento hyvinvoinnista Pressissä
14:00–14:30 Iltapäiväkahvit kokousaulassa
15:00–17:00 Vesijumppa saunaosaston uima-altaassa ja vapaata saunomista
18:00 Illallinen ravintola Fransmannissa

Illallisen jälkeen mahdollisuus saunomiseen ja uintiin klo 21:00 saakka.

Yöravintolat avoinna 21:00–02:00.

Sunnuntai

- 07:30–10:30** Aamiainen
12:00 Huoneiden luovutus

Kuvio 8. Työyhteisön virkistäytymisviikonlopun ohjelma.

Kaikkien palvelupakettien myynnistä vastaa Kimmelin myyntipalvelu, joka räätälöi paketit asiakkaiden toiveiden mukaan ja varaa heidän tarvitsemansa tilat. Myyntipalvelu myös määrittelee palvelupaketeille myyntihinnan, joka koostuu useista osista. Palvelupaketteja suunniteltaessa tulee kuitenkin huomioida se, että kokonaishinta pysyy asiakkaalle sopivana. Tämä voi olla haastavaa, mikäli

palvelujen tuottamiseen osallistuu useita palveluntarjoajia. Mikäli hinta muodostuu liian korkeaksi, asiakas ei välttämättä osta palvelupakettia. Palvelupakettia räätälöidessä kannattaa huomioida asiakkaan toiveiden lisäksi käytettävissä oleva rahamäärä.

8 Kustannukset ja tuotot

8.1 Monitoimitilasta aiheutuvat kustannukset

Suurimpia palvelukonseptin muuttamisesta syntyviä kustannuksia ovat tilaan tehtävät muutostyöt, esimerkiksi yöravintolatilan muuttaminen yhtenäiseksi tilaksi sekä lattian asentaminen. Konsepti on suunniteltu siten, ettei tilaan tarvitse tehdä suuria rakenteellisia muutoksia tai kalliita hankintoja. Konseptin suunnittelussa on hyödynnetty Original Sokos Hotel Kimmelissä jo olevia elementtejä, kuten pohjakerroksen karaokehuonetta, esiintymislavaa ja uima-allasta. Esimerkiksi aktiviteetit on valittu huomioimalla tilan ominaisuudet.

Toimintaa varten tilaan tulee hankkia joitakin urheiluvälineitä aktiviteettien toteutusta varten. Suurimpia hankintoja ovat tangot tankotanssia varten, sisäcurlingsetti sekä SUP-laodat ja melat. Välineiden ostaminen on melko suuri kertainvestointi, mutta ainutlaatuisista aktiviteeteista saatavat tulot kattavat välineistä aiheutuneet kustannukset nopeasti. Kustannuksissa on mahdollista säästää tekemällä yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa vuokraamalla välineitä heiltä.

Myös monitoimitilan ylläpidosta aiheutuu kustannuksia, kuten lämmitys-, sähkö- ja siivouskuluja. Viikonloppuisin järjestettävistä tapahtumista, kuten tanssi-illoista, aiheutuvia kustannuksia ovat pääasiassa henkilöstökulut, esiintyjien palkiot sekä myytävien tuotteiden hankintakulut. Lisäksi monitoimitilan ja sen välineiden kunnossapitoa sekä aktiviteettien toteutusta varten tarvitaan työntekijä, koska aktiviteetit vaativat ammattitaitoisen ohjaajan. Vaikka palkkaamisesta aiheutuu henkilöstökuluja, on työntekijän palkkaaminen järkevää, jotta uudet työntekijät eivät lisää nykyisten työntekijöiden työmäärää. Mikäli uuden työntekijän

palkkaamista ei koeta tarpeelliseksi, täytyy Kimmelin tehdä enemmän yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa esimerkiksi aktiviteettien ohjauksessa.

8.2 Monitoimitilasta saatavat tuotot

Suurin osa monitoimitilan tuotoista saadaan vuokraamalla tilaa eri toimijoille. Vuokratulot voivat toimeksiantajan määrittelemällä tavalla koostua esimerkiksi kiinteistä vuokrasta tai sovitusta prosenttiosuudesta myytyjen palvelujen mukaan. Monitoimitilaa vuokrataan pääasiassa arkisin ympäri vuoden, joten vuokratulot ovat säännöllisiä. Vuokraustoiminta on todennäköisesti vilkkaampaa syksystä kevääseen, jolloin sisäliikuntatilalle on enemmän kysyntää. Tilaa vuokrataan myös kesäisin, mutta tarvetta sisäliikuntatilalle ei välttämättä kesällä ole niin paljon. Lisäksi tuloja saadaan myymällä yksittäisiä aktiviteetteja sekä aktiviteettipaketteja. Aktiviteettien myynti työyhteisöjen osalta keskittyy pääasiassa syksystä kevääseen, kun taas kesäisin suurin osa asiakkaista on esimerkiksi polttariseurueita. Viikonloppuisin tuloja saadaan tapahtumien järjestämisestä. Tapahtumista saatavat tulot muodostuvat lipputulosta sekä oheistuotteiden, kuten alkoholin ja virvokkeiden, myynnistä.

Tällä hetkellä Original Sokos Hotel Kimmelin pohjakerroksessa sijaitsevasta yö-ravintolatilasta aiheutuu kuluja, vaikka siellä ei juurikaan ole toimintaa. Konseptiuudistuksen avulla tilalle saadaan käyttöä, ja näin ollen siitä saadaan jälleen kannattava. Jotta tilasta aiheutuvat kustannukset saadaan katettua, tulee palvelujen hinnoitteluun kiinnittää huomiota. Hinnoittelussa tulee huomioida monitoimitilaan tehdyt investoinnit sekä tilasta aiheutuvat välttämättömät kustannukset. Jotta toiminnasta tulee kannattavaa, tulee hinnoittelussa huomioida myös yritykselle jäävän katteen osuus. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan tehty tarkkoja kannattavuuslaskelmia tai hinnoitteluja, koska opinnäytetyön päätarkoitus oli tuottaa suunnitelma palvelukonseptista.

9 Perustelut palvelukonseptin valinnalle

Valitsimme palvelukonseptin ydinajatuksiksi monitoimitilan, koska tila on riittävän suuri ja soveltuu hyvin esittelemäämme käyttötarkoitukseen. Alun perin idea monitoimitilasta tuli toimeksiantajamme edustajalta Outi Pohjorannalta. Hän oli jo pidemmän aikaa pohtinut uusia ideoita pohjakerroksen tiloihin ja kertoi meille lyhyesti ideoistaan jo ensimmäisellä tapaamiskerralla. Vahvistuksen idealle saimme toukokuussa 2014 järjestämämme ideointipäivän aikana, kun opiskelijakollegamme esittelivät samankaltaisen idean. Lähdimme viemään ideaa eteenpäin näiden ajatusten pohjalta ja kehitimme sisältöä palvelukonseptille.

Tila on jo nyt käyttökelpoinen monitoimitilaksi, eikä siellä tarvitse tehdä suuria rakenteellisia muutoksia. Muutoksia tarvitaan ainoastaan yöravintolatilassa, josta poistetaan baaritiski, promobaari sekä tarpeettomat rakenteet. Ideaa monitoimitilasta puoltavat myös toimiva ilmastoitus sekä yökerhoon suunniteltu äänentoisto, jota voidaan hyödyntää myös uuden konseptin toiminnassa ja tapahtumissa. Palvelukonsepti on toteutettavissa myös ilman suuria investointeja. Tästä syystä konseptimuutos ei ole Pohjois-Karjalan Osuuskaupalle suuri taloudellinen riski, vaan muutoksen tuottama taloudellinen hyöty tulee kattamaan sen vaatimat investoinnit. Konseptiuudistuksen avulla saadaan myös tällä hetkellä tyhjillään oleville tiloille käyttöä, mikä lisää toiminnan kannattavuutta.

Joensuun keskustan alueella toimii useita yökerhoja, joista monet ovat Pohjois-Karjalan Osuuskaupan omistamia. Yökerhotoiminnalle ei Joensuussa ole tällä hetkellä tarvetta, ja siksi kehitimme täysin erilaisen palvelukonseptin Original Sokos Hotel Kimmelin yökerhon tiloihin. Sen avulla monipuolistetaan Joensuun seudun palvelutarjontaa, koska tilassa järjestetään myös sellaisia aktiviteetteja, jotka ovat alueella uusia ja ainutlaatuisia. Mielestämme tilaan asennettavat hohtovalot tuovat palveluihin lisäarvoa, koska niiden hyödyntäminen osana valitsemiamme aktiviteetteja on uutta. Aktiviteetit eivät myöskään vaadi osallistumista kursseille, vaan niitä voi tulla kokeilemaan monitoimitilaan kertaluonteisesti.

Joensuun alueella on useita liikuntasaleja, joista suurin osa sijaitsee Joensuun keskustan ulkopuolella. Joensuussa järjestetään kuitenkin paljon erilaista harrastustoimintaa, joten uusille tiloille on kysyntää. Lisäksi suurin osa liikuntasaleista sijaitsee koulujen yhteydessä, joten ulkopuolisten ei ole mahdollista vuokrata niitä päiväsaikaan. Kimmelin monitoimitila sijaitsee hyvällä paikalla Joensuun ydinkeskustan tuntumassa, ja sen vuokraaminen ja käyttäminen on mahdollista myös päivisin.

Viikonloppuisin tilassa järjestetään tanssi-iltoja. Aiemmin Kimmelin katutason tanssiravintola Riversidessa järjestetyt viikonlopputanssit siirretään pohjakerrokseen, koska siellä tanssiparketti on riittävän suuri suuremmallekin asiakasmäärälle. Lisäksi tanssin harrastajat arvostavat sitä, että parketilla on riittävästi tilaa liikkua vapaasti ilman, että joutuu varomaan muita tanssijoita. Kokonsa puolesta Kimmelin uusi tanssiparketti haastaa alueen muut tanssiravintolat, koska niiden tanssiparketit ovat huomattavasti pienempiä kuin Kimmelissä. Toiminnan siirtäminen pohjakerrokseen myös parantaa viihtyvyyttä katutason tiloissa, koska musiikista aiheutuvat voimakkaat äänet eivät enää häiritse esimerkiksi ravintola Fransmannin asiakkaita.

10 Pohdinta

10.1 Työskentely opinnäytetyön aikana

Konseptointi on moniulotteinen prosessi, jossa täytyy huomioida useita eri vaiheita. Vaikka opinnäytetyön lopputuloksena syntyi suunnitelma palvelukonseptista, vaatii sen toteutuminen vielä toimia. Hyvän suunnitelman pohjalta itse toiminnan aloittaminen on helpompaa, joten opinnäytetyössä pyrittiin luomaan mahdollisimman käyttökelpoinen konseptisuunnitelma.

Työskentely opinnäytetyön aikana sujui vaivattomasti, koska asetimme itsellemme aluksi tavoitteet aikataululle. Pysyimme aikataulussa koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten totesimme suunnittelemamme aikataulun toimivaksi. Koska

olimme aluksi suunnitelleet työn etenemisjärjestyksen, oli aikataulussa pysyminen ja työn tekeminen helpompaa. Myös työn tekeminen kahdestaan oli sujuvaa ja motivoi tekemään työn suunnitellussa aikataulussa.

Työn tekeminen kahdestaan auttoi koko palvelukonseptin suunnittelussa, koska ideointi sekä yksin että yhdessä oli tuottoisampaa. Kahdestaan pystyimme vertailemaan paremmin eri ideoiden positiivisia ja negatiivisia puolia, sekä valitsemaan sopivimmat ideat palvelukonseptiin. Lisäksi ideointipäivän toteuttaminen yksin olisi ollut haastavaa, ja Helsingin tutustumismatka olisi todennäköisesti jäänyt tekemättä.

Teimme suurimman osan kirjoitustyöstä yhdessä, koska palvelukonsepti on yhteinen näkemyksemme. Koimme yhdessä kirjoittamisen tärkeäksi, koska siten palvelukonseptista tuli yhtenäinen tuotos, jossa yhdistyvät meidän molempien ideat ja ajatukset. Opinnäytetyön aikana Anna-Kaisa tutustui konseptointiin, ja kirjoitti tietoperustaa konsepteista ja konseptointiprosesseista. Kati puolestaan tutustui palveluihin ja niiden tuotteistamiseen kirjoittamalla niistä opinnäytetyössä esiintyvän tietoperustan. Myös joitakin pienempiä kokonaisuuksia tehtiin itsenäisesti, ja täydennettiin lopuksi yhdessä.

Hakiessamme teorian tietoa jouduimme pohtimaan lähteiden luotettavuutta, koska useat löytämämme suomenkieliset lähteet olivat käännöksiä, jotka oli kirjoitettu useiden eri lähteiden pohjalta. Osa lähteistä oli yli kymmenen vuotta vanhoja, joten jouduimme pohtimaan tiedon ajantasaisuutta. Opinnäytetyön tekemisen aikana olemme huomanneet oppineemme paljon palveluista sekä niiden kehittämisestä konseptoinnin ja tuotteistamisen avulla. Palvelukonseptin suunnittelu on yhdistänyt teorian ja käytännön toisiinsa, ja olemme opinnäytetyön aikana päässeet konkreettisesti tekemään sitä, mitä olemme aikaisemmin opiskelleet teoriassa.

10.2 Ajatuksia palvelukonseptin suunnittelusta

Suunnittelimme palvelukonseptin sisällön pääasiassa omien ideoidemme pohjalta. Järjestämällä ideointipäivän kaltaisen tapaamisen esimerkiksi opiskelijakollegoillemme olisimme voineet saada enemmän ideoita konseptin sisältöön sekä palautetta suunnittelemastamme sisällöstä. Olisimme mahdollisesti voineet saada ideoita uusista ja erilaisista aktiviteeteista, joita emme itse keksineet. Palautteen avulla olisimme voineet kehittää suunnittelemiämme aktiviteetteja sekä tapahtumaa, ja saada palvelukonseptiin uutta sisältöä.

Helsingin tutustumismatkan aikana olisimme voineet tutustua useampiin yrityksiin, jotta olisimme nähneet konkreettisemmin, kuinka monitoimitilaan suunnittelemiämme aktiviteetit on toteutettu muualla. Siten olisimme voineet saada laajempaa näkökulmaa palvelukonseptin sisältöön sekä perusteluja valitsemillemme aktiviteeteille.

Vaikka pyysimme toimeksiantajamme edustajalta palautetta suunnitelmastamme jo suunnitteluvaiheessa, olisimme voineet keskustella konseptin sisällöstä sekä toimeksiantajan toiveista vielä enemmän opinnäytetyön aikana. Siten olisimme pystyneet vastaamaan paremmin toimeksiantajan toiveisiin ja tarpeisiin, sekä suunnittelemaan palvelukonseptin vielä paremmin sopivammaksi Original Sokos Hotel Kimmelin toimintaan.

Kaiken kaikkiaan olemme tyytyväisiä suunnittelemaamme palvelukonseptiin, jossa toteutuvat ennalta asettamamme tavoitteet, kuten idean käyttökelpoisuus, kannattavuus sekä toimivuus osana kokoushotellia. Palvelukonsepti on suunniteltu sopimaan Kimmelin palvelutarjontaan täydentävänä palveluna, ja uskomme siitä olevan todellista hyötyä myös Pohjois-Karjalan Osuuskaupalle. Mielestämme konseptin sisältö on monipuolinen ja sopii usealle eri kohderyhmälle. Koemme valitsemiemme aktiviteettien olevan sopivia siksi, koska osa niistä on niin kutsuttuja trendilajeja, ja osaa ei ainakaan tällä hetkellä tarjota Joensuun lähiseudulla. Aktiviteetit on valittu myös ajatellen niiden yhdistämistä toisiinsa tai Kimmelin muihin palveluihin.

10.3 Palvelukonseptin jatkokehittäminen

Pohjois-Karjalan Osuuskaupalla on halutessaan mahdollisuus ottaa suunnittelemamme palvelukonsepti kokonaisuudessaan tai osa siitä osaksi toimintaansa. Esimerkiksi joidenkin aktiviteettien toteuttaminen onnistuu ilman, että yöravintolaila muutetaan monitoimitilaksi. Toimeksiantaja voi haluamallaan tavalla hyödyntää kehittämäämme palvelukonseptia ja tarvittaessa muokata sitä toimintaansa sopivaksi. Mikäli Original Sokos Hotel Kimmel ottaa suunnittelemamme konseptin osaksi toimintaansa, on järkevää tehdä toimintasuunnitelma esimerkiksi aktiviteettien toteuttamisesta käytännössä.

Tässä opinnäytetyössä keskityimme pääasiassa vain palvelukonseptin suunnitteluun, koska matkailualan opintojemme painopiste on tuotteistamisessa. Tästä syystä emme tarkastelleet työtä markkinoinnin näkökulmasta emmekä suunnitelleet markkinointitoimenpiteitä. Markkinointi on kuitenkin tärkeä osa-alue ja siihen panostaminen on hyödyllistä. Konseptia tulisi markkinoida sekä potentiaalisille yhteistyökumppaneille sekä asiakkaille. Jätimme markkinoinnin suunnittelun toimeksiantajallemme, mutta annoimme opinnäytetyön yhteydessä listan mahdollisista yhteistyökumppaneista, joista koimme olevan hyötyä toimeksiantajalle.

Palvelukonseptin jatkokehitystoimia voivat olla esimerkiksi uusien aktiviteettien ja ulkoaktiviteettien suunnittelu. Uusien aktiviteettien avulla voidaan järjestää entistä monipuolisempia tiimikilpailuja, joista voidaan suunnitella seikkailullisia kokonaisuuksia ja joissa tarina ohjaa aktiviteetin kulkua. Lisäksi palvelutarjontaa voidaan laajentaa esimerkiksi hyvinvointipalvelujen puolelle, ja tilassa voidaan järjestää muun muassa erilaisia hierontapalveluja tai aromaterapiaa. Näiden palvelujen tarjoaminen laajentaisi Kimmelin yhteistyökumppanien verkostoa. Palvelukonseptin testaamisessa sekä jatkokehittämisessä voidaan hyödyntää opiskelijoiden näkökulmaa, ja halutessaan toimeksiantaja voi myös tarjota seuraavien vuosikurssien opiskelijoille uutta opinnäytetyön aihetta viedäkseen eteenpäin kehittämäämme palvelukonseptia.

Lähteet

- Baile Social. 2014. <http://bailesocial.net/>. 29.10.2014.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf. 11.6.2014.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. 1999. Marketing for Hospitality and Tourism. Upper Saddle River, NJ 07458: Prentice Hall.
- Kyrklund, M. 2013. <http://www terveysverkko.fi/wp-content/uploads/2013/05/KT-2013-2-Niska-hartiaseudun-voimajumppa-Marianne-Kyrklund.pdf>. 30.10.2014.
- Middleton, V.T.C., Fyall, A., Morgan M. & Ranchhod, A. 2009. Marketing in Travel and Tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Naurujoogaopisto. 2014. <http://naurujoogaopisto.fi/>. 29.10.2014.
- Parantainen, J. 2008. Tuotteistajan pikaopas 3.0. Noste Oy. http://tiimiakate-mia.files.wordpress.com/2009/10/tuotteistajan_pikaopas3.pdf. 11.6.2014.
- Perilä, M. 2014. Kaakonkulma. Sisäcurling on tämän kevään helmi. <http://www.kaakonkulma.fi/Etusivu/14241178.html>. 29.10.2014.
- Pohjoranta, O. 2014. Ravintolapäällikkö. Original Sokos Hotel Kimmel, Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. Suullinen tiedonanto 3.4.2014.
- Puustinen, A. & Rouhiainen, U.-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Salsa del Este. 2014. <http://www.salsadeleste.net/>. 29.10.2014.
- Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Norderstedt, Saksa: Books on Demand GmbH.
- Seaton, A.V. & Bennett, M.M. 1999. The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issues and Cases. Lontoo: International Thomson Business Press.
- S-kanava. 2014a. Strategian ydin. <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/strategian-ydin>. 20.10.2014.
- S-kanava. 2014b. S-ryhmän rakenne. <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>. 20.10.2014.
- S-kanava. 2014c. S-ryhmän arvot. <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/arvot>. 20.10.2014.
- S-kanava. 2014d. Tietoa Osuuskaupasta. <https://www.s-kanava.fi/web/s/pko>. 15.10.2014.
- Sokos Hotels. 2013. Original by Sokos Hotels. <https://www.soko-hotels.fi/fi/tietoa-meista/original>. 29.10.2014.
- Sokos Hotels. 2014. Original Sokos Hotel Kimmel. <https://www.soko-hotels.fi/fi/joensuu/sokos-hotel-kimmel?> 29.10.2014.
- Suomalainen vesiliikuntainstituutti. 2014. Vesivoimistelu. <http://www.vesiliikunta.com/index.php?page=60>. 29.10.2014.
- Surf & Kite. Suomen Purjelautaliitto ry. 2014. Mikä ihmeen SUP? <http://www.purjelautaliitto.fi/sup/>. 29.10.2014.

- Tanssiseura PoKaTa. 2014. <http://www.pokata.fi/>. 29.10.2014.
- Teiska, M. 2009. Suomen CP-liiton liikuntapelikansio. http://www.cp-liitto.fi/files/853/Liikuntapelikansio_Kevyt.pdf. 29.10.2014.
- Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

1 Ideointipäivän suunnittelu

Ajatus ideointipäivästä tuli opinnäytetyömme ohjaaja Mikko Lahdelta, joka halusi hyödyntää opinnäytetyömme tarjoaman työelämälähtöisen toimeksiannon osana tuotteistamisen opintoja. Opinnäytetyön, ja siten myös ideointipäivän, yhdistäminen sopi hyvin Karelia-ammattikorkeakoulun matkailun koulutuksen opiskelijoilla toukokuussa 2014 meneillään olevaan Elämyspalvelut matkailutuotteena -opintojaksoon.

Aluksi suunnittelimme ideointipäivää ohjaajamme kanssa, minkä jälkeen jatkoimme työskentelyä itsenäisesti. Suunniteltuamme tehtävänannot ja tarkemman aikataulutuksen hyväksyimme ne ohjaajallamme ja keräsimme tarvittavat materiaalit opiskelijoille jaettaviin kansioihin. Tarkoituksena oli, että opiskelijat liittäisivät kansioihin kaiken ideointipäivän aikana tuottamansa materiaalin, jota voimme hyödyntää opinnäytetyössämme. Lisäksi kansiot toimisivat osasuorituksena opintojaksolle sekä konkreettisenä aineistona meille.

Tehtävänannot suunnittelimme siten, että ensimmäinen tehtävänanto olisi "aivot tyhjäksi" -ideointia, jonka tarkoituksena olisi saada mahdollisimman paljon ideoita rajoittamatta opiskelijoiden ajatuksenjuoksua. Tästä syystä toivoimme, ettei myöskään toimeksiantajamme edustaja kertoisi ollenkaan omista ajatuksistaan ja liikaa talon toiminnoista, jotta hänen ajatuksensa eivät ohjaisi ja rajoittaisi opiskelijoiden ideointia liikaa. Emme myöskään kertoneet ideointipäivästä opiskelijoille etukäteen juuri mitään, jotta ideointi tapahtuisi ideointipäivänä paikan päällä, ja olisi siten mahdollisimman tuottoisaa.

Toisen tehtävänannon tarkoituksena oli tuotteistaa ensimmäisestä tehtävänannosta saatuja ideoita ja saada käytännön kokemusta tuotteistamisprosessista. Työelämälähtöinen toimeksianto teki työskentelystä todentuntuista ja siten myös mielekkäämpää, koska työskentelystä olisi konkreettista hyötyä sekä meille että toimeksiantajalle.

2 Ideointipäivän saatesanat ja tehtävänannot

Hei!

Kiitos kun olet mukana tässä Mikon kanssa järjestämässämme päivässä. Päivän tarkoituksena on kerätä ideoita opinnäytetyöhömmе, joka liittyy palvelujen konseptointiin ja tuotteistamiseen. Opinnäytetyömmе aiheena on suunnitella uusi konsepti hotelli Kimmelissä sijaitsevan yöravintolan tiloihin. Ideoita saatetaan käyttää opinnäytetyössämme, mutta tulemme mainitsemaan, että olette olleet apunamme ideoinnissa. Emme siis vie kaikkea kunniaa itsellemme.

Toivotamme teille hauskaa ja idearikasta päivää! ☺

Terkuin, Kati H. ja Anna-Kaisa K.

1. Tehtävänanto: Tehtävänanne on ideoida yöravintola Nightin tiloihin uutta toimintaa. Kirjatkaa ylös hulluimmatkin ideanne. Voitte käyttää apunanne esimerkiksi näitä kysymyksiä:

- Mitä ajatuksia tila herättää?
- Mitä tapahtumia/toimintaa tilassa voisi järjestää?
- Mitä muutoksia tilalle voisi tehdä?
- Jos saisitte vapaat kädet, mitä tekisitte tilalle?

2. Tehtävänanto: Ideoiden jatkojalostaminen. Tehtävänanne on lähteä kehittämään eteenpäin annettua ideaa. Keskittykää täydentämään idean sisältöä. Voitte hyödyntää esimerkiksi alla olevia kysymyksiä:

- Sisältö?
- Kohderyhmä?
- Idean vahvuudet?
- Idean heikkoudet?
- Idean mahdollisuudet?
- Idean hyödyt PKO:lle/ Joensuun alueelle sekä asiakkaille?
- Kilpailijat/uhat?
- Mahdolliset yhteistyökumppanit?

Päivän lopuksi keskustellaan ryhmien tuotoksista, joten valmistautukaa esittelemään ideanne. Jos tehtävän aikana tulee mieleen uusia ideoita, kirjatkaa nekin ylös.

3 Ideointipäivän toteutus

Ideointipäivä toteutettiin 28.5.2014 ja siihen osallistui seitsemän Elämyspalvelut matkailutuotteena -opintojakson opiskelijaa. Päivä alkoi eväiden teolla opetuskeittiössämme Tikkarinteen kampuksella kahdeksalta aamulla. Tikkarinteelle oli varattu aikaa noin 1,5 tuntia, joka osoittautui hieman liian lyhyeksi ajaksi. Koska olimme sopineet tapaavamme toimeksiantajamme edustajan Outi Pohjorannan kanssa hotelli Kimmelissä kello 10:30, päätimme soittaa ja ilmoittaa hänelle myöhästymisestä jo hyvissä ajoin. Samalla selvisi, ettei hän sairastumisen vuoksi pääsekään paikalle, mutta me pääsisimme kuitenkin opiskelijoiden kanssa tutustumaan yökerho Nightin tiloihin.

Tikkarinteeltä siirryimme hotelli Kimmeliin ja kävimme tutustumassa Nightin tiloihin hotellin alakerrassa. Aluksi annoimme opiskelijoille ensimmäisen tehtävänannon, jossa heidän piti ideoida 2–3 hengen ryhmissä uutta toimintaa kyseisiin tiloihin. Tässä tehtävänannoissa sovelsimme ideakävely-ideointimenetelmää, jossa opiskelijat saivat liikkua vapaasti yöravintolatilassa ja kirjoittaa ylös ideoitaan. Korostimme tehtävänannossa sitä, ettei ideoinnin tarvitse liittyä ravintolatoimintaan, vaan opiskelijat saivat vapaat kädet ideoida tilaan mitä tahansa toimintaa. Tehtävänannon jälkeen kerroimme opiskelijoille lyhyesti yökerho Nightista, sekä esittelimme yökerhon eri toiminnot ja toimitilat. Seuraavaksi opiskelijat saivat noin tunnin ajan ideoida vapaasti, jonka jälkeen siirryimme Sirkkala-kampukselle luovien alojen keskuksen matkailun koulutusohjelman tiloihin syömään lounasta.

Syötyämme lounaan ryhmät esittelivät ensimmäisen tehtävänannon aikana syntyneet ajatukset, joista he valitsivat omasta mielestään kehityskelpoisimmat ideat. Opiskelijat olivat ideoista yksimielisiä ja jaoimme ideat kolmeksi

kokonaisuudeksi, minkä jälkeen oli vuorossa toinen tehtävänanto. Kerroimme opiskelijoille kolme valitsemaamme kokonaisuutta, joista kukin ryhmä valitsi yhden kehitettäväkseen. Tehtävänä oli jatkojalostaa ideaa sekä täydentää sen sisältöä valmiiksi kokonaisuudeksi. Aikaa toisen tehtävän suorittamiseen jäi noin tunti, jonka jälkeen opiskelijat esittelivät tuotoksensa. Pirstimme toista tehtävänantoa lyhyellä ulkoilulla hotelli Kimmelin takana sijaitsevassa puistossa. Tämän ansiosta opiskelijat näkivät hotellin eri perspektiivistä ja saivat uutta energiaa tehtävän tekemiseen. Ideointipäivän lopuksi ryhmät esittelivät kehittämänsä kokonaisuudet, joista keskustelimme yhdessä lyhyesti.

4 Pohdintaa ideointipäivästä

Olimme aluksi ajatelleet järjestävämmme osan ideointipäivän ohjelmasta ulkona piknik-henkisesti, mutta jouduimme muuttamaan suunnitelmia huonon sään vuoksi. Pelkäsimme tämän aiheuttavan pahennusta, sillä olimme mainostaneet ideointipäivää etukäteen rennoksi ulkoilmapäiväksi. Lisäksi mietimme, olisiko päivä liian raskas pelkästään sisätiloissa toteutettavaksi. Onneksi opiskelijat kuitenkin suhtautuivat suunnitelman muutokseen ymmärtäväisesti ja päivän toteutus onnistui hyvin myös sisätiloissa. Ylipäätään opiskelijat osallistuivat aktiivisesti ideointipäivään, ja ryhmän hyvästä yhteishengestä johtuen opiskelijoiden heittäytyminen ideointiin oli ongelmaton. Ongelmia ei myöskään aiheuttanut ajatus opiskelijatyövoiman hyödyntämisestä, vaan opiskelijat innostuivat työelämälähtöisestä toimeksiannosta ja kokivat sen hyödylliseksi sekä itselleen että toimeksiantajalle.

Ideointipäivän toteutuksesta päällimmäisenä mieleemme jäi se, että kaikki sujui lähes alkuperäisen suunnitelman mukaan, vaikka suunnittelimme ideointipäivän ohjelman melko lyhyellä aikataululla. Myöskään pienet aikataulumuutokset eivät haitanneet päivän kulkua. Pienellä ryhmällä esimerkiksi siirtymiset paikasta toiseen sujuivat nopeasti ja ongelmitta, vaikka osa opiskelijoista liikkui autolla ja osa pyöräillen.

Päivän aikana jouduimme hieman muuttamaan toista tehtävänantoa. Alun perin ajattelimme, että toisessa tehtävässä opiskelijat tuotteistaisivat yksittäisiä ideoita. Ensimmäisen tehtävänannon aikana syntyneet ideat muodostivat kuitenkin selkeitä kokonaisuuksia, joten muutimme tehtävänannon koskemaan kokonaisuuksien tuotteistamista. Näin ollen opiskelijat saivat enemmän vapauksia ideoida valmista tuotetta ja syntyneet tulokset olivat siten monipuolisempia.

Mikäli olisimme vasta nyt suunnittelemassa ja toteuttamassa ideointipäivää, kiinnittäisimme enemmän huomiota aikataulutukseen, jotta myöhästymisiltä vältyttäisiin. Suunnittelisimme myös päivän tauot pidettäviksi tasaisin väliajoin, jotta vireystila pysyisi tasaisempuna koko päivän ajan. Ideointipäivänä aamiaisen ja lounaan välinen aika pitkittyi, mikä näkyi opiskelijoiden keskittymisen herpaantumisena ensimmäisen tehtävänannon loppuvaiheessa.

Kaiken kaikkiaan päivä oli mielestämme onnistunut ja hyödyllinen kaikkien osapuolten, niin opiskelijoiden, toimeksiantajan kuin myös meidän, kannalta. Vaikka opiskelijoita oli mukana vuosikurssin pienuudesta johtuen vain seitsemän, saimme ideointipäivän ansiosta paljon uusia ja opinnäytetyössämme hyödynnettäviä ideoita. Opiskelijat hyötyivät työelämälähtöisestä toimeksiannosta, josta heillä on mahdollisuus tulevaisuudessa nähdä konkreettisia tuloksia, mikäli suunnittelemamme palvelukonsepti hyväksytään osaksi Original Sokos Hotel Kimmelin toimintaa. Toimeksiantajamme sai opiskelijoiden ansiosta tuoreen näkökulman matkailullisesti kiinnostavasta toiminnasta.

5 Ideointipäivän tulokset

Ideointipäivään osallistuivat ja ideoita meille antoivat Elämyspalvelut matkailutuotteena -opintojaksolle osallistuneet opiskelijat Sanna Hampinen, Kaisa Hämäläinen, Kati Kokkonen, Satu Leinonen, Anna-Kaisa Purmonen, Maarit Repo ja Jasna Taskinen. Alla on lueteltu ideointipäivän aikana syntyneitä ajatuksia ja ideoita.

- Teemaravintola tai -baari (muun muassa meri-, Havaiji-, talvi-, sekä 50-luku-
teema)
- Pelihalli
- Musiikkistudio
- Taiteilijoiden työpajatila
- Nuorisotilat
- Tanssistudio
- Hostelli
- Kylpylä, saunamaailma
- Laserpeliareena
- Ampumarata
- Tiedekeskus
- Sirkus
- Eläintarha (esimerkiksi terraario)
- Monitoimi-harrastetila
- Kauppakeskus
- Tanssikeskus lavatansseille
- Varastotila
- Stand up -baari
- Lasten huvikeskus
- Museo
- Tapahtuma-areena (messuja, konsertteja, näyttelyjä ja muita tapahtumia).

6 Osallistujien palautteet ideointipäivästä

Ideointipäivän jälkeen pyysimme palautetta päivään osallistuneilta. Palautekyselyn avulla pyrimme selvittämään, miten ideointipäivä onnistui, ja mitä mieltä osallistajat olivat ideointipäivän järjestämisestä osana opinnäytetyötä. Alla on yhteenveto palautekyselystä saamistamme tuloksista.

Mitä mieltä olit tehtävänannoista?

- Erittäin mielenkiintoisia
- Tehtävät olivat riittävän selkeät ja sopivan laajuiset
- Lisäohjeiden antaminen tehtävän edetessä oli positiivinen asia
- Suullisesti annetut tehtävänannot venyivät ja veivät aikaa
- Haastavia, mutta toisaalta tehtävät antoivat mahdollisuuden vapaaseen ideointiin, ns. villedä ideointia myös toivottiin
- Hyödyllisiä ja luovuutta testaavia
- Todellinen hyöty toimeksiantajalle motivoi panostamaan tehtäviin
- Päivän aikana käytettiin monipuolisesti ideointimenetelmiä
- Ryhmien koko oli sopiva

Mitä mieltä olit päivän kulusta, kuinka ohjeistukset, aikataulutukset ym. mielestäsi onnistuivat?

- Päivä eteni sujuvasti, eivätkä aikataulumuutokset häirinneet päivän kulua
- Hienoa, että aikataulumuutoksista ilmoitettiin heti Kimmeliin
- Ohjeistukset olivat riittävän kattavat ja selkeät
- Päivä oli todella mukavaa vaihtelua luokassa istumisen sijaan
- Oli hyvä, että pääsimme itse paikan päälle Nightiin ideoimaan tehtävää
- Oli mukava päästä keittiöön itse tekemään päivän eväät
- Ryhmätyön tekeminen oli mielekästä
- Happpyhyppeily piristi kesken päivän
- Ennako-ohjeistus oli hieman epäselvää
- Päivä oli sopivan pituinen
- Päivä oli pitkä ja raskas
- Valmis ruoka olisi jättänyt enemmän aikaa työskentelylle

Mitä mieltä olit ideointipäivästä opetuksellisessa mielessä? Oliko päivä mielestäsi hyödyllinen?

- Erittäin hyödyllinen
- Palautetta ideointipäivän tuloksista ja ideoista kaivattiin
- Olisipa meillä ollut samankaltaisia päiviä jo aiemmin
- Tekemisen ja yhdessä pohtimisen kautta oppii kaikista parhaiten

- Hienoa, että aikaa käytettiin ideointiin ja tuotekehitykseen
- Opiskelijoille tulisi useammin antaa mahdollisuus luovaan ajatteluun ja hullujen ideoiden esittämiseen
- Oppimisen kannalta olisi voitu käydä enemmän läpi teoriaa konsepti-suunnittelusta
- Tiimityöskentelyssä oppii aina jotain uutta

Miten oppilaitoksen ulkopuolelta tulleet toimeksiannot ovat palvelleet oppimistasi opiskelujen aikana?

- Erittäin hyvin, mikäli toimeksiannot ovat olleet ajankohtaisia, sopivia opintojamme ajatellen sekä yhteistyö toimeksiantajan kanssa on ollut toimivaa
- Koulun ulkopuolelta tulleet toimeksiannot ovat olleet mielekkäimpiä. Tällöin tietää, että tehtävän tekemisestä on oikeasti hyötyä toimeksiantajalle
- Todelliset toimeksiannot ovat mieluisia ja niistä oppii eniten
- Ulkopuoliset toimeksiannot ovat sopiva vaihtoehtoinen opiskelutapa, ja ne ovat hyödyllisiä, jos toimeksiantaja osaa arvostaa opiskelijoiden tekemää työtä
- Ulkopuoliset toimeksiannot antavat mahdollisuuden verkostoitumiseen ja ovat siten myös hyödyllisiä
- Ulkopuoliset toimeksiannot palvelevat oppimista parhaiten, sillä kaikkien sitoutuessa tehtävän tekemiseen motivaatio pysyy yllä
- Konkreettisten tulosten mahdollinen hyöty on palkitsevaa
- Hyvä, että näemme alan toimijoita ja yrityksiä jo opiskelujen aikana

Tutustumismatka Helsinkiin 29.9.–1.10.2014**Aikataulu****Maanantai 29.9.2014**

17:00 Majoittuminen Original Sokos Hotel Vaakunaan
18:00 Ruokailu Memphi's-ravintolassa

Tiistai 30.9.2014

8:00 Herätys ja aamiainen
10:00 Lähtö Kaapelitehtaalle
11:00 Tutustuminen Kaapelitehtaaseen ja Hotelli- ja ravintola-
museoon
13:00 Lounas Food Lab-ravintolassa
14:00 Majoittuminen Solo Sokos Hotel Torniin
15:30 Lähtö Vantaalle Viihdekeskus Flamingoon
16:00 Tutustuminen Megazone-laserpelihalliin
17:00 Tutustuminen Hohtogolf West Coast -minigolfiin
19:00 Ruokailu Vapianossa

Keskiviikko 1.10.2014

7:00 Herätys ja aamiainen
10:00 Tutustuminen Sea Lifeen
12:00 Paluu Helsingin keskustaan, josta junalla Joensuuhun
18:00 Paluu Joensuuhun

Tutustumismatka Helsinkiin 29.9.–1.10.2014

Kommentteja vierailukohteista

Hohtogolf West Coast

- Kaksi eri teemaa, Amerikka ja kauhu, jotka jatkuivat koko kierroksen ajan
- Kauhuradat olivat omassa tilassaan, jonne oli myös oma sisäänkäynti → se loi jännitystä, koska ei tiennyt, mitä tilassa odottaa
- Kauhuhuoneessa pimeys ja yllättävät efektit loivat tunnelmaa
- Efektit, valot ja äänet loivat tunnelmaa, olivat yllättäviä
- Radan varrella valoa toivat pääasiassa vain valopalmut, jotka sopivat hyvin teemaan ja loivat tunnelmaa
- Myös musiikki oli teemaan sopivaa
- Kierroksen voittaja huomioidaan palkinnolla (=halvempi kierros seuraavalla käyntikerralla)
- Radat itsessään normaaleja minigolfratoja → niihin on saatu erikoisuutta ja lisäarvoa tehosteiden avulla
- Vaadittavat rakenteet kiinteitä
- Hinta-laatu-suhde hyvä (aikuiset 14€/kierros), ainutlaatuisuus nostaa hintaa
- Hinnoittelussa jäi mietityttämään se, miksi alle 140 cm:n pituisille on alennettu hinta
- Asiakaskunta kaikenikäisiä

Megazone

- Emme testanneet palvelua itse, mutta saimme kattavan esittelyn sekä pelipaikasta että sen toiminnasta
- Pääsimme tutustumaan pelialueeseen ja sen rakenteisiin, mutta emme pelivälineisiin
- Peli sopii kaikenikäisille
- Hyvä aktiviteetti esimerkiksi syntymäpäivä- tai polttariporukoille
- Vaadittavat rakenteet kiinteitä ja peli vaatii melko suuren tilan
- Hohto, valot ja äänet osana peliä luomassa jännitystä ja tunnelmaa
- Vaatii onnistuakseen useamman pelaajan → jos ei ole tarpeeksi pelaajia, kokemus kärsii