



Olemme talenttia

*Tarinoita matkailuosaamisen kehittämisestä
työelämän ja koulutuksen kohtaamispaikassa*

Kati Koivunen (toim.)

*Olemme
talenttia*

Olemme talenttia

*Tarinoita matkailuosaamisen kehittämisestä
työelämän ja koulutuksen kohtaamispaikassa*

Kati Koivunen (toim.)

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti
Viirinkankaantie 1
96300 Rovaniemi

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja
Sarja D. Muut julkaisut 1/2017

Rahoittaja: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti / Lapin ammattikorkeakoulu

Kuvitus ja taitto: Annika Hanhivaara

ISBN 978-952-316-165-8 (nid.)
ISSN 2342-2521 (painettu)

ISBN 978-952-316-166-5 (pdf)
ISSN 2342-253X (verkkojulkaisu)

Sisällys

Esipuhe	6
VERKOSTOITUMINEN	
Yhteistyöllä ja tarinoilla elämyksiin <i>Ulla Kangasniemi ja Petra Paloniemi</i>	8
Uratarinoita ja yhteistyötä <i>Salla Jutila ja Minna Sipponen</i>	12
Reitit Reilaan <i>Pekka Iivari, Aleksi Latvala ja Eija Raasakka</i>	16
TURVALLISUUS	
Arktista oppia oppaille <i>Heidi Kaihua ja Sisko Häikiö</i>	20
Eläinten hyvinvointi matkailuvalttina <i>Outi Kähkönen ja Mikko Äijälä</i>	24
STOP kansainväliselle ihmiskaupalle – apua työkalupakista <i>Aulikki Laitinen-Tolonen ja Niko Niemisalo</i>	28
ASIAKASYMMÄRRYS	
Erämessut loikkaavat someen <i>Kati Koivunen ja Jenni Pyhäjärvi</i>	32
Työelämää kehittävät opinnäytetyöt <i>Mervi Angeria ja Matti Liimatta</i>	36
Matkailumerkit yhdelle koolle <i>Eila Linna ja Mirva Tapaninen</i>	40
UUDET PALVELUYMPÄRISTÖT	
Kekkosen Kierros kruunasi Kultakylä-yhteistyön <i>Heidi Kaihua, Matti Liimatta ja Minna Sipponen</i>	44
Digiloikkaa Joulunavauksen tahtiin <i>Päivi Hanni-Vaara ja Outi Kähkönen</i>	48
Ranua Living Lab – kylät kiinnostaviksi matkailukohteiksi <i>Petra Paloniemi ja Teija Tekoniemi-Selkälä</i>	52
Kirjoittajat	56

Esipuhe

Hauska, opettavainen, vieraanvarainen, innostava. Muun muassa näillä sanoilla Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) opettajat, hankeosaajat, elinkeinoelämän edustajat sekä opiskelijat kuvailevat yhteistyötä, jota teemme MTI:ssa kasvavan matkailualan kehittämiseksi Lapissa. Tämän artikkelikokoelman keskeisenä teemana on MTI:n tekemä alueellinen työelämä- ja hankeyhteistyö yritysten ja yhteisöjen kanssa. Julkaisu painottuu erityisesti yhden MTI-osapuolen, Lapin ammattikorkeakoulun matkailupalveluiden osaamisalan, työelämäyhteistyön eri muotoihin. Julkaisu on suunnattu kaikille matkailualan kehittämistä kiinnostuneille toimijoille.

Olemme jakaneet julkaisun neljään MTI:n toimintastrategiasta kumpuavaan teemaan, joita ovat: verkostoituminen, turvallisuus, asiakasymmärrys sekä uudet palveluympäristöt.¹ Olemme koonneet kirjaan usean eri kirjoittajan voimin kaksitoista uniikkia esimerkkiä opetus- ja tutkimusyhteistyöstä vuosilta 2015–2016. Käytännön tarpeesta lähtevillä yhteistyöprojekteilla saadaan useimmiten aikaan hyödyllisiä ja oivaltavia tuloksia. Tunnuslauseemme ”Olemme talenttia” tekee tunnetuksi asiantuntijoidemme vahvaa yhteistyöosaamista, talenttia.

Tarjoamme laajasti asiantuntija- ja koulutuspalveluja sekä tutkimus- ja kehittämispalveluja. Teemme yhteistyötä kotimaisten ja kansainvälisten oppilaitosten, organisaatioiden ja työelämäkumppanien kanssa, kuitenkin alueellisista lähtökohdista ponnistaen. Matkailupalveluiden osaamisalalla koulutuksen keskeisinä pedagogisina lähtökohtina ovat tekemällä oppiminen, yhdessä tekeminen ja jatkuva oppiminen. Opiskelijamme tekevät opinnoissaan tiiviisti yhteistyötä työelämän edustajien kanssa.

Hyvänä esimerkkinä ovat opinnäytetyöt, jotka sidotaan aina työelämän toimeksiantoon. Kenttätyö- ja harjoittelujaksoilla opiskelijamme työskentelevät matkailualan käytännön töissä. Kehittämishankkeiden kautta he puolestaan työstävät ohjatusti matkailu- ja vieraanvaraisuusalojen toimeksiantoja, joita tehdään pienemmässä mittakaavassa myös osana eri opintojaksoja. Jopa 85 prosenttia opintojaksoista on linkitetty eri tavoin työelämään. Yksi esimerkki opintojaksolla tehdystä yhteistyöstä

¹ Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin kotisivut. Viitattu 9.1.2017. <http://matkailu.luc.fi/Suomeksi/Esittely/Strategia>.

on Santa Parkin Arctic Tree HouseHotel –konseptin kehittäminen (s. 6). Toimijoiden pitkäaikaiseen kumppanuuteen perustuva luottamus, toimeksiantajan aito kiinnostus sekä opiskelijoiden ja opettajien osaaminen siivittivät opiskelijat kehittämään yritykselle innovatiivisia matkailutuotteita.

Teemme tiivistä yhteistyötä pohjoissuomalaisten tapahtumien kanssa. Tapahtumayhteistyöstä on tullut yksi tärkeä ja konkreettinen yhteistyön muoto, josta olemme saaneet hyvää palautetta. Esimerkkejä tapahtumayhteistyöstä löydät Erämessuja (s. 30) ja Joulunavausta (s. 46) käsittelevistä artikkeleista. Myös hanke- ja palvelutoimintamme on kansallisesti arvostettua. Autamme yhteistyökumppaneitamme löytämään ratkaisuita erilaisiin matkailualan arjen haasteisiin, ja kehittämistyö on luonteva osa muuta opetustoimintaa. Tästä esimerkkinä ihmiskaupan estämiseen pyrkivä hanke (s. 26), joka on herättänyt myös kansainvälistä kiinnostusta. Lisäksi löydät julkaisusta esimerkkejä alumnitoiminnan eri mahdollisuuksista (s. 10).

Aktiivisella, kokonaisvaltaisella työelämäyhteistyöllä on väistämättä voimauttava vaikutus sekä henkilöstön että opiskelijoiden arkeen.² Henkilökunnan näkökulmasta yhteistyö mahdollistaa matkailuun liittyvän ajankohtaisen tiedon vaihtamisen. Opiskelijoilta työelämäyhteistyö ja opetukseen liittyvät työelämävierailut ja toimeksiantot saavat poikkeuksetta hyvää palautetta, sillä sen nähdään merkittävästi vahvistavan opiskelijoiden työelämävalmiuksia, ja talenttia.

Kiitämme kaikkia julkaisun kirjoittajia ja työprosessissa avustaneita. Erityiskiitos oikolukuavusta Heli Ilolalle. Kirjan taitosta ja kuvituksista kiitokset Annika Hanhivaaralle. Oman kiitoksensa ansaitsevat myös MTI:n opiskelijat, opetus- ja hankehenkilöstö sekä työelämän edustajat, jotka aktiivisesti etsivät, rakentavat, kehittävät ja ylläpitävät laadukkaita yhteistyömalleja.

Rovaniemellä 12.1.2017

Antti Honkanen, johtaja, MTI

Kati Koivunen, lehtori (MTI), julkaisun toimittaja

Jaana Ojuva, viestintäsuunnittelija, MTI

² Holopainen, H. 2016. Yhdessä kohti tulevaa. Selvitys korkeakoulujen ja muun työelämän yhteistyöstä. Sivistystyönantajat. Helsinki. Viitattu 2.1.2017.http://www.sivistystyonantajat.fi/tiedostopankki/437/Korkeakoulujen_työelämäyhteistyöselvitys_21.5.2016.pdf

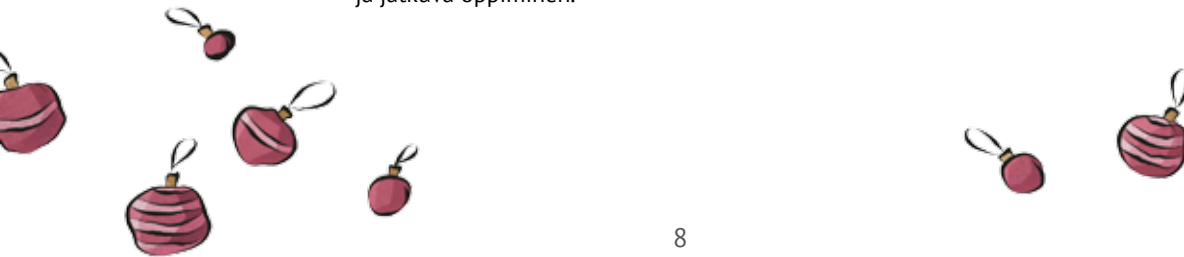
ULLA KANGASNIEMI JA PETRA PALONIEMI

Yhteistyöllä ja tarinoilla elämyksiin

Toimeksiantaja: SantaPark / Arctic TreeHouse Hotel

Yhteyshenkilöt: Ilkka Länkinen, CEO ja Merja Alaranta, Sales Manager

Kuvaus: MTI:n englanninkielinen matkailun koulutus on jo vuosia tehnyt yhteistyötä maailmallakin palkitun elämystalon Santa Parkin kanssa. Keväällä 2016 opiskelijat kehittivät opintojaksolla "Experience Design 2" tarinoihin pohjautuvia elämyksellisiä matkailutuotteita SantaParkin uutta Arctic TreeHouse Hotel -konseptia varten. Toimeksiannon nimenä oli "Storification in Co-creating Experiential Customer Journeys for Arctic TreeHouse Hotel". Opiskelijat suunnittelivat tarinallisia palvelutuotteita erilaisille asiakasryhmille ja eri vuodenajoille. He myös hinnoittelivat ideomiansa matkailutuotteet. Opintojaksolla tehtiin yhteistyötä Lapin yliopiston taiteiden tiedekunnan SINCO Labin kanssa, jossa ideoita testattiin. Opiskelussa korostuivat yhdessä tekeminen ja jatkuva oppiminen.





TOIMENPITEET

MTI:n englanninkielinen matkailun koulutus (Degree Programme in Tourism, DPT) toteutti talvella 2016 ensimmäistä kertaa uudentyyppisen, palvelumuotoilun menetelmin toteutetun opintojakson, Staged Experience Design (5 opintopistettä). Tavoitteena oli rakentaa syvällistä yritysysteistyötä ja opetusta, joka konkreettisesti vastaisi yhteistyössä mukana olevien yritysten tarpeisiin sekä samalla mahdollistaisi opiskelijoiden laadukkaan oppimisen. Kyseinen opintojakso on osa laajempaa Experience Design -opintokokonaisuutta, joka on vieraskielisen matkailun koulutuksen painopiste- ja erikoistumisala. Ryhmissä opiskelee sekä suomalaisia että ulkomaalaisia opiskelijoita.

Opintojaksolla DPT -koulutuksen kolmannen vuoden opiskelijat toteuttivat kummiyrityksensä SantaParkin toimeksiannon, joka koski yrityksen uutta liiketoimintakonseptia, Arctic TreeHouse Hotelia. SantaPark osallistui jo opintojakson suunnitteluvaiheeseen esittämällä opettajille toiveitaan uuden konseptin kehittämiseksi ja antaen taustatietoja ja reunaehdoja toimeksiannonsa tueksi. Tämän jälkeen yrityksen edustajat yhdessä opettajien kanssa esittelivät toimeksiannon opiskelijoille, jotka alkoivat pienryhmissä työstää ideoita ja omia ehdotuksiaan SantaParkin ja Arctic TreeHouse Hotelin käyttöön. Jokaiselle opiskelijaryhmälle arvottiin Rovaniemen matkailijaprofiiliselvitykseen pohjautuva matkailijakohderyhmä.

Profiileja ovat: Hiljentyvät, Löytöretkeilijät, Napapiirin sankarit, Ohikulkijat ja Pyhiinvaeltajat. Opintojakson aikana opiskelijat osallistuivat toimeksiantoa tukeville teorialuennoille, jotka käsittelivät muun muassa asiakasprofilointia, tarinallistamista, autenttisuutta ja elämysten hinnoittelua.

Yrityksen edustajat ja opettajat valmensivat opiskelijoita koko prosessin ajan. Opiskelijoiden valmiiden töiden esitykset olivat innovatiivisia ja luovia: lavalla nähtiin elämyksellistä tarinankerrontaa, animaatioita, videoita ja näytelmiä. Sekä toimeksiantajan edustajat että opettajat olivat positiivisen yllättyneitä esitysten korkeasta tasosta. Tehtävän arviointiin oli yhdessä yrityksen kanssa kehitetty matriisi. SantaPark osallistui opiskelijoiden töiden arviointiin ja paljasti parhaat ideat.

LOPPUTULOS

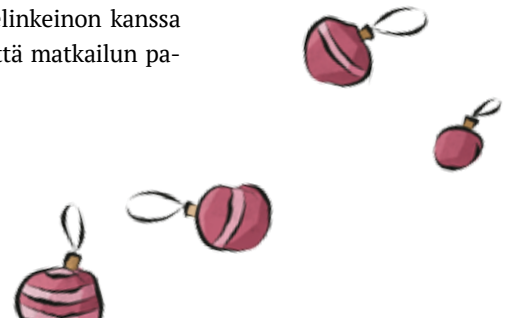
Opiskelijat loivat SantaParkin toiveiden mukaisia elämyksellisiä matkailutuotteita uudelle Arctic TreeHouse Hotel -konseptille. Yhteistyön tavoitteet saavutettiin hyvin. Opiskelijoiden kehittämiä tarinoita ja konsepteja tullaan jatkossa hyödyntämään hotellin elämysmaailmassa.

Opiskelijat ovat kokeneet konkreettisen työskentelyn ja sitä kautta hankitun työelämäosaamisen tärkeänä. Yksi vieraskielisen matkailun koulutuksen lähtökohta on, että he saavat tehdä syvällistä yhteistyötä elämysten tuottamisessa ja markkinoinnissa paikallisten yritysten ja organisaatioiden kanssa ja päästä näin suunnittelemaan uusia innovatiivisia ideoita työelämän käyttöön ja jopa toteuttamaan niitä.

Oppilaitoksen ja elinkeinoelämän yhteistyö vaatii sitoutumista puolin ja toisin. Aktiivinen vuorovaikutus ja konkreettinen työskentely ovat johtaneet aitoon yhteistyöhön SantaParkin kanssa. Esimerkkinä verkostoitumisesta on muun muassa kenttäjakso- ja harjoitteluyhteistyö, joka on erityisesti ulkomaisille opiskelijoille hyödyllinen kanava luoda kontakteja lappilaiseen työelämään ja jopa työllistyä alueelle. Neljän viikon kenttäjakson ja siihen liittyvän tonttukoulun kautta opiskelijat pääsevät käytännössä tutustumaan matkailuyrityksen tehtäviin ja saavat myös ensi kertaa kokemusta elämysten tuottamisesta. Lisäksi olemme sopineet markkinointiyhteistyöstä esimerkiksi siten, että SantaParkilla on oma nimikkoluokkatila MTI:n kampuksella.

Varsinaisen opintojaksoyhteistyön lisäksi opiskelijamme tekevät opinnäytteitä sekä SantaParkin että alueen muiden yritysten käyttöön. Saamamme palautteen mukaan verkostoitumisestamme alueen matkailuelinkeinon kanssa on ollut merkittävää hyötyä sekä koulutusorganisaatiolle että matkailun parissa toimiville yhteistyökumppaneillemme.

Aktiivinen vuorovaikutus ja konkreettinen työskentely ovat johtaneet aitoon yhteistyöhön SantaParkin kanssa. Esimerkkinä verkostoitumisesta on kenttäjakso- ja harjoitteluyhteistyö, joka on hyödyllinen kanava luoda kontakteja lappilaiseen työelämään ja jopa työllistyä alueelle.



SALLA JUTILA JA MINNA SIPPONEN

Uratarinoita ja yhteistyötä

Yhteyshenkilöt: Salla Jutila ja Minna Sipponen, MTI

Kuvaus: Alumni on oppilaitoksen kasvatti, valmistunut ja työelämään siirtynyt henkilö. Lapin ammattikorkeakoulusta, Lapin yliopistosta tai Lapin matkailuopistosta valmistuneet ovat Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin alumneja. He ovat voimavara, joiden osaamista ja kokemusta hyödynnetään MTI:n opetuksessa ja kehitystyössä. Alumnitoiminnan kautta alumnit voivat ylläpitää ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan sekä verkostoitua korkeakoulu yhteisön ja sieltä valmistuneiden kanssa.





YHTEISTYÖTÄ VUODEN ALUMNIN KANSSA

Vuoden 2016 lappilainen matkailualumni Lotta Lonka on tuttu näky ammattikorkeakoulun käytävillä. Lonka valmistui Rovaniemen ammattikorkeakoulun englanninkielisestä "Degree Program in Tourism" -koulutusohjelmasta vuonna 2010 ja on lisäksi suorittanut Lapin ammattikorkeakoulussa Ylemmän ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon. Nykyisin hän työskentelee Sales Managerina Safarticalla. Safartica on safari- ja elämystalo, joka tarjoaa luontoaktiviteetteja Rovaniemellä ja Ylläksellä sekä yksittäisille matkailijoille että ryhmille. Kriteerinä matkailualumnin valinnalle on aktiivinen ja monipuolinen yhteistyö MTI:n kanssa, jota Lotta on toteuttanut osallistumalla MTI:n alumnitapahtumiin, jakamalla uratarinaansa, olemalla hieno esimerkki opiskelijoille sekä kehittämällä Lapin matkailua myös muutoin.

Lotta Lonka on kuvaillut valintaansa alumniksi näin: "Olen erittäin otettu saamastani kunniasta. Lupaen kantaa kruunua ylpeydellä ja olla minut valinneen koulun käytettävissä. Toivon pääseväni kehittämään sekä alumnitoimintaa että olemaan läsnä opiskelijoiden arjessa ja tukena myös tulevaisuudessa."

Vuoden alumni näkee kanssakäymisen entisen oppilaitoksen kanssa vuorovaikutteisena yhteistyönä, jonka kumpikin osapuoli kokee mielekkääksi. Hän kannustaa oman värikkään uratarinansa siivittämänä opiskelijoita suorittamaan tutkintonsa hyvin ja hakemaan töitä jo opiskeluaikana työkokemuksen kartuttamiseksi.

ALUMNITOIMINNAN TAVOITTEITA JA TOIMENPITEITÄ

Alumnitoiminnan päätavoitteena on elinkeinoyhteistyön luominen ja ylläpito. Alumnitoiminta on vuorovaikutusta korkeakouluyhteisön ja työelämän välillä sekä molemminpuolista tiedon ja kokemuksen aktiivista jakamista. Käytännössä alumnitoiminta on yhteyden ylläpitämistä oppilaitosten ja sieltä valmistuneiden välillä sekä työelämäkumppanuuksien rakentamista, kehittämistä ja ylläpitämistä.

Valmistuvia opiskelijoita tiedotetaan MTI:n alumnitoiminnasta ja toivotetaan heidät tervetulleiksi mukaan. Alumneja kutsutaan kertomaan omia uratarinoitaan erilaisiin opiskelijoille suunnattuihin tilaisuuksiin ja opiskelijoiden ura-

polkua tukeville opintojaksoille. Lisäksi heitä pyydetään luennoimaan erityisosaamisensa perusteella teemoiltaan sopiville opintojaksoille. Alumnit toimivat myös toimeksiantajina opiskelijaprojekteissa, harjoitteluissa ja opinnäytetöissä.

Alumneja kutsutaan mieluusti mukaan osallistujiksi erilaisiin tapahtumiin, kuten seminaareihin ja kansainvälisten vieraiden pitämille luennoille. Tapahtumista tiedotetaan kootusti lukukauden alussa lähetettävällä tiedotteella sekä MTI:n alumnien omassa Facebook-ryhmässä. Lukukauden lopussa alumneille lähetetään uutiskirje, jossa kerrotaan hankkeista, uusista julkaisuista sekä muista MTI:n ja matkailun ajankohtaisista asioista.

MTI valitsee joka vuosi vuoden lappilaisen matkailualumnin niin ammattikorkeakoulun kuin yliopistonkin puolelta. Vuoden matkailualumni -tittelin saaminen edellyttää aktiivista yhteistyötä MTI:n kanssa, esimerkiksi toimeksiantajana toimimista, vierailuluentojen pitämistä tai harjoittelupaikkojen tarjoamista. Mielenkiintoinen uratarina on yksi etu valitukseksi tulemisessa.



"Olen päässyt mainostamaan työnantajaani ja tarjoamiamme harjoittelu- ja työpaikkoja. Opiskelijan on helppo lähestyä tuttua alumnia vaikkapa opintojaksotehtävien, opinnäytetyön tai projektityön tiimoilta. Ne antavat yrityksellemme rehellistä palautetta toiminnastamme ja tuotteistamme, ideoita ja jopa valmiita tuotteita.

Restonomiopiskelijoista koostuu sesonkimme aikana osaava joukko eri tason harjoittelijoita, jotka osallistuvat työntekijöiden täysivaltaiseen koulutukseen, arkeen ja työtehtäviin. Harjoittelijoiden kielitaito ja persoonallisuudet asiakaspalvelussa ovat monipuolinen lisä talvisesongissa. Opiskelijoiden ideat ja uudet näkökulmat tuovat uusia ajatuksia yrityksen kehittämiseen. Suuri osa opiskelijoista saa meiltä työpaikan harjoittelun jälkeen."

Lotta Lonka, Sales Manager, Safartica

PEKKA IIVARI, ALEKSI LATVALA JA EIJA RAASAKKA

Reitit reilaan

Toteuttajat: MTI, Metsähallitus Lapin luontopalvelut, Lapin Pelastuslaitos

Yhteyshenkilö: Eija Raasakka, projektipäällikkö, MTI

Kuvaus: REILA -hankkeen tavoitteena on vahvistaa maasto- ja ulkoilu-reittien luotettavuutta. Tuloksina ovat yhtenäinen pelastus- ja paikannusmerkki (uusi liikennemerkki), ohjeistus turvallisiksi ja asiakaslähtöisiksi maastomerkinnöiksi, riskiperusteisen reittisuunnittelun malli, mallia toteuttavat reittimerkintäsuunnitelmat osallistujakunnissa sekä tietopankki, johon on koottu tietoa reittien turvallisuudesta, merkinnöistä ja toimijaverkostosta.

Hanke: REILA reittimerkintöjen turvallisuus, pilottialueena Lappi 2015–2018

Rahoittaja: Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus, EAKR

Lue lisää: reitimerkinnat.fi



TOIMENPITEET

REILA -hanke pohjautuu sekä lappilaisilta yrittäjiltä että viranomaisilta vuosien varrella saatuihin palautteisiin reittimerkintöjen haasteellisuudesta. Reitti- ja reittipelastusmerkintöihin ei ole yhtenäisiä valtakunnallisia ohjeistuksia, mikä on johtanut hyvin kirjavaan, osin puutteelliseen ja asiakasturvallisuutta vaarantavaan merkkiviidakkoon maastossa.

Viimeisin aloite tuli keväällä 2014 Lapin Pelastuslaitokselta, joka esitti asiaan tarttumista Lapin matkailun turvallisuusverkoston toimijoille. Lapin AMK/MTI valjastettiin vetämään yhteistä hankesuunnittelua, jonka seurauksena aloitettiin kesäkuussa 2015 REILA -hanke.

REILassa työtavoiksi on sovittu hyväksi havaitut verkostotyöskentelyn toimintatavat: avoimuus, muiden osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen, vertaisoppiminen sekä tiedon saavutettavuus ja tiedon jakaminen. REILAn

”Verkostomainen toimintatapa on syventänyt Metsähallituksen yhteistyötä muiden reittitoimijoiden kanssa. REILA on auttanut näkemään reitistöt kokonaisuuksina sekä reittien ylläpitäjien että käyttäjien näkökulmasta. Vain yhdessä tekemällä saadaan paras mahdollinen lopputulos.”

**Olli Vainio, kenttäpäällikkö,
Metsähallitus Lapin luontopalvelut**

toimijaverkostoa on koottu kolmella tasolla. Kunnissa toimivat omat monialaiset työryhmät (14 kpl), Lappi-kokouksissa kokoontuvat koko maakunnan vaikuttajat ja kansallisella tasolla käydään laajempaa keskustelua REILAn tavoitteista ja toimenpiteistä.

Ensimmäisen toimintavuoden aikana on tapahtunut seuraavaa:

- Kunnissa on pidetty 57 työpajaa, joihin on osallistunut 261 henkilöä. REILAn osallistuu 14 lappilaista kuntaa, joissa jokaisessa on seitsemän työpajan sarja. Tu-loksena kuhunkin kuntaan on tehty riskiperusteiset reittimerkintäsunnitelmat.
- Kuntien keskinäinen tiedonvaihto on tärkeää, joten kuntatoimijoiden yhteinen työpaja järjestettiin Ylitorniolla. Osallistujia oli 30.
 - Videostriimattuja asiantuntijaseminaareja on järjestetty neljä. Osallistujia on ollut yhteensä 70. Kansallisia toimijoita on tavattu 15 tapaamisessa Helsingissä, yhteensä 27 henkilöä, lähinnä ministeriöiden ja edunvalvontajärjestöjen edustajia. Näillä tapaamisilla pyritään vaikuttamaan valtakunnalliseen päätöksentekoon sekä saamaan kansallinen tuki REILA -toimenpiteille.
 - Liikenne- ja viestintäministeriölle (LVM) on tehty esitys uudeksi liikennemeriksi, joka on pelastus- ja paikannusmerkki.
 - REILAn nettisivuille www.reittimerkinnat.fi on tallennettu kaikkien työpajojen, seminaarien ja tapaamisten muistiot. Lisäksi sivuilla on reitteihin ja reittimerkintöihin liittyvää materiaalia.

”Hyväkuntoiset, hyvin opastetut ja turvalliset maastoreitit ovat edellytys monen matkailuyrityksen toiminnalle. Myös omatoimimatka-lijat voivat lähteä luottavaisin mielin reiteille kun merkit ovat kunnossa. REILAn myötä yritykset ovat päässeet entistä paremmin keskustelemaan reittien kehittämisestä yhdessä kunnan ja Metsähallituksen kanssa.”

Olli Melamies, työnjohtaja, Snow Games Oy

”Lapissa tehty matkailun turvallisuustyö on kansallisesti merkittävää ja olemme mielellämme tukemassa hyvien REILA -käytäntöjen levittämistä koko Suomeen.”

Terhi Hook, tuotekehityspäällikkö, Visit Finland

LOPPUTULOS

Matkailun turvallisuutta kehittävien hankkeiden onnistumisen taustalla on tiivis ja yhteiseen tavoitteeseen pyrkivä verkostoyhteistyö

yritysten, viranomaisten, kuntien, järjestöjen ja oppilaitosten kesken. Mikään organisaatio ei kykene yksin ratkaisemaan turvallisuushaasteita tai tarttumaan tehokkaasti mahdollisuuksiin, joita avautuu muuttuvassa toimintaympäristössä. Parhaimmillaan toimintatapa tuottaa uusia innovaatioita ja osoittaa soveltamiskelpoisuutensa myös muillakin alueilla.

REILA -hanke vahvistaa verkostomaista toimintatapaa sekä Lapissa että kansallisesti. Yksi hankkeen päätavoitteista eli esitys pelastus- ja paikannusmerkistä on tehty liikenne- ja viestintäministeriölle. Reitistöjen suunnittelua varten luodaan malli riskien huomioimiseen suunnittelussa ja reittien toteuttamisessa. Metsähallituksen johdolla laaditaan valtakunnallinen ohjeistus asiakaslähtöisiksi ja turvallisiksi reittimerkinnöiksi, jonka levittämisestä on jo sovittu kansallisten toimijoiden, kuten Tukesin, kanssa. Selvityksiä REILAssa tehdään niin reittien monikäytöstä, ylläpitäjien ja käyttäjien vastuista kuin mobiiliopastuksestakin.

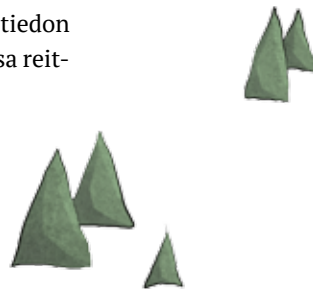
Yksi tärkeä tavoite on REILA -toimenpiteiden ja tulosten pysyvyys ja niiden kehittäminen hankkeen jälkeen. Tähän pyritään kytkemällä Lapin AMKin opetustoiminta tiiviisti hankkeen toimintaan. Matkailun, maanmittausalan sekä luonnonvara-alan opiskelijat ja opettajat osallistuvat REILA -toimiin harjoittelujen, opinnäytetöiden ja kurssitehtävien muodossa. Esimerkiksi paikkatiedon kurssilla opiskelijat opettelevat ensin koululla paikkatietolaitteiden ja -ohjelmistojen käytön ja lähtevät sitten kuntiin auttamaan reittitiedon digitoimisessa. REILA -hankkeen nettisivut muutetaan vuoden 2018 alussa reittimerkintöjen tietopankiksi, jota ylläpitää MTI/Lapin AMK.

”Moottorikelkkareitistöön opastuksen yhteneväisyyden puute on koettu suureksi ongelmaksi. REILAn myötä Lapin moottorikelkkailijat ovat saaneet olla kehittämässä turvallisempia kelkkareittejä yhteistyössä eri tahojen kanssa, sekä parantaa paikallisten ja matkailijoiden liikkumista moottorikelkkaväylästä.”

**Markku Mettänen,
Lapin Moottorikelkkailijat ry**

”REILA antoi minulle mahdollisuuden näyttää osaamistani jo opintojeni aikana. Tein hankkeelle opintoihin sisältyvän syventävän harjoittelun sekä opinnäytetyön, joissa pääsin verkostoitumaan eri toimijoiden kanssa ja laajentamaan ammattitaitoani. Hankkeessa mukana olo avasi minulle myös polun työelämään.”

Sini Kestilä, restonomiopiskelija



SISKO HÄIKIÖ JA HEIDI KAIHUA

Arktista oppia oppaille

Toimeksiantaja: Arctic Rescue Guide -hanke, MTI ja Lapland Safaris Group Oy

Yhteyshenkilö: Eija Raasakka, projektipäällikö, MTI

Kuvaus: Arctic Guide on uusi virtuaalikoulutus ohjelmapalveluiden sesonkiin tuleville oppaille. Koulutuksella vastataan yritysten tarpeeseen ja lähes kestäättömään tilanteeseen, jossa sesonkien aloituskiireissä joudutaan perehdytyksen lisäksi myös kouluttamaan uusia oppaita. Ohjelmapalveluyritysten mukaan oppaat tarvitsevat lakisääteisen turvallisuus-koulutuksen lisäksi tietoa arktisissa olosuhteissa toimimisesta.

Koulutus suunniteltiin ja toteutettiin vuonna 2016 Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa (MTI) yhteistyössä yritysten ja viranomais-ten kanssa. Se tarjoaa vieraanvaraista turvallisuusosaamista ja antaa valmiudet kohdata erilaisia asiakasryhmiä asianmukaisella tavalla – lappilaista omaleimaisuutta unohtamatta.

Lue lisää: blogi.eoppimispalvelut.fi/arcticguide





"The course itself is really useful and get you ready to what you should expect before arrival. This course is a brilliant idea to get you to understand each lesson in details and their important meaning."

Virtuaalikoulutuksen testaaja

TOIMENPITEET

Ajatus Arctic Guide -koulutuksesta tuli Lapland Safaris Group Oy:ltä, joka pyysi apua oppaiden koulutukseen. Lähtökohta oli, että pelkkä perehdytys opastustehtäviin ei enää riitä, sillä yrityksiin hakeutuu henkilöstöä myös matkailualan ja Suomen ulkopuolelta. Yritys tarjosi koulutuksen rakentamiseen omaa toimintamalliaan, joka oli avoimesti hyödynnettävissä koulutuksen suunnittelussa.

Arctic Guide valmentaa työskentelyyn Lapin erityisolosuhteissa, joita leimaavat muun muassa kylmä ilmasto, pitkät etäisyydet, harva asutus ja kansainväliset asiakasryhmät. Koulutus on tarkoitettu Lappiin oppaiksi haluaville sekä heille, jotka haluavat oppia toimimaan turvallisesti arktisissa olosuhteissa. Koulutus antaa tietoa matkailualan erityispiirteistä ja merkityksestä Lapissa. Se antaa myös valmiuksia esiintymiseen, ryhmän johtamiseen sekä vastuulliseen työskentelyyn luonnossa, arktisessa toimintaympäristössä.

Koulutus on virtuaalinen ja toteutettu englannin kielellä. Koulutus rakentuu kuudesta moduulista, jotka sisältävät monipuolisesti digimateriaalia ja erilaisia pedagogisia rat-

kaisuja. Matkailuyritysten todellinen toimintaympäristö on koko ajan läsnä koulutuksen sisällöissä, joita yrityksen edustajat olivat mukana suunnittelemassa. Moduulit on rakennettu siten, että ne voi suorittaa täysin itsenäisesti verkossa. Kurssi on maksullinen ja hyväksytystä suorituksesta saa sähköisen osaamismerkkin.

LOPPUTULOS

Koulutuksen rakentamisessa saavutettiin tavoitteet, ja koulutusta voivat hyödyntää kaikki Lapissa toimivat ohjelmapalveluyritykset. Moduuleihin koottiin ja valikoitiin sopivanlaajuiset asiakokonaisuudet ja niiden oppimista tukevat tehtävät. Aineistoissa ja tehtävissä panostettiin monipuolisesti autenttisiin digiympäristöihin sekä oppijan osallistamiseen. Viiden opintopisteen laajuinen (5 ECTS)

Jatkotavoitteena on koulutuksen sertifiointi ja lisääminen ohjelmapalveluyritysten työntekijöiden pätevyysvaatimuksiin. Koska kiinnostus arktisia alueita kohtaan lisääntyy, tullaan koulutus myös tuotteistamaan kansallisille ja kansainvälisille markkinoille.

virtuaalikoulutus on helppo suorittaa mistä päin maailmaa tahansa. Koulutus on jotain täysin uutta, sillä näin kattavaa, arktisiin olosuhteisiin soveltuvaa digitaalista turvallisuus-koulutusta ei ole aikaisemmin ollut tarjolla.

Koulutuksen rakentamisessa me opettajat syvensimme osaamista- me moduulien sisällöistä. Samalla opimme lisää virtuaalisen koulutuksen teknisistä toteuttamiskeinoista mutta myös rajoitteista.

Sisällöntuotantoon osallistui myös opiskelijoita, jotka suorittivat projektiopin- toja. Lisäksi matkailun englanninkielisen koulutusohjelman opiskelijat tuottivat kulttuurikohtaiset tietopaketit Lapin tärkeimmistä kansainvälisistä kohderyhmi- stä. Toimeksianto (1 ECTS) integroitiin opintojaksolle "Multicultural Tourism and Hospitality Field".

Yritys on tyytyväinen siihen, että se pystyy tarjoamaan koulutusta, joka vahvistaa oppaaksi hakeutuvien osaamista, yhtenäistää kuvaa sesonkityön vaatimuksista sekä lisää oppaiden työn arvostusta. Koulutuksen avulla yritys saa käsityksen op- paan osaamisesta ja ideaalitulanteesta myös hänen motivaatiostaan työtä ja alaa kohtaan. Yhteisen suunnitteluprosessin myötä yrityksessä huomattiin, että on eri asia olla alansa vahva ammattilainen kuin kouluttaja. Yhteistyön rikkaus olikin juuri ohjelmalvelualan ja pedagogisen osaamisen yhdistäminen.

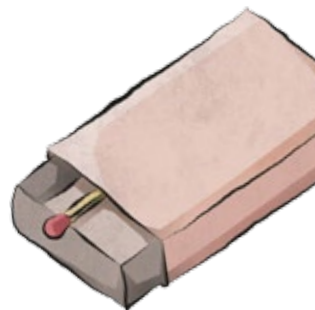
Syksyllä 2016 Arctic Guide pilotoitiin testiryhmillä, minkä jälkeen koulutusta ke- hitettiin palautteen perusteella. Koulutus on saanut hyvän vastaanoton sekä yri- tyksessä että Lapin matkailun turvallisuusverkoston muissa sidosryhmissä. Myös testikäyttäjät, joita oli noin 150, olivat pääosin tyytyväisiä.

"Konseptista on selkeä hyöty useille toimijoille: kaikille lappilaisille ja täällä vieraileville asiakkaille."

Martti Soudunsaari, pelastusjohtaja, Lapin pelastuslaitos

"On äärimmäisen hienoa, että tämä hyvä aloite tulee elinkeinolta. Tämä sopii alueen kehittämisen konseptiin ja strategioihin."

Mika Riipi, maakuntajohtaja, Lapin liitto



OUTI KÄHKÖNEN JA MIKKO ÄIJÄLÄ

Eläinten hyvinvointi matkailuvalltina

Toimeksiantaja: Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston yhteishanke, jota rahoittaa Lapin ELY-keskus/Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto

Yhteyshenkilö: Mikko Äijälä, projektisuunnittelija, MTI

Kuvaus: Hanke, jonka tavoitteena on edistää keskeisesti Lapin matkailussa käytettävien eläinten (valjakkokoira, poro, hevonen) hyvinvointia kokoamalla ja levittämällä hyviä käytänteitä yhteistyössä yrittäjien kanssa ja siten lisätä heidän mahdollisuuksiaan hyödyntää eläinten oikeaa kohtelua liiketoiminnan kilpailutekijänä. Yrittäjillä on mahdollisuus verkostoitua ja oppia toisiltaan. Eläinten hyvinvoinnista huolehtiminen, sen näkyväksi tekeminen ja viestintä asiakkaille tuo mahdollisuuksia kehittää vastuullista liiketoimintaa ja parantaa kilpailukykyä. Lappilaisten matkailuyrittäjien lisäksi hankkeen kohderyhmänä ovat matkailijat, matkanjärjestäjät sekä muut matkailussa käytettävien eläinten parissa työskentelevät toimijat.

Lue lisää: matkailuelaimet.fi



TOIMENPITEET

Hankkeessa kartoitetaan Lapin AMKin matkailun koulutusohjelman ja luonnonvara-alan sekä Lapin yliopiston matkailututkimuksen oppiaineen yhteistyönä matkailussa käytettäviin eläimiin liittyvää olemassa olevaa tietoa ja tuotetaan uutta tietoa. Opiskelijat haastattelevat yrittäjiä, matkailijoita ja viranomaisia sekä havainnoivat eläinmatkailupalveluihin liittyviä käytäntöjä. He osallistuvat myös kootun tiedon muokkaamiseen ja välittämiseen.

Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa -hanke on hieno esimerkki eri koulutusalojen yhteistyöstä. Jo nyt, syksyllä 2016, eri oppilaitosten opiskelijat ovat tehneet tiedonkeräämiseen liittyen muun muassa opinnäytetöitä, kehitysprojekteja sekä suorittaneet opinnollistamisen kautta agrologin syventäviä opintoja. Hankkeen edetessä MTI:n amk-opiskelijat osallistuvat erityisesti tiedonvälittämiseen. Tietoa jaetaan esimerkiksi verkkosivuilla ja tapahtumien yhteydessä.

Alojen rajoja on ylitetty siinäkin, että matkailualan opettaja on päässyt hyödyntämään rakasta harrastustaan ohjaamalla hevosten hyvinvointia selvittäviä agrologiopiskelijoita. Hankkeen projektisuunnittelija ohjaa opiskelijoita yritys- ja matkailijakyselyjen toteuttamisessa.

Jo hankkeen tiedonkeruuvaiheessa on käynyt ilmi, että myös paikalliset yrittäjät tiedostavat aiheen tärkeyden. Heidän mukaansa matkailijat ovat yhä kiinnostuneempia eläimistä ja kyselevät yrittäjiltä paljon eläinten pidosta. Yrittäjät haluavat huolehtia hyvin eläimistään, mutta se ei välttämättä riitä, vaan eläinten hyvinvoinnista on myös pystyttävä viestimään asiakkaille. Eri kulttuureista tulevien matkailijoiden käsitykset eläimistä ja niiden hyvinvoinnista vaihtelevat kuitenkin paljon¹. Tämän ovat huomanneet myös lappilaiset yrittäjät, jotka kertovat muuttavansa hieman toimintatapojaan riippuen siitä, minkämaalaisia heidän asiakkaansa ovat. Omien toimintatapojen muuttamisen tueksi olisi hyödyllistä selvittää matkailijoiden käsityksiä eläimistä². Vakiintuneilla toimintatavoilla ja niihin liittyvällä viestinnällä voidaan ohjata matkailijoiden käsityksiä eläimistä ja eläinten hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Näin voidaan ehkäistä väärinkäsitysten aiheuttamia tilanteita, jotka ovat yleensä ikäviä tai jopa vahingollisia sekä matkailijan että eläimen kannalta.

Toimeksiannon taustalla on ajankohtainen aihe, sillä eläimiin ja niiden hyödyntämiseen tukeutuvien matkailupalveluiden kysyntä kasvaa. Samalla matkailijat ovat kuitenkin yhä tietoisempia eläinten hyvinvointiin liittyvistä ongelmista ja laiminlyönneistä, joita matkailutoimintaan voi liittyä³. Kun matkailussa käytettävien eläinten ja niiden tarpeiden merkitys matkailupalvelun tuottamisessa tiedostetaan, huomioidaan ja välitetään myös matkailijoille, voidaan tuottaa sekä matkailijan että eläimen kannalta vastuullisempia matkailupalveluja⁴.

-
- 1 Packer, J., Ballantyne, R. & Hughes, K. 2014. Chinese and Australian Tourists' Attitudes to Nature, Animals and Environmental Issues: Implications for the Design of Nature-based Tourism Experiences. *Tourism Management*, 44, 101–107. doi: 10.1016/j.tourman.2014.02.013.
 - 2 Okello, M. M., Manka, S. G. & D'Amour, D. E. 2008. The Relative Importance of Large Mammal Species for Tourism in Amboseli National Park, Kenya. *Tourism Management*, 29(4), 751–760. doi: 10.1016/j.tourman.2007.08.003.
 - 3 Fennell, D. A. 2012. *Tourism and Animal Ethics*. Abingdon: Routledge.
 - 4 Hall, D., Roberts, L., Wemelsfelder, F. & Farish, M. 2003. Animal Attractions, Welfare and the Rural Experience Economy. Teoksessa D. Hall, L. Roberts & M. Mitchell (toim.) *New Directions in Rural Tourism*, 90–101. Aldershot: Ashgate.


LOPPUTULOS

Hanke alkoi toukokuussa 2016 ja jatkuu huhtikuuhun 2018. Vaikka hanke on ollut käynnissä vasta lyhyen aikaa, tuloksia on jo saatu.

Tähän mennessä matkailueläinten hyvinvointiin liittyvää tietoa on kerätty tutkimuksista ja muista julkaisuista sekä matkailuyrittäjiä ja viranomaisia haastatteleamalla ja havainnoimalla hyviä käytänteitä. Porotutkimuksia on olemassa vain vähän ja toisaalta koiriin ja hevosiin liittyen on osin vanhentunuttakin tietoa runsaasti saatavilla. Ihminen tulkitsee eläimen käyttäytymistä helposti omien tarpeidensa perusteella: esimerkiksi jos ihmisellä on kylmä, myös hevonen tarvitsee loimen päälleen. Tutkimukset eläinten aisteista, tunteista ja oppimisesta auttavat tulkitsemaan niiden tarpeita ja käyttäytymistä. Laki määrittelee vain minimivaatimukset eläimen hyvinvoinnille, jota yrittäjä voi edistää monin eri tavoin.

Eläinten hyvinvointiin liittyvien haasteiden lisäksi matkailuyrittäjät ovat ilmaisseet huolensa ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuudesta. Ei riitä, että eläinten kanssa työskentelevä on ahkera ja hyvä asiakaspalvelija, vaan hänen täytyy myös osata käsitellä eläimiä hyvin sekä ymmärtää niiden tarpeita ja käyttäytymistä. Eläinperusteisiin matkailupalveluihin pitäisi sisältyä elämyksellisyyden lisäksi myös oppimisen näkökulma, jolloin oppaiden sekä henkilöstön rooli ja ammattitaito korostuvat.

Suomalaisesta matkailualan koulutuksesta puuttuvat opintokokonaisuudet, joissa käsitellään eläinten hyvinvointia tai etiikkaa. Yleisen keskustelun ja tutkimustiedon lisääntyessä matkailueläinten hyvinvointi ja sen merkitys tulisi tuoda vahvasti myös alan opetukseen.



Eläinten hyvinvointiin liittyvien haasteiden lisäksi matkailuyrittäjät ovat ilmaisseet huolensa ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuudesta. Eläinten kanssa työskentelevän täytyy osata käsitellä eläimiä hyvin sekä ymmärtää niiden tarpeita ja käyttäytymistä.

AULIKKI LAITINEN-TOLONEN JA NIKO NIEMISALO

Stop kansainväliselle ihmiskaupalle - apua työkalupakista

Toimeksiantaja: Isossa-Britanniassa toimivat suuret kansainväliset hotelliketjut tarvitsivat ihmiskaupan tunnistamista varten ohjeet sekä koulutusaineiston

Yhteyshenkilö: Niko Niemisalo, projektipäällikkö, MTI

Kuvaus: Ihmiskauppa on tunnistettu kansainväliseksi riskiksi matkailualalla, ja viime aikoina erityisesti hotellit ovat kiinnittäneet tähän huomiota. Hotellit ovat kaivanneet tutkittua tilannekuvaavaa, koulutusmateriaalia ja ihmiskaupan tunnistamisen välineitä. Tästä tarpeesta kehittyi COMBAT Human Trafficking -hanke, jonka tavoitteena oli ihmiskaupan torjuntaan tähtäävän koulutusmateriaalin tuottaminen matkailuelinkeinolle. Erityisesti kaivattiin hotelleille suunnattua työkalupakkia sekä koulutusaineistoa ihmiskaupan tunnistamiseen.

Yhteistyökumppanit:

- University of West London, Iso-Britannia
- Oxford Brookes -yliopisto, Iso-Britannia
- Ratiu Foundation for Democracy, Romania
- MTI, Lapin ammattikorkeakoulu, Suomi

Ihmiskaupasta on tullut Suomen ja koko Euroopan unionin alueella haaste, johon kansainvälinen matkailuelinkeino törmää päivittäisessä toiminnassaan.



TOIMENPITEET

COMBAT -hanke integroitiin opetukseen ja konkretisoitiin oppimistehtävien muodossa opintojaksoille "Maailma ja me" sekä "Talouden toimintaympäristö". Oppimistehtävää edelsi aiheen esittelyluento, jonka toteuttivat yhteistyössä opintojakson opettaja Aulikki Laitinen-Tolonen, projektipäällikkö Niko Niemisalo ja MTI:n erityisasiantuntija Pekka Iivari. Sen jälkeen opiskelijat hankkivat aiheesta tietoa ja refleктоivat hankkeen teemaa. Reflektio olikin erityisen tärkeää, koska hanketeema oli ajankohtaisuudestaan huolimatta monelle uusi ja vieras. Ennen oppimistehtävän viimeistelyä pidettiin opiskelijoille vielä asiantuntijaluento.

Oppimistehtäviä suoritti yhteensä yli 150 opiskelijaa. COMBAT Human Trafficking -hankkeen edetessä saatiin jokaiselle kurssille aina hankkeen keräämää viimeisintä tutkimustietoa. Oppimistehtävien sisältö vaihteli opintojaksoittain. Esimerkiksi "Talouden toimintaympäristö" -kurssin 20 opiskelijaa kartoittivat ja laativat toimintaohjeita tilanteeseen, jossa on epäily mahdollisesta ihmiskauppatilanteesta. Opiskelijat laativat raportin ja esitelmät aiheesta. Valmiit esitelmät esitettiin opintojakson viimeisellä kontaktitunnilla. Esityksistä ja niiden sisällön herättämistä kysymyksistä keskusteltiin Pekka Iivarin johdolla. Oppimistehtävää varten opiskelijoita pyydettiin pohtimaan muun muassa seuraavia asioita: yleispiirteitä, havaintoja ja merkkejä, joista voi olettaa henkilön olevan mahdollisesti ihmiskaupan uhri, ehdotuksia ohjeista ja erilaisista menettelytavoista sekä kehitysideoita ja muita mahdollisia ihmiskauppaan liittyviä ratkaisuja.

COMBAT -hankkeen rakentamasta opetusaineistosta matkailualalle löytyy esimerkiksi hotelliin sijoittuva ihmiskauppauhrin tarina – Karla's case. Human Trafficking Toolkit aineistoista löytyy myös useampia tapausesimerkkejä, joita voidaan käyttää opetuksessa havainnollistamaan ihmiskauppailmiötä. COMBAT -hankkeessa tuotetussa koulutusmateriaalissa annetaan tehtäviä, joiden avulla löydetään keinoja sekä autetaan tunnistamaan signaaleja ihmiskaupan uhrin havaitsemiseksi.



LOPPUTULOS

Hankkeen päätavoitteet, ihmiskauppauhrien tunnistamisohjeet ja koulutus-aineisto ihmiskauppauhrien tunnistamiseksi, saavutettiin ja COMBAT Human Trafficking Toolkit on julkaistu useamman eri matkailualan organisaation toimesta:

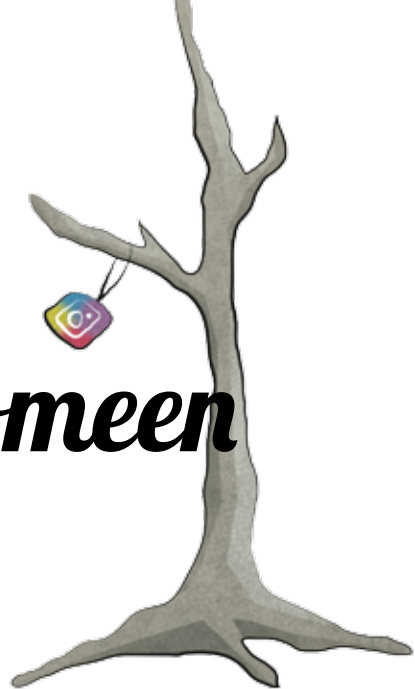
- EuroCHRIE, kansainvälinen ravintola- ja matkailualan järjestö, toimii matkailuelinkeinon ja oppilaitosten sekä tutkijoiden yhteistyöfoorumina. www.eurochrie.org/education/combat-human-trafficking-toolkit/
- UNWTO (World Tourism Organization), YK:n alainen Maailman matkailujärjestö ethics.unwto.org/content/protection-children-tourism
- COMBAT Human Trafficking -hanke brookes.ac.uk/microsites/combat-human-trafficking/

Ihmiskaupasta on tullut Suomen ja koko Euroopan unionin alueella haaste, johon kansainvälinen matkailuelinkeino törmää päivittäisessä toiminnassaan. Syynä on perinteisten ihmiskaupan virtojen lisäksi Lähi-idän kiristynyt tilanne ja Eurooppaan sen vuoksi suuntautuvat ihmisvirrat. Opiskelijat ovat hankkeen kautta saaneet uusinta tietoa siitä, miten ihmisoikeudet toteutuvat matkailualalla ja mitkä ovat oikeat tavat toimia, jos esimerkiksi päivittäisessä työssä törmää ihmiskaupan uhriin. Kyse on matkailuelinkeinon laadusta koko EU:n tasolla ja pienissä paikallisyhteisöissä.

Hanke on päättynyt, mutta aiheen käsittelyä jatketaan. Projekti on tiedottanut ihmiskaupan ilmiöstä ja tehnyt runsain mitoin yhteistyötä yritysten, viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Tätä työtä jatketaan määrätietoisesti. Pyrkimyksenä on toimia hyvin konkreettisesti. Esimerkiksi koulutuksen ja tiedotuksen avulla voidaan lisätä valmiuksia ilmiön tunnistamiseen. Kampanjat voisivat olla työelämäkumppanuuksiin perustuvia, ja niihin voisi osallistua toimijoita kaikilta MTI:n koulutusasteilta. Mukana olisivat vahvasti myös nykyiset yritys-, viranomais- sekä järjestökumppanit.

KATI KOIVUNEN JA JENNI PYHÄJÄRVI

Erämessut loikkaavat someen



Toimeksiantaja: Lapin Messut Oy

Yhteyshenkilöt: Mikko Vikström, toimitusjohtaja ja Erkki Kuoksa, tiedottaja

Kuvaus: MTI:n tavoitteena oli saada Lapin Erämessuille 20 000 kävijää sekä kasvattaa seuraajamääriä somessa ja saada näin koko kaupunki tietoiseksi tapahtumasta. Lisäksi kaikkien yhteisenä tavoitteena oli oppiminen, puolin ja toisin. Käytännössä MTI:n opiskelijat ohjaajineen toimivat Lapin Erämessujen online-tukena sosiaalisessa mediassa, tarjosivat vieraanvaraista opastusta näytteilleasettajille ja messuvieraille sekä järjestivät työnäytöksiä ruoanlaittoon ja kattauksiin liittyen.





Haaveena oli saada kerättyä eräilystä kiinnostuneita seuraajia yhteen kuvien, videoiden ja hyvien keskustelujen kautta – mutta mistä löytää kiireen keskellä aikaa sisällön tuottamiseen eri kanaville?

TOIMENPITEET

Keväällä 2016 Lapin Erämessujen puuhamiehet Mikko Vikström ja Erkki Kuoksa olivat haasteen edessä. Kahdeksatta kertaa Rovaniemellä järjestettävien messujen tavoitteeksi asetettu 20 000 kävijää nostaisi tapahtuman Lapin suurimmaksi, mutta vaatisi paljon työtä. Lisäksi messujen toivottiin tavoittavan koko kaupungin ja olevan puheenaihe niin ruokakaupoissa kuin vanhempainilloissa. Opastukseen tarvittaisiin ystävällisiä ja osaavia opiskelijoita ohjaamaan ja auttamaan messuasiakkaita sekä näytteilleasettajia. Kokkausnäytöksetkään eivät olisi hullumpi ajatus. Kuoksalla ja Vikströmillä oli visio myös tapahtumaan liittyvästä pöhinästä sosiaalisessa mediassa. Haaveena oli saada kerättyä eräilystä kiinnostuneita seuraajia yhteen kuvian, videoiden ja hyvien keskustelujen kautta – mutta mistä löytää kiireen keskellä aikaa sisällön tuottamiseen eri kanaville?

”Kiitos ja kumarrus. Todellinen menestysviikonloppu takana, oli kunnia olla mukana tapahtumassanne. Tulemme varmasti uudelleen.”

Näytteilleasettaja

”Toimeksiantajan kanssa oli helppo työskennellä. He olivat aidosti kiinnostuneita yhteistyöstä. Lämpimiä ja mukavia ihmisiä, jatkakaa samaan malliin!”

MTI:n opiskelija

Kuuntelimme seitsemän muun MTI:n opettajan kanssa Kuoksan ja Vikströmin tarpeita ja muotoilimme ne konkreettisiksi tavoitteiksi ja tehtäviksi. Lapin AMKin restonomiopintojen kevään 2016 kaikki tapahtumapolun opintojaksot (25 op) päätettiin sitoa tapahtumaan. Opintojaksoilla benchmarkattiin virtuaalisesti muita tapahtumia ja tehtiin alustavia somesuunnitelmia. Opiskelijat selvittivät, millä tavoin Lapin Erämessut voisi huomioida Rovaniemen matkailubrändin tapahtumassa ja miten eri toimijat voisivat puolestaan huomioida tapahtuman omassa toiminnassaan. Lapin matkailuopistossa Erämessut kytkettiin tapahtumaosaamisen oppimiskokonaisuuksiin (2. lukuvuoden matkailupalvelujen tuottamisen opiskelijat). Lisäksi mukana olivat ensimmäisen lukuvuoden kokkiopiskelijat. Lapin yliopiston osalta Erämessut sijoitettiin Tapahtumamatkailun opintoihin.

Kaikkiaan yhteistoteutuksessa oli mukana huimat 84 opiskelijaa. Opiskelijat jaettiin eri tehtäviin (opastus, online, ravitsemispuoli) heille tehtyjen kartoitusten

sekä opettajien keskustelujen pohjalta. Opiskelijoilla oli yhteinen aloitustapaaminen ja kaksi intensiivipäivää, joiden aikana he tutustuivat niin toisiinsa kuin toimeksiantajaan. Lisäksi opiskelijat perehdytettiin tapahtumapaikkaan ja työtehtäviin tapahtumaviikolla. Työskentely tapahtumassa ja palautetilaisuus sen jälkeen olivat monelle opiskelijalle kevään opintojen kohokohtia.

Kaikille yhteisenä oppimisympäristönä toimi Facebookin sisäinen ryhmä, jossa viestittiin ajankohtaisista asioista ja jaettiin materiaaleja. Opettajien ja opiskelijoiden väliseen viestintään käytettiin lisäksi erilaisia chat -ryhmiä sekä online -ryhmän sisällä Trello -ohjelmistoa.

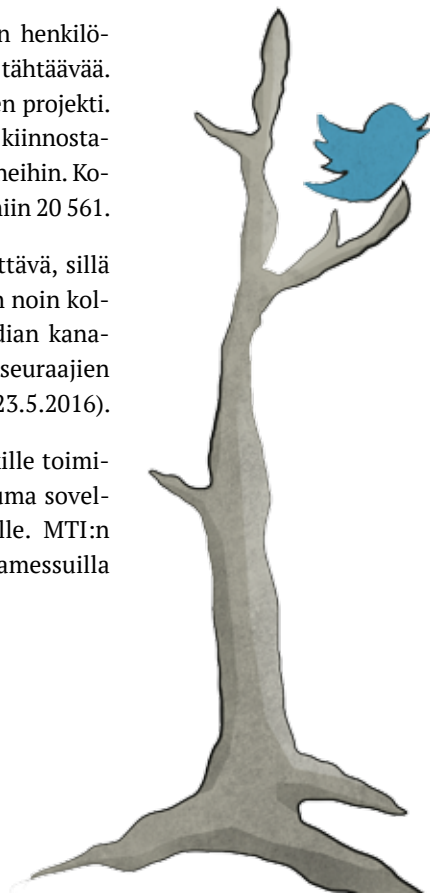
LOPPUTULOS

Yhteistyö MTI:n opettajien ja opiskelijoiden sekä Lapin Messujen henkilökunnan välillä oli alusta lähtien avointa ja yhteiseen päämäärään tähtäävää. Erämessut olivat kaikille osapuolille erittäin antoisa ja opettavainen projekti. Oppiminen oli kaiken tekemisen keskiössä. Toimeksianto koettiin kiinnostavana, ja opiskelijoille välittyi tunne siitä, että toimeksiantaja luotti heihin. Kokonaiskävijämäärä messuilla ylitti tavoitteen ja nousi ennätyslukemiin 20 561.

Online -ryhmän rooli projektin onnistumisen kannalta oli merkittävä, sillä sen vastuulla oli tapahtuman markkinointi. Kävijäkyselyn mukaan noin kolmannes messuvieraista sai tiedon tapahtumasta sosiaalisen median kanavista. Tapahtuman tärkeimmässä somekanavassa, Facebookissa, seuraajien määrä kasvoi kuukaudessa noin 500 seuraajasta 1297 seuraajaan (23.5.2016).

Toimeksianto tarjosi moniulotteisia oppimismahdollisuuksia kaikille toimijoille. Kokemusten myötä todettiin, että messutyyppinen tapahtuma soveltuu erinomaisesti oppimisympäristöksi eri koulutusalojen oppijoille. MTI:n ja Lapin Messujen yhteistyö jatkuu edelleen syksyllä 2016 Kelekkamessuilla sekä keväällä 2017 Pohjois-Suomen Erämessuilla.

Kokonaiskävijämäärä messuilla ylitti tavoitteen ja nousi ennätyslukemiin 20 561.



MERVI ANGERIA JA MATTI LIIMATTA

Työelämää kehittävät opinnäytetyöt

Faktat:

Suomenkielisessä restonomikoulutuksessa tehdään vuosittain noin 60 opinnäytetyötä, mikä vastaa työmäärältään 15 henkilötyövuotta kehittämistä. Yksilötyönä tehdyn opinnäytetyön laajuus on 400 tuntia opiskelijan työtä.

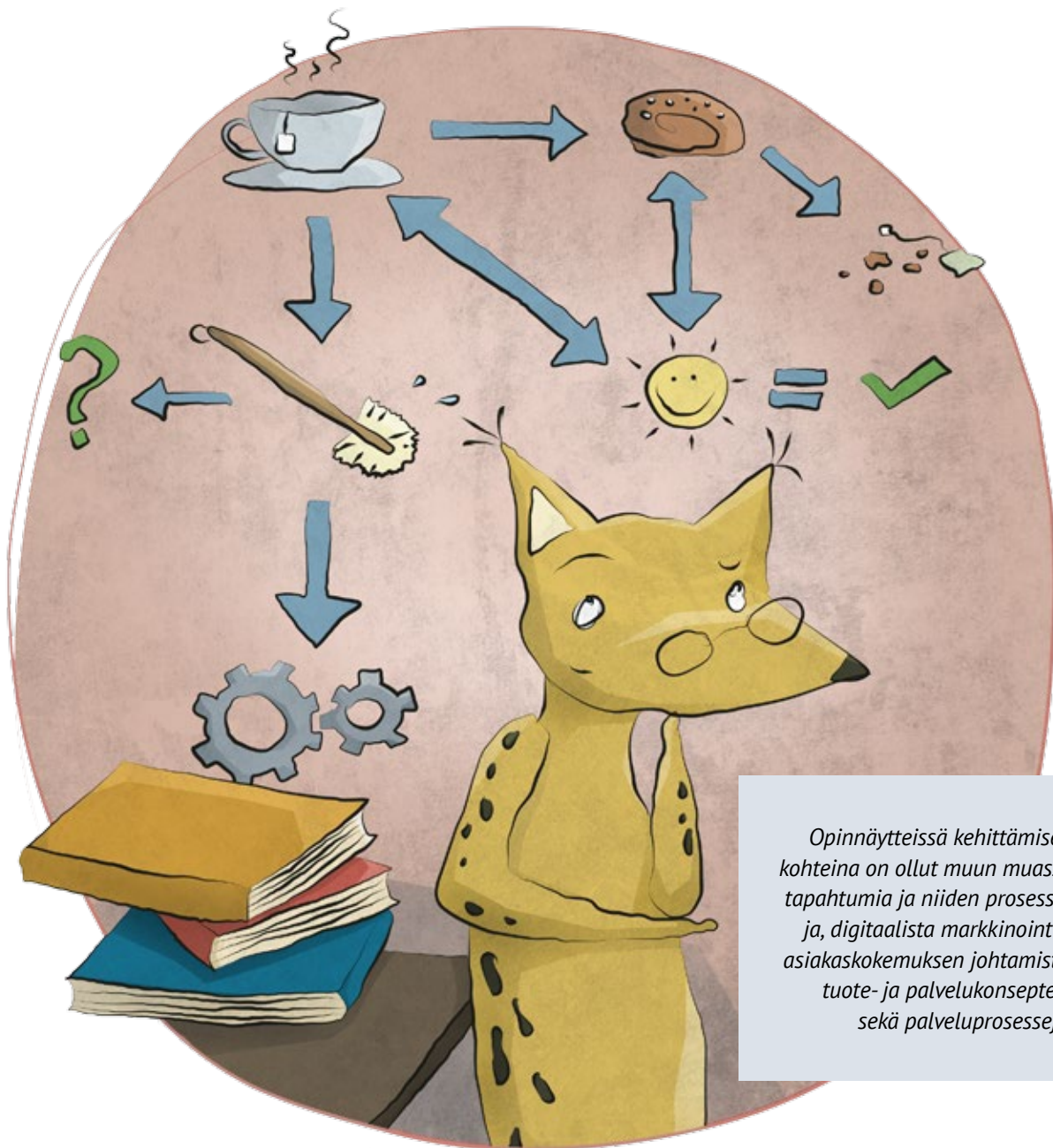
Opinnäytetyöprosessin kesto on noin 4 kuukautta.

Opinnäytetyöt tehdään pääsääntöisesti työelämän toimeksiantoina.

Kuvaus:

Opinnäytetyö on ammattikorkeakouluopiskeluun kuuluva opintojakso, jossa opiskelija suunnittelee, toteuttaa ja raportoi tutkimus- tai kehittämishankkeen. Opinnäytetyö harjaannuttaa opiskelijaa kehittämismenetelmien hallintaan, tulos- ja tavoiteorientoituneeseen toimintaan sekä itsensä johtamiseen. Opinnäytetyöt tehdään pääsääntöisesti toimeksiantoina, jolloin ne vastaavat työelämän kehittämistarpeisiin ja toimeksiantajat voivat hyödyntää tuloksia kehittäessään omaa toimintaansa.





Opinnäytteissä kehittämisen kohteina on ollut muun muassa tapahtumia ja niiden prosesseja, digitaalista markkinointia, asiakaskokemuksen johtamista, tuote- ja palvelukonsepteja sekä palveluprosesseja.

TOIMENPITEET

Työelämässä ja restonomien työssä tarvitaan ensisijaisesti käytännönläheistä ja ketterää kehittämisotetta. Suomenkielisessä restonomikoulutuksessa puhummekin kehittävästä opinnäytetyöstä. Hyvä opinnäytetyön aihe tukee ja kehittää restonomille ominaista kykyä soveltaa ammatillista tietoa ja taitoa perustellusti ja ripeästi. Opinnäytetyön tehtävän ja tavoitteen tulee olla riittävän jäsentynyt ja rajattu, sillä yhdellä opinnäytetyöllä ei voi pelastaa koko matkailun maailmaa! Parhaimmillaan opinnäytetyö antaa opiskelijalle mahdollisuuden syventää ammatillista osaamistaan, toteuttaa monipuolisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä sekä työskennellä työelämäverkostoissa.

Opinnäytteissä kehittämisen kohteina on ollut muun muassa tapahtumia ja niiden prosesseja, digitaalista markkinointia, asiakaskokemuksen johtamista, tuote- ja palvelukonsepteja sekä palveluprosesseja. Esimerkiksi Hostel Café Koti -yritykseen syksyllä 2016 tehdyssä opinnäytetyössä kehitettiin asiakaslähtöistä palvelukonseptia palvelumuotoilun avulla. Kehittämistyön tuloksena syntyi kahvilalle palvelukonsepti, jossa on kuvattu asiakaspolku ja palvelukonseptiin liittyvät osa-alueet, kuten toimintamallit ja palveluideat. Tarinallistamisella saadaan palvelukokemukseen elämyksellisyyttä ja erotautumista.

Opinnäytetöitä toteutetaan myös laajempina kokonaisuuksina, jolloin useampi opiskelija tekee opinnäytetyötä samaan teemaan tai kehittämiskohteeseen liittyen. Esimerkiksi syksyllä 2015 ryhmä opiskelijoita teki opinnäytetyönsä Meri-Lapin alueelle kehittäen muun muassa paikallisten yritysten ja matkailukohteiden tapahtumatarjontaa sekä tuottaen uutta tietoa alueellisten matkailuorganisaatioiden käyttöön.

Opinnäytetyö ajoittuu yleensä opintojen loppuvaiheeseen, ja sen laajuus on 15 opintopistettä, mikä vastaa 400 tuntia työtä. Opinnäytetyöprosessi sisältää työn suunnittelun, toteutuksen, raportoinnin, esittämisen ja arvioinnin. Lukuvuoden aikana on neljä mahdollisuutta aloittaa opinnäytetyöprosessi, mikä mahdollistaa työelämän kehittämistarpeiden ja toimeksiantojen riipeänkin toteutuksen.

LOPPUTULOS

Opinnäytetöissä toteutetut tutkimus- ja kehittämistehtävät vastaavat hyvin työelämän kehittämistarpeisiin. Toimeksiantajat voivat hyödyntää opinnäytetöiden tuloksia suoraan tai sovellettuna omaan toimintaansa. Opinnäytteissä tuotetut konkreettiset työkalut ja tuotokset, kuten erilaiset kehittämissuunnitelmat, tuote- ja palvelukuvaukset tai käsikirjat, voidaan ottaa useimmiten käyttöön sellaisenaan. Ne helpottavat matkailuyrittäjien arkea sekä tehostavat työn tekemistä ja toimintaa. Opinnäytetöissä tuotettua tietoa ja johtopäätöksiä voidaan hyödyntää myös jatkokehittämisen tukena. Parhaimmillaan ne luovat uutta tietoa ja kehittävät koko matkailun toimialaa.

Opinnäytetyöt tarjoavat perustellun ja jäsennellyn, mutta kuitenkin käytännönläheisen ja ketterän toteutustavan matkailuyritysten tutkimus- ja kehittämistyölle. Eikä sovi unohtaa, että opinnäytteet mahdollistavat innovatiivisen ja monesti tarpeellisen ulkopuolisen kehittämisenäkemyksen saamisen matkailuyrityksen käyttöön. Onnistunut opinnäytetyö edellyttää kaikkien osapuolien sitoutumista ja luottamusta kehittävään yhteistyöhön.

”Keskustelimme oparintekijöiden Jutan ja Sannan kanssa prosessin aikana paljon, mikä oli meille sekä mieluisaa että kehitettävää. Saimme omaan ajatteluamme heiltä paljon uusia tuoreita näkökulmia ja saimme tarkentaa ja muokata omaa visiotamme tulevasta kahvilastamme”.

Tuulia Repo, yrittäjä, Hostel Café Koti



EILA LINNA JA MIRVA TAPANINEN

Matkailumerkit yhdelle koolle



Toimeksiantaja: Työ- ja elinkeinoministeriö, yritys- ja alueosasto

Yhteyshenkilö: Nina Vesterinen, erityisasiantuntija

Kuvaus: Barentsin alueen matkailun laatu- ja ympäristömerkkien, -ohjelmien ja kriteeristöjen selvittäminen ja niihin pohjautuvien suositusten laatiminen.

Toimeksiannon tarkoituksena oli tuottaa työ- ja elinkeinoministeriön käyttöön raportti, johon on koottu Barentsin alueella Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Venäjällä käytössä olevat matkailun laatu- ja ympäristömerkit, -ohjelmat ja -kriteeristöt. Toimeksiantoon kuului myös kerätyn tiedon analysointi. Lisäksi asiantuntijaryhmän tuli kerätyn ja analysoidun tiedon pohjalta määritellä suositukset Barentsin alueen matkailun edistämiseksi. Raportin lisäksi tulosten pohjalta piti laatia yritysten ja muiden toimijoiden käyttöön selkeä ja helposti hyödynnettävissä oleva englanninkielinen yhteenveto. Ministeriö kilpailutti toimeksiannon ja MTI sai tehtävän hoitaakseen.

Katso myös video Youtubesta:

"Kulttuurinen vastuullisuus ja matkailukokemuksen laatu"



Tiiviällä yhteistyöllä tilaajan ja MTI:n välillä haluttiin varmistaa, että tuotettu tieto vastaa niin rakenteeltaan kuin sisällöltäänkin tilaajan tarpeita ja että lopputulosta voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin matkailun kehittämisessä Barentsin alueella.

TOIMENPITEET

Työ- ja elinkeinoministeriö pyysi elokuussa 2016 tarjoustaan Barentsin alueen matkailun laatu- ja ympäristöohjelmien, -merkkien ja -kriteerien selvityksestä. Työn tavoitteena oli selvittää Suomen, Ruotsin, Norjan ja Venäjän Barentsin alueen matkailutoimijoiden käytössä tai suunnitteilla olevat laatu- ja ympäristömerkit, kriteerit ja ohjelmat sekä analysoida ne sovituihin kriteereihin. Lisäksi tavoitteena oli laatia suositus siitä, mitä alueella tulee tehdä laadun ja kestävän matkailun ohjelmien edistämiseksi. Työ jakautui osatutkimuskysymyksiin, kuten:

- Mitä laadun ja kestävän matkailun määritelmiä Barentsin alueella on?
- Mitä omia tai kansainvälisiä matkailun laatumerkkejä, -ohjelmia ja -kriteeristöjä on käytössä tai kehitteillä Barentsin alueella?

Toimeksiantoa ohjasi ohjausryhmä, joka koostui työ- ja elinkeinoministeriön, Visit Finlandin sekä MTI:n asiantuntijoista. Tehtävä käynnistyi yhteisellä kokouksella, jossa käytiin vielä läpi tilaajan tarpeet, tehtävän tavoitteet ja toimeksiannon sisältö sekä tarkennettiin yhdessä keskustellen sen toteutusta. Toimeksiannon toteutuksesta vastasivat MTI:n asiantuntijat. Kunkin asiantuntijan rooli määrittyi oman erityisosaamisen (kestävä matkailu, laatu, sähköinen liiketoiminta ja Venäjä-osaaminen) perusteella.

Tausta-aineisto kerättiin kahdessa vaiheessa. Perustieto kerättiin kirjoituspöytätyönä erilaisista lähteistä ja työstettiin yhdessä tilaajan kanssa taulukkomuotoon. Taulukon tietoja täydennettiin Barentsin alueen työryhmälle sekä Visit Arctic Europe (VAE) -verkoston jäsenille tehdyllä verkkopohjaisella kyselyllä. Kyselyn avulla kerättiin tietoa Barentsin alueella käytössä ja mahdollisesti kehitteillä olevista matkailun laatu- ja ympäristömerkeistä, -ohjelmista ja -kriteeristöistä. Tietoja kerättiin sekä yksittäisten yritysten että matkakohteiden merkeistä, ohjelmista ja kriteeristöistä. Lisäksi tarkasteltiin sosiaalisen median arviointipalvelujen, esimerkiksi Tripadvisorin GreenLeadersin, merkitystä.



Kun kaikki tiedot oli kerätty, ne analysoitiin tilaajan kanssa sovittuja kriteerejä hyödyntäen. Analyysin pohjalta laadittiin raporttiluonnos, jonka rakenteen ja sisällön tilaaja hyväksyi. Kukin asiantuntija tuotti raporttiin tietoa omasta osa-alueestaan. Verkkokyselyn tulokset analysoitiin ja raportoitiin yhdessä. Lopulliseen raporttiin sisältyivät sekä hankkeessa kerätyt tiedot että suositukset jatkotoimiksi. Raportti tuotettiin englanninkielisenä. Lisäksi laadittiin lyhyt yhteenveto yritysten ja muiden toimijoiden käyttöön. Työn tulokset esiteltiin Helsingissä ministeriön järjestämässä tilaisuudessa sekä matkailun Joint Working Groupin kokouksessa.

LOPPUTULOS

Työ toteutettiin kiinteässä yhteistyössä tilaajan kanssa. Työskentelyä ohjasi osapuolten asiantuntijoista koostunut ohjausryhmä, joka toimi aktiivisesti hankkeen kaikissa vaiheissa. Jokainen MTI:n asiantuntija keskittyi oman osa-alueensa sisältöjen tuottamiseen. Tuotettua aineistoa jalostettiin asiantuntijoiden yhteisissä tapaamisissa. Työskentelyn alustana käytettiin Microsoftin O365-pilvipalvelua, joka mahdollisti joustavan prosessin ja tasapainotti kiireisestä aikataulusta aiheutunutta painetta. Tiiviillä yhteistyöllä tilaajan ja MTI:n välillä haluttiin varmistaa, että tuotettu tieto vastaa niin rakenteeltaan kuin sisällöltäänkin tilaajan tarpeita ja että lopputulosta voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin matkailun kehittämisessä Barentsin alueella.

Raporttia ja hankkeen aikana kerättyä tietoa voidaan hyödyntää myös matkailun opetuksen sisällöissä esimerkiksi luentomateriaalina eri kursseilla tai lähdemateriaalina opiskelijatöissä.

Toimeksianto tiivistää työ- ja elinkeinoministeriön sekä MTI:n välistä yhteistyötä. Koska kyseessä on ministeriön toimeksianto, myös MTI:n asema matkailun toimijana ja asiantuntijana kansallisesti ja kansainvälisestikin vahvistuu. Lisäksi myös Joint Working Group of Tourism tulee käyttämään tuloksia hyödykseen Barentsin alueen matkailun kehittämisessä.



HEIDI KAIHUA, MATTI LIIMATTA JA MINNA SIPPONEN

Kekkosen Kierros

kruunasi Kultakylä-yhteistyön

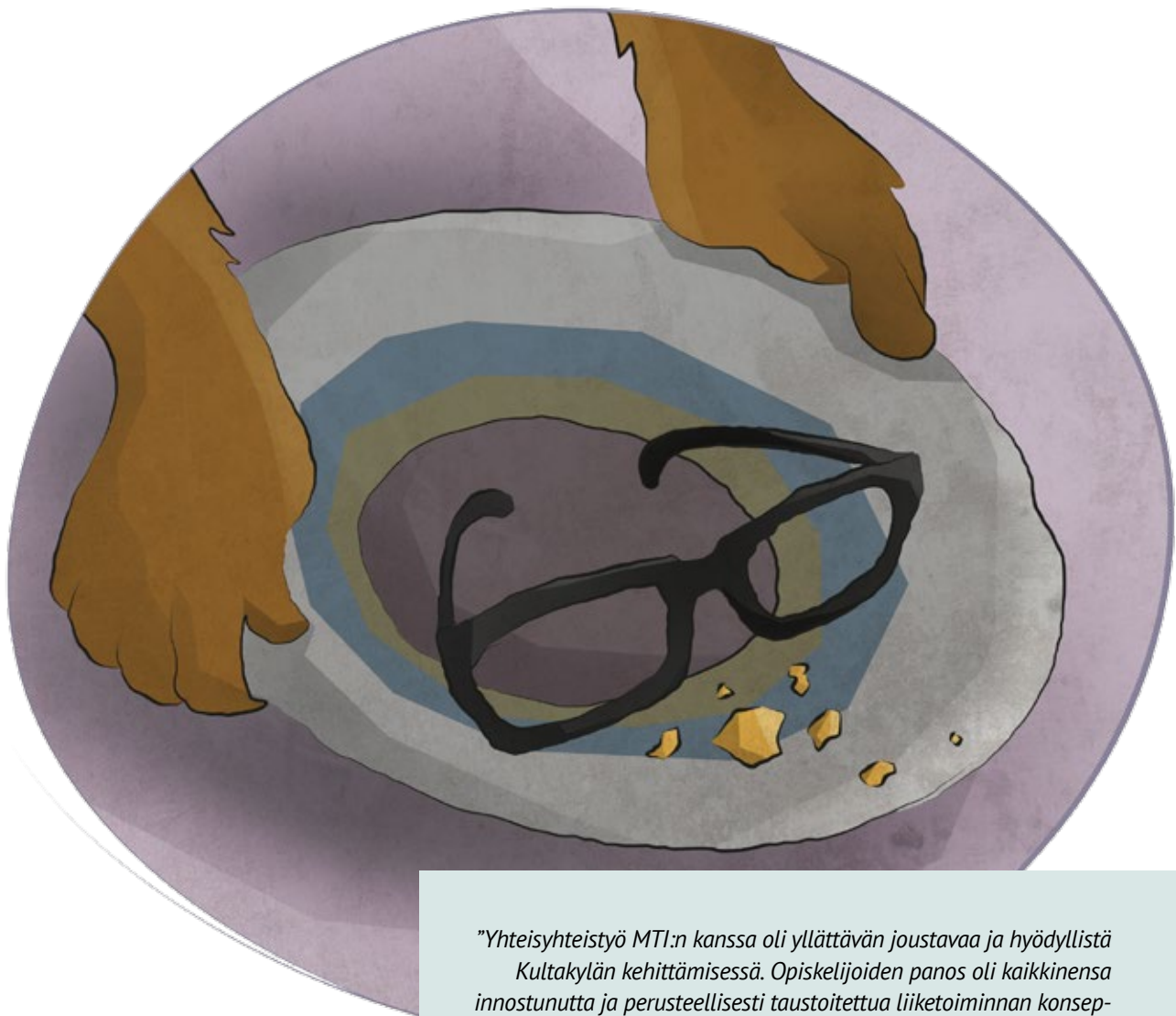
Toimeksiantaja: Tankavaaran Kultakylä Oy

Yhteyshenkilö: Marko Touru, toimitusjohtaja

Kuvaus: Toimeksiannon tavoitteena oli kehittää yrityksen liiketoimintakonseptia pitkällä aikavälillä. Yhteistyö aloitettiin keskittymällä palvelutuotekonseptiin, jonka perustaksi hahmotettiin yrityksen identiteetti. Tuotoksena syntyi erilaisia ratkaisuehdotuksia yrityksen palvelutuotekonsepteiksi.

Toimeksiannossa opiskelijat, opettajat ja toimeksiantaja toimivat tiiviissä yhteistyössä keskenään.





"Yhteisyyhteistyö MTI:n kanssa oli yllättävän joustavaa ja hyödyllistä Kultakylän kehittämisessä. Opiskelijoiden panos oli kaikinensa innostunutta ja perusteellisesti taustoitettua liiketoiminnan konseptointia, joka oli opettajien taholta asiantuntevasti ohjattua."

Marko Touru, toimitusjohtaja, Tankavaaran Kultakylä

TOIMENPITEET

Syksyllä 2015 ja keväällä 2016 toteutettiin toimeksianto Tankavaaran Kultakylän kanssa. Yhteistyö sidottiin opiskelijoille vaihtoehtoiseen opintopolkuun "Matkailu- ja ravitsemispalveluiden konseptointi ja laadunhallinta" (15 op). Mukana oli 40 toisen vuoden monimuoto- ja päiväopiskelijaa, viisi opettajaa sekä neljä toimeksiantajan edustajaa. Ennen opintopolun alkua toimeksiantajan kanssa keskusteltiin yksityiskohtaisesti siitä, miten opintopolun sisällöt ja toimeksiantajan tarpeet kohtaavat.

Tehtävänä oli kirkastaa Tankavaaran Kultakylän toimintakonseptia. Toimeksiantajan edustajat kertoivat laajasti yrityksen toiminnasta, ja opiske-

lijat vierailivat yhteistyöyrityksissä, kuten Kultamuseossa ja Tankavaaran luontokeskuksessa. Opiskelijat aloittivat työn hahmottamalla Tankavaaralle yksityiskohtaista identiteettiä, jonka pohjalta muotoiltiin konseptiin sopivia palvelutuotteita. Ideariihessä ryhmät tuottivat erilaisia ideoita majoitukseen, tapahtumiin, ohjelmapalveluihin ja asiakaspolkuun. Jokainen ryhmä valitsi syntyneistä ideoista kolme kiinnostavinta, jotka esiteltiin toimeksiantajalle. Toimeksiantaja valitsi

kunkin ryhmän ideoista yhden, josta lähdettiin muotoilemaan määritellyn identiteetin mukaista palvelutuotetta.

Palvelutuotteen muotoilun ohella kehitettiin Tankavaaran konseptia kokonaisvaltaisesti. Opiskelijat ottivat kantaa toimintaympäristöön ja sen turvallisuuteen, asiakasryhmiin, markkinointiin ja saatavuuteen, tarinallistamiseen ja elämyksellisyyteen sekä henkilökunnan toimintaan. Toimeksiannon tekemistä tukivat monimuotoiset työskentelytavat (tehtävönohjaus ja työpajat) sekä tietoverustan vahvistaminen.

Opiskelijat aloittivat työn hahmottamalla Tankavaaralle yksityiskohtaista identiteettiä, jonka pohjalta muotoiltiin konseptiin sopivia palvelutuotteita. Ideariihessä ryhmät tuottivat erilaisia ideoita majoitukseen, tapahtumiin, ohjelmapalveluihin ja asiakaspolkuun.

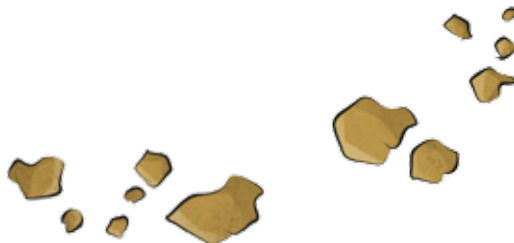
Toimeksianto tarjosi opiskelijoille mahdollisuuden oman osaamisensa kehittämiseen. Opiskelijat kokivat, että heidän työllään oli suuri merkitys yritykselle.

Työelämäyhteistyö huipentui palvelutuotekonseptien esittelyyn. Innostus yhteistyöhön oli ilmeistä niin opiskelijoilla, toimeksiantajalla kuin opettajillakin.

LOPPUTULOS

Yhteiskehittäminen Tankavaaran Kultakylän kanssa onnistui hyvin. Onnistumisen mahdollisti toimeksiantajan läsnäolo ja sitoutuneisuus. Toimeksiantaja kohteli opettajia ja opiskelijoita vieraanvaraisesti, mikä edisti ryhmäytymistä ja luottamuksen rakentumista. Tankavaaran Kultakylän yrittäjä Marko Tourun mukaan Kultakylä hyötyi liiketoimintansa konseptointiin liittyvistä uusista näkökulmista ja kehittämissideoista. Apua oli myös ulkopuolisen matkailuasiantuntijatahon (MTI) Kultakylän liiketoimintaprosesseihin kohdistamasta monipuolisesta tarkastelusta. Tankavaaran Kultakylässä koettiin, että yhteistyö antoi nuorekasta positiivista lisävirtaa liiketoiminnan kokonaisvaltaiseen kehittämiseen sekä kaivattua lisäresurssia palvelutuotekonseptiensä kehittämiseen.

Kekkosen Kierros, joka syntyi yhteiskehittämisen tuloksena, otettiin mukaan Kultakylän tuotetarjoomaan kesällä 2016. Tuotekonsepti edisti osaltaan myös Tankavaaran Kultakylän, Tankavaaran luontokeskuksen ja Kultamuseon yhteistyötä, ja sillä oli liiketaloudellista merkitystä koko Tankavaaran alueelle. Vuorovaikutus MTI:n kanssa oli Marko Tourun mukaan hyödyllistä ja voimaannuttavaa. Yhteistyö tulee myös jatkumaan. Siihen antaa hienon mahdollisuuden Kullanhuuhtonnan maailmanmestaruuskisat vuonna 2019, jotka järjestetään Tankavaarassa.



PÄIVI HANNI-VAARA JA OUTI KÄHKÖNEN

Digiloikkaa joulunavauksen tahtiin

Toimeksiantaja: Visit Rovaniemi (Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy)

Yhteyshenkilö: Kaisa Heiskari, Marketing Designer

Kuvaus: Joulunavaus on Pajakylässä vuosittain pidettävä tapahtuma, johon kuuluu talvisia aktiviteetteja sekä jouluisia tarinoita ja esityksiä.

Tavoitteena oli Rovaniemen kansainvälisen bränditapahtuman, Rovaniemen Joulunavauksen 2015, digitaalisen näkyvyyden lisääminen sosiaalisessa mediassa kustannustehokkaasti osallistaen yleisöä niin ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana kuin sen jälkeenkin.

Restonomiopintojen yksi suuntautumisvaihtoehto on 25 opintopisteen laajuinen tapahtumajohtamisen polku. Polun viimeisen osion, Live Event Simulation -opintojakson (LES) opiskelijat suunnittelivat, toteuttivat ja arvioivat tapahtumaa tukevan digitaalisen projektin yhdessä toimeksiantajatiimin ja opettajien kanssa.





“Kokonaisuus on ollut aivan loistava ja toimeksiantajan sekä opettajien luottamus tuntuu erittäin hyvältä.”

Opintojakson opiskelija

TOIMENPITEET

Tapahtumajohtamisen 3. vuoden monimuoto-opiskelijaryhmä teki rohkeasti digiloikan joulunavaukseen. Tapahtuman merkitystä ja kokonaisuutta oli avattu jo aiemmassa strategisen johtamisen opintojaksossa, jossa oli perehdytty bränditapahtuman merkittävyyteen.

Koska Visit Rovaniemen ja bränditapahtumien merkitys alueelle on suuri, niin tapahtumamarkkinoinnin kuin siihen liittyvän moninaisen toiminnan näkökulmasta, hyödynnettiin oppimisympäristöä myös muiden vuosikursien opinnoissa.

“Ilmapiiri on ollut kannustava ja oppimistani edistävä. Aktiivinen työote ja tekemisen meininki on ollut tarttuvaa ja tukenut minua niin, että uskalsin heittäytyä 100 % mukaan sometukseen.”

Opintojakson opiskelija

“Olen jo nyt hyötynyt opintojakson opeista myös muussa elämässäni.”

Opintojakson opiskelija

Ensimmäisen vuoden opiskelijat havaitsivat tapahtuman verkkonäkyvyyttä. Tapahtuman järjestäminen ja koordinointi -opintojaksolla suunniteltiin ja toteutettiin aktiviteettien sisältöjä yhdessä Visit Rovaniemen ja tapahtumaan osallistuvien yhdistysten kanssa.

Live Event Simulation -opiskelijat oppivat, kuinka sisällöllistä tarinaa voi tukea offline -ympäristön toimenpiteillä ja toteuttaa digitaalisessa ympäristössä. Tarinaa varten opiskelijoiden tuli sisäistää joulupukin brändiarvot sekä muotoilla käsikirjoitus vahvistamaan Rovaniemi-brändiä. Teoriataustaa, johon sisältyi muun muassa asiakaskokemuksen johtaminen sekä elämyksen tukeminen verkko-ympäristössä, sovellettiin tapahtumavieraan kohtaamiseen ja yhdessä käytävään vuoropuheluun verkossa.

Tapahtuman toiminnan ympäristöinä olivat itse fyysinen tapahtumapaikka Pajakylä Rovaniemellä sekä digitaaliset ympäristöt, kuten Twitter, Instagram ja YouTube -strii-mauksen chat-kanava. Suunnittelussa, raportoinnissa ja yhteydenpidossa apuna käytettiin Google Sites- ja WhatsApp-palveluja.

LOPPUTULOS

Projektityöskentelyn kokonaisuus, sen moninaiset toimenpiteet ja vastuut tulivat tutuiksi. Tarinaan liittyvä käsikirjoitustyö, tarinan sisältö, aikataulutaminen, toimenpiteet, viestinnän kanavat, tekijät ja vastuut avasivat projektiryhmälle monimuotoisia tehtäviä. Yhteisöllinen tekeminen, jossa opiskelijat, toimeksiantaja ja ohjaajat työskentelivät eri toimintaympäristöissä yhtä- ja eriaikaisesti lisäsivät ratkaisuhakuisuutta ja paineensietokykyä.

Ensiarvioisen tärkeää oli projektioorganisaation luottamus projektityöntekijöitä kohtaan sekä kaikkien yhteen hitautuminen. Toimeksiantaja oli kiitettävästi mukana aina esittelystä palautteen antoon asti. Yhteydenpitoa tiivisti verkkotyökalujen käyttö.

Tapahtumapolun opintojaksot toteutettiin kaikki saman syksyn aikana, ja osa niistä ensimmäistä kertaa. Me ohjaajatkin olimme uutta oppimassa ja luomassa, välillä rankastikin epä mukavuusalueella, mutta se onkin tämän työn suola ja sokeri. Syöverien jälkeen tähtihetket jäävät kirkkaina mieleen ja kannustavat ottamaan vastaan uusia haasteita. Yhteistyö jatkuu toimeksiantajan kanssa seuraavassa Joulunavauksessa entistä laajempaan. MTI:n digitaalinen osaaminen koettiin arvokkaaksi lisäeduksi tapahtumalle, ja opiskelijoiden luoma Twinkle-tontun tarina toi oivallista digitaalista sisältöä tapahtumaan.



“Heittäydyin kuitenkin virran mukaan ja otin vastuun juuri sisäistämästäni Twitteristä ja koin tähtihetkiä kun osasin tyypistää tarinaamme englanniksi ja näin jakamani kuvien olevan live-wall mediaseinällä.”

Opintojakson opiskelija



PETRA PALONIEMI JA TEIJA TEKONIEMI-SELKÄLÄ

Ranua Living Lab

- kylät kiinnostaviksi matkailukohteiksi

Toimeksiantaja: Ranuan kunta

Yhteyshenkilö: Riikka Tuomivaara, kehittämisspällikkö, Ranuan kunta

Kuvaus: Ranuan kunta ja MTI ovat tehneet laajamittaista yhteistyötä lukuvuonna 2015–16. Yhteistyö sai nimen ”Ranua Living Lab”. Syksyllä 2015 opiskelijoiden tehtävänä oli luoda erilaisia skenaarioita Ranuan matkailun tulevaisuudesta. Opiskelijat hahmottelivat erilaisia tulevaisuuden kohde-elämyksiä. Joulukuun alussa opiskelijat ja opettajat testasivat tulevaan joulusesonkiin suunniteltuja uusia tuotekonsepteja. Keväällä 2016 opiskelijoiden toimeksiantona oli kehittää ”Ranua Villages” -konseptiin liittyviä uusia palveluita ja kylämatkailun markkinointia. Touko-kuussa opiskelijat esittelivät kehittämiään ideoita kansainvälisessä seminaarissa alueen kehittäjille ja muulle yleisölle.



TOIMENPITEET

Ranua Living Lab -yhteistyössä on ollut mukana yhteensä puolenkymmentä opettajaa ja noin 70 korkeakouluopiskelijaa MTI:stä (Lapin yliopistosta ja Lapin ammattikorkeakoulusta). Ranuan kunnasta yhteistyöhön ovat osallistuneet aktiivisesti Ranuan kunnan kehittämispäällikkö, Ranuan Seudun Matkailu Oy, Ranuan eläinpuiston toimitusjohtaja sekä suuri joukko kyläläisiä ja kyläaktiiveja Ranuan kylistä.

Ranua Living Lab -yhteistyö on perustunut kumppanuuteen ja moleminpuoliseen luottamukseen. Yhteistyö on ollut helppoa ja joustavaa. Yhteistyön tavoitteet ja toimintatavat muotoutuivat tiiviin vuoropuhelun ja pitkäaikaisen yhteistyön tuloksena sellaisiksi, että saavutettiin kaikkia osapuolia hyödyttävä win-win-tilanne. Kyläläiset sitoutuivat vahvasti tuotekehittämiseen, ja yhteistyön tuloksena syntyi uusia tuotteita ja palveluita, vaikka alkuvaiheessa kyläläiset epäilivätkin oman alueensa kiinnostavuutta ja epäröivät lähteä mukaan. Markkinoinnin opintojaksoilla

kehitettiin muun muassa malli älypuhelinsovelluksesta matkailutuotteiden markkinointiin ja myyntiin, luotiin tarinallinen blogi, käsikirjoitettiin ja kuvattiin videoita sekä kehitettiin Facebook- ja Instagram-markkinointia.

Yhteistyöhön osallistunut opiskelijaryhmä oli erittäin kansainvälinen. Suomalaisten lisäksi mukana oli opiskelijoita muun muassa Uzbekistanista, Saksasta, Unkarista, Venäjältä, Itävallasta ja Belgiasta. Monikulttuurisuuden ansiosta yhteistyöhön ja tuloksiin saatiin kansainvälistä

lisämaustetta, joka auttoi kohderyhmien tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisessä. Lisäksi kansainväliset opiskelijat toivat esiin raikkaita näkökulmia ja ratkaisuja tuotekehityksen, markkinoinnin ja myynnin kehittämiseksi Ranuan kyliin.

Yhteistyön tavoitteet ja toimintatavat muotoutuivat tiiviin vuoropuhelun ja pitkäaikaisen yhteistyön tuloksena sellaisiksi, että saavutettiin kaikkia osapuolia hyödyttävä win-win-tilanne.

LOPPUTULOS

Ranua kunta on ollut tyytyväinen yhteistyöhön, ja mukana olleiden toimijoiden kokemukset ovat olleet erittäin positiivisia. Kunnan kehittämispäällikön mukaan yhteistyö avasi matkailutoimijoille uusia näkymiä matkailuun ja loi ainutlaatuisen tilaisuuden yhdessä oppimiseen. Samalla he saivat kaipaamaansa merkityksellistä sisältöä erityisesti kylämatkailuun ja sen kehittämiseen. Ranualla onkin tarkoitus haakea tulevaisuudessa uutta matkailu- ja markkinointisisältöä laajasti eri kylistä ja niiden arvokkaasta paikalliskulttuurista. Moni kylä toivoo pääsevänsä mukaan yhteistyöhön.

Konkreettisia askeleita kylämatkailutuotteiden kehittämiseen, markkinointiin ja myyntiin on jo tehty. Yhteistyön aikana kehitetty Ranuan kylämatkailun logo on tarkoitus rekisteröidä tavaramerkiksi. Lisäksi on käynnistetty investointihanke sekä erillisiä kylien kehittämishankkeita kylämatkailun kehittämiseksi.

Ranua Living Lab on ollut kokonaisuutena innostava, luova ja voimauttava yhteistyöprojekti niin ranualaisille toimijoille kuin MTI:n opiskelijoille ja opettajille. Opiskelijat sitoutuivat tehtäviinsä upeasti ja kokivat oikean kehittämistyön palkitsevana. Vastaavasti opettajat pystyivät kehittämään omaa osaamistaan ja verkostoitumaan. Ranualaisten vieraanvaraisuus oli yhteistyön aikana ainutkertaista, ja se teki suuren vaikutuksen niin opiskelijoihin kuin opettajiin. On myös ollut erityisen palkitsevaa nähdä, kuinka ranualaiset toimijat ovat lähteneet ripeästi jatkokehittämään yhteistyön tuloksia. MTI haluaa olla myös tulevaisuudessa kehittämässä Ranuan matkailua, ja yhteistyötä onkin jo jatkettu harjoittelujen ja opinnäytetöiden muodossa.

”Ihana ryhmä opiskelijoita, kaikkien tekeminen jää tänne suurena nimenä.”

Riikka Tuomivaara,
kehittämispäällikkö, Ranuan kunta

”Osaavien opettajien, tutkijoiden ja opiskelijoiden kanssa saatiin aikaan jotain ainutlaatuista.”

Ranuan kyläläiset



Kirjoittajat

Angeria, Mervi

YTM, lehtori

"Olen kiinnostunut matkailun vastuullisesta kehittämisestä. Työssäni minua innostavat erilaiset kehittämissuunnitelmat, joissa kehitetään matkailua paikallisuus ja luontoarvot huomioiden."

Hanni-Vaara, Päivi

restonomi (YAMK), lehtori

"Näen, että elämykset ovat tärkeä osa elämää. Hyppääminen uusiin yhteisöllisiin oppimisen hetkiin ja toimintaympäristöihin virkistää mieltä. Tähän yhteyteen sopii sanonta: "Ei niinkään se päämäärä - vaan se matka!" Ydinosaamiseni liittyy digitaalisten toimintaympäristöjen luovaan hyödyntämiseen asiakaskohtaamisissa."

Häikiö, Sisko

FM, lehtori

"Olen kiinnostunut kulttuurienvälisestä (turvallisuus) viestinnästä, jota saankin soveltaa monesta näkökulmasta nykyisessä työssäni opettaessani lähinnä viestintää suomeksi, englanniksi ja saksaksi. Lapin matkailun kansainvälistyessä entisestään on tärkeää, että matkailun nykyiset ja tulevat ammatilliset osaavat huomioida asiakkaan mutta myös oman kulttuuritaustansa vaikutukset eri viestintätilanteissa."

Iivari, Pekka

FT, erityisasiantuntija, turvallisuusosaaminen

"Olen kiinnostunut turvallisuuden ja riskienhallinnan merkityksestä osana yritysten kilpailukykyä erityisesti matkailualalla ja teollisuuden alihankinnassa. Lisäksi minulla on kokemusta aluesuunnittelusta ja Venäjän geopolitiikan tutkimuksesta."

Jutila, Salla

YTM, yliopisto-opettaja

"Olen yliopisto-opettaja, joka on erityisesti kiinnostunut matkailun kestäväyydestä ja esteettömyydestä. Alumnitoiminnan koordinointi tuo monipuoliseen työnkuvaani tärkeän yhteyden matkailuelinkeinoon."

Kaihua, Heidi

restonomi (YAMK), lehtori.

"Opetan matkailuliiketoiminnan konseptointia pohjoisessa toimintaympäristössä ja siihen sisältyy olennaisesti vieraanvarainen turvallisuus. Minua kiinnostaa matkailun turvallisuus monesta näkökulmasta, sekä matkailuyritysten että matkailualueiden näkökulmasta. Olenkin mielenkiinnolla mukana Lapin matkailun turvallisuutta edistävissä hankkeissa."

Kangasniemi, Ulla

FM, lehtori, Programme Coordinator

"Olen monikulttuurisen, vieraskielisen matkailun koulutuksen koordinaattori ja kielten lehtori. Pystyn hyödyntämään työssäni kielten ja viestinnän sekä kulttuuritietouden osaamistani. Työskentelen myös alueen elinkeinoelämän kanssa läheisessä yhteistyössä, mikä on osaltaan laajentanut matkailualan osaamistani. Parasta työssäni ovat opiskelijat, työni monipuolinen sisältö sekä mahdollisuus vastaanottaa uusia kehittämishaasteita."

Koivunen, Kati

YTM, lehtori

"Olen kiinnostunut viestinnästä sen kaikissa muodoissa, tärkeimpänä näkökulmana on kuitenkin yhteistyön tuottaminen. Uudet digitaaliset viestintäympäristöt luovat uudenlaista yhteisöllisyyttä ja vain muutoksella on pysyvä otolita!"

Kähkönen, Outi

FM, lehtori

"Ydinosamisen liittyvä sähköisten työvälineiden, erityisesti sosiaalisen median, hyödyntämiseen liiketoiminnassa. Kieltenopettajana minua kiinnostaa erityisesti viestinnällisyys. Parasta työssä on monipuolisuus ja mahdollisuus oppia jatkuvasti lisää, viime aikoina sähköisen liiketoiminnan lisäksi myös eläinten hyvinvoinnista matkailupalveluissa, minkä ansiosta olen voinut yhdistää työhön rakkaan harrastukseni."

Laitinen-Tolonen, Aulikki

YTM (Kansainvälinen politiikka), MBA (kansainvälinen kauppa), lehtori

"Olen kiinnostunut strategisesta suunnittelusta, liiketoiminnan kehittämisestä, kansantaloudesta, kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta ja johtamisesta sekä yrittäjyydestä. Tämän hetken aiheita ovat ihmiskauppa, kestävä liiketoiminta, ennakointi ja strategiset prosessit."

Latvala, Aleks

tradenomi AMK, projektisuunnittelija, REILA-hanke

"Olen matkailun turvallisuuden asiantuntija ja parhaimmillaan kenttätöissä tiiviissä yhteistyössä yritysten, kuntien ja viranomaisten kanssa. Näkökulmani turvallisuuden on käytännönläheinen ja asiakaslähtöinen."

Liimatta, Matti

KTM, lehtori

"Olen verkostoitunut matkailuliiketoiminnan opettaja ja kehittäjä, minua innostaa työssäni lappilaisten matkailuyritysten entistä paremman tulevaisuuden turvaaminen."

Linna, Eila

KT, TKI-päällikkö

"Olen toiminut erilaisissa kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä matkailuinstituutissa sekä muissa organisaatioissa ja yhteisöissä alueellisesti ja kansallisesti. Vahvuusalueitani ovat erilaisten prosessien ja verkostojen johtaminen sekä niiden kehittäminen. Minua kiinnostavia aiheita ovat oman organisaation ja sen osaamisen kehittäminen, alueen kehittäminen – uuden luominen, uudistaminen ja uudistuminen."

Niemisalo, Niko

YTM (Kansainväliset suhteet), International project management IPM certificate, projektipäällikkö

"Työskentelen projektipäällikkönä Lapin ammattikorkeakoulussa. Erityisesti työskentelen matkailu- ja liikunta-alan hankkeiden parissa. Erityisenä kiinnostuksen kohteena ovat kansainväliset hankkeet ja Euroopan unioni."

Paloniemi, Petra

YTM, lehtori

"Olen kiinnostunut matkailusta monipuolisena ilmiönä, elämyksistä ja niistä viestimisestä. Unelmatyössäni lehtorina saan opettaa näitä asioita kansainvälisille opiskelijaryhmille ja opin itsekkin joka päivä uutta."

Pyhäjärvi, Jenni

YTM, lehtori

"Olen kiinnostunut tapahtumista sekä osallistujana että järjestäjänä, ja suhtaudun intohimoisesti niiden kehittämiseen. Erityiset tapahtumat ovat tulevaisuuden attraktioita, joihin panostaminen on koko alueen juttu!"

Raasakka, Eija

restonomi, projektipäällikkö, turvallisuushankkeet

"Olen koordinoinut matkailun turvallisuuden hankekonaisuutta usean vuoden ajan. Erityisesti minua kiinnostaa sekä matkailun kansallisen että kansainvälisen verkostoyhteistyön kehittäminen."

Sipponen, Minna

restonomi (YAMK), lehtori

"Toimin lehtorina matkailupalveluiden osaamisalalla, opetuksessa on vahvasti mukana työelämä. Mielenkiintoiseen toimenkuvaan kuuluu muun muassa alumnitoiminnan koordinointi ja työelämäkumppanuuksien ylläpitäminen. Matkailun monialaisesta kentästä minua kiinnostaa erityisesti ravintola-ala."

Tapaninen, Mirva

restonomi (YAMK), projektipäällikkö

"Minua kiinnostavia aihealueita ovat projektien johtaminen ja matkailun sähköinen liiketoiminta. Olen toiminut MTI:ssa projektisuunnittelijana ja projektipäällikkönä sekä palveluliiketoiminnan suunnittelijana. Työssäni minua tukee vahva matkailuosaaminen."

Tekoniemi-Selkälä, Teija

KTM, lehtori

"Minusta piti tulla tilintarkastaja, mutta päädyinkin matkailun kehittäjäksi ja kouluttajaksi! Lapsuuden kokemukset yrittäjäperheessä Levitunturin juurella ja lähes vuoden mittainen maailmanympärimatka saivat minut palaamaan juurilleni Lappiin rakastamani alan, matkailun, pariin."

Äijälä, Mikko

YTM, projektisuunnittelija

"Projektisuunnittelijan töiden ohella olen myös Lapin yliopiston jatko-opiskelija ja teen väitöskirjaa eläimen toimijuudesta matkailussa. Tutkijana minua kiinnostaa luonnon ja kulttuurin väliseen vuorovaikutukseen liittyvä problematiikka. Kiinnostukseni kumpuaa aiemmista luonto-opastamiseen liittyvistä työtehtävistäni sekä luontoharrastuksistani."

OTA YHTEYTTÄ

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti


Viirinkankaantie 1, 96300 Rovaniemi

etunimi.sukunimi@lapinamk.fi

matkailu.luc.fi

Löydät meidät myös Facebookista ja YouTubesta.





Tässä artikkelikokoelmassa esittelemme Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) matkailupalveluiden osaamisalan ja elinkeinoelämän tekemää yhteistyötä alan kehittämiseksi niin kansainvälisesti kuin alueellisestikin. Useimmiten käytännön tarpeesta lähtevillä yhteistyöprojekteilla saadaan aikaan konkreettisia, hyödyllisiä ja oivaltavia tuloksia. ”Olemme talenttia” –julkaisulla teemme tunnetuksi MTI:n asiantuntijoiden vahvaa yhteistyöosaamista, talenttia.

ISBN 978-952-316-165-8

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences