

# RESTONOMIOPISELIJAT YHTEISTYÖSSÄ TILMA-HANKKEEN JA RANUAN KYLÄMATKAILUYRITTÄJIEN KANSSA<sup>4</sup>

*Päivi Hanni-Vaara*

Keväällä 2016 Lapin ammattikorkeakoulun vieraskielisessä koulutusohjelmassa toteutettu *Ranua Living Lab* oli menestys niin oppimisen, opetuksen kuin kohteen kehittämisen näkökulmasta. Kokonaisen lukukauden mittainen Ranuan kylämatkailua kehittävä projekti aidossa elinkeinon laboratoriossa vahvisti ajatustamme siitä, että pidempikestoisesta yhteistyöstä hyötyvät sekä opiskelijat, opettajat että elinkeinon edustajat. Tämän päänavauksen jälkipuoliskolla syntyi entistä palavampi halu jatkaa yhteistyötä.

Tuumasta toimeen. Ryhdyimme pohtimaan Ranuan kunnan kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaaran kanssa jatkoyhteistyön sisältöä. ”Mitä uutta?” kysyi Ranualla elänyt Antti Lohi jo vuosikymmeniä sitten – tarinan mukaan Antti tervehti kylällä kulkijoita tällä kysymyksellä ja haastoi näin ihmisiä ajattelemaan ja pohtimaan uusia asioita. Oli päivänselvää, että myös meidän yhteistyömme seuraavan askeleen olisi tuotava jotain uutta lisäarvoa. Riikka avasi näkemystään kohteen kehittämisen sisällöllisistä tarpeista ja minä peilasini hänen esittämiään tarpeita seuraavan lukuvuoden opintotarjontaan ja oppimistavoitteisiin. Tarpeiden ja tarjonnan rinnalla mietin käynnissä olevia tai alkavia tutkimus- ja kehittämishankkeita, jotka voisivat tarjota sopivia toimeksiantoja opiskelijoiden tehtäväksi. TILMA-hankkeen kohdalla syntyi oivallus: tilastojen tuottama tieto matkailusta ja tiedon hyödyntämisen mahdollisuudet voisivat olla yhteistyön keskeinen uusi sisältö. Käytäntöön soveltaminen vain tuntui aluksi haasteelliselta. Tilastot toivat mieleeni lähinnä lukuja ja kaavoja, mutta keskusteltuamme aiheesta Riikan ja TILMA-asiantuntijoiden kanssa havaitsimme, että matkailutilastojen hyödyntäminen kohteen kehittämisessä on oleellinen ja varsin vaivattomasti sovellettavissa oleva asia.

Ranualaiset olivat tiedostaneet, että heidän tulee tunnistaa ja huomioida matkailijavirrat ja niiden määrät sekä matkailijoiden käyttäytymisen erityispiirteet. Edeltäneen kevään kehittämistyön tulokset eli kylämatkailun tuotteistaminen, myynti ja markkinointi oli suunnattava kohderyhmälle, joka edustaa samaa arvomaailmaa kuin kohde ja sitä kuvaava imago. Tämä edellyttää asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden tunnistamista ja niiden peilaamista kohteessa tarjolla oleviin sisältöihin. Näin löysimme jokaista osapuolta palvelevan kehittämistavoitteen. Konkreettiseksi kehittämisen kohteeksi määrittelimme *Ranuan kylämatkailun asiakasprofiilin kirkastamisen*. Tavoitteeksi asetettiin, että yhteiskehittämisen myötä asiakasymmärrys vahvistuisi tavalla, jossa kohteen erityispiirteet ja olemassa olevat palvelut sekä matkailijoiden tarpeet olisivat synergiassa. Kohteen matkailupalvelut ja tarjonta tuli kohdentaa matkailijalle, jolla on ranualainen arvomaailma. Tällöin kohteen kehittämisen voidaan tulkita olevan kestäväällä pohjalla. Kehittämistyön ytimeen nostimme tilastotiedon

---

<sup>4</sup> Artikkelin näkökulma on TILMA-hanketta laajempi: tekstissä kuvataan TILMA-hankkeen ja sen toimeksiantojen nivoutumista osaksi MTI:n muuta elinkeinoyhteistyötä ja restonomiopetusta.

hyödyntämisen, jonka avulla pyrimme selkeyttämään toimintaympäristöä kokonaisvaltaisesti – muun muassa olemassa olevia palveluita.

Viiden opintopisteen laajuisella opintojaksolla *Palvelu- ja tuotantoprosessien johtaminen* tarkastelimme tilastotietoa sen tuotannon, tulkinnan ja esittämisen näkökulmista. Opettajatiimin muodostimme yhdessä lehtori Marja Lempiäisen kanssa. Opintojakson toteutuksessa yhdistettiin useita tarpeita ja tavoitteita, joita nivottiin yhteen tiiviissä suunnitteluprosessissa. Huomioitavia näkökulmia olivat yritysten kehittäminen, TILMA-hankkeen tavoitteet ja opiskelijoiden oppiminen. Osapuolia olivat Ranuan kylämatkailuyrittäjät, hankkeen asiantuntijat ja opettajat sekä opintojaksolle osallistunut ryhmä. Konkreettiseksi päämääräksi sovittiin Ranuan eläinpuiston tiloissa pidettävä tilaisuus 2.12.2016, jolloin yrittäjät, hankkeen asiantuntija, opiskelijat ja opettajat osallistuisivat yhteiseen työpajaan.

Opintojakso huipentui jopa hieman jännittävään matkaan Ranualle yhteiskehittämisen työpajaan eli niin sanottuun opiskelijan tähtihetkeen. Kohteen kylämatkailuyrittäjien, kehittämispäällikön, opiskelijoiden, opettajien ja hankkeen asiantuntijan yhteisessä työpajassa oli aika kirkastaa yhdessä tuumin kohteen asiakasprofiilia. Kylämatkailuyrittäjistä ja -toimijoista työpajaan osallistuivat ohjelmapalveluyrittäjä Sakari Niemelä Simojärven risteilyistä ja marjaretkistä, majoituspalveluyrittäjä Marja-Liisa Vartiainen Harjun Mökeistä, hyvinvointipalveluyrittäjä Tiina Torvinen Kunnonmetsästäjistä sekä kyläyhteisöaktivisti Pekka Ranua Kuukasjärven kylätalolta. Vieraanvaraisen vastaanoton ja aamukahvin jälkeen siirryttiin työpajan sisältöön, jonka fasilitaattoreina toimimme kollegani Marja Lempiäisen kanssa.

Työpajan aluksi Pasi Satokangas esitelmöi matkailutilastoista ja niiden merkityksestä sekä kertoi oivallisia esimerkkejä tilastojen hyödyntämisestä. Tämän jälkeen osallistujat jakautuivat pienryhmiin, joissa yhteiskehittäminen eteni Scamper-työkalua hyödyntäen (Scamper, 2018). Menetelmän ydin on ”out of the box” -ajattelu. Sen mukaisesti ryhmissä etsittiin erilaisia vaihtoehtoja kylämatkailuyrityksen nykyisille palveluille. Ryhmiä kannustettiin miettimään, miten olemassa olevia palveluita voitaisiin korvata jollakin muulla palvelulla tai miten niitä voisi yhdistää muiden palveluiden tai toisten yritysten palveluiden kanssa. Lisäksi ryhmiä kehoitettiin paisuttelemaan palveluita valtaisiksi niin sisällöltään, kooltaan kuin laajuudeltaan. Menetelmällä luotiin kuvaa olemassa olevista ja mahdollisista uusista palveluista sekä avattiin yhteistyön mahdollisuuksia. Tavoitteena oli auttaa yrittäjää vahvistamaan palveluiden ydinsisällöt, määrittelemään palvelukonsepti ja sille sopiva matkailijaprofiili. Päivän aikana paikallislehti Kuriirin toimittaja vieraili työpajassa ja haastatteli osanottajia. Näin yhteistyö sai näkyvyyttä paikallislehdessä.

Iltapäivän päätteeksi työpajan anti vedettiin yhteen. Pienryhmät esittelivät vuorollaan tuotoksensa, ja kuulijat esittivät tarkentavia kysymyksiä esiintyjille. Kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaara ja työpajaan osallistuneet yrittäjät olivat tyytyväisiä päivään. Opiskelijoiden panos työpajassa oli merkittävä: he toimivat pienryhmissä yrittäjän rinnalla yhteiskehittäjinä, innostajina ja opintojakson sisältöjä esiin nostavina osallistajina. Me opettajat tunnistimme opiskelijoiden osaamisen kasvun, joka oli alkanut reipas kuukausi aiemmin

ja huipentui työpajaan. Iloa tuotti erityisesti se, että oppimisen hetki oli oikea ja toimintaympäristö mitä mainioin yhteisoppimisen näkökulmasta. Myös opiskelijat itse arvioivat opintojaksoa ja työpajaa myönteisesti palautteessaan:

*Ryhmätyön aikana oppimista edesauttoi kaikkien aktiivisuus ja innostuneisuus, opin... soveltamaan saatua tietoa.*

*Opin ryhmätyön aikana käsitteiden soveltamista sekä monipuolista ajattelutapaa tehtävää kohtaan esimerkiksi taloudellisesta, toimivuuden sekä matkailijoiden näkökulmasta.*

*Kolme tärkeintä asiaa, jotka opin opintojaksolla, olivat tilastojen muodostuminen matkailussa, johdon laskentatoimen tehtävät sekä budjetointi.*

Edellä kuvatun toteutuksen rinnalla kulki saman opintojakson virtuaalinen monimuoto-toteutus, jonka opiskelijat työstivät toimeksiantoa pienryhmissä. Verkkototeutus sisälsi asiantuntijaluentoja, lukupaketin laajan aineiston sekä niistä kirjoitettavat reaktiopaperit. Itsehjautuvaan pienryhmätyöskentelyyn ja tuotoksen valmisteluun kuului lisäksi havainnointityöskentelyä netissä sekä yhteydenotto Ranuan kylämatkailuyrityksiin. Opintojakson tähtihetki oli verkossa 8.12., jolloin pienryhmät esittelivät oppimistuotoksensa Ranualta saapuneille kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaaralle ja Harjun mökkien yrittäjä Marja-Liisa Vartiainenelle sekä meille opettajille. Vieraat kommentoivat oppimistehtävien sisältöjä vuo-laasti ja olivat varsin tyytyväisiä tuotoksiin.

Mainiosti matkaan saatettu ja maltilla eteenpäin viety Ranuan kylämatkailun kehittämisen työ eteni seuraavaksi keväällä 2017 vaiheeseen, jossa kohteen toimijat kokivat tarpeelliseksi toiminnanohjauksen sisällön osaamisen. Ranua Living Lab -yhteistyö jatkui taas uudessa muodossa. Opintojaksoksi valikoitui *Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen*, joka sisälsi toiminnanohjaukseen sekä laajempaan strategiseen johtamiseen liittyvää tematiikkaa. Muodostimme Marjan kanssa jälleen yhteisopettajatiimin. Opiskelijoiden oppimistehtävänä oli laatia strategisen johtamisen keskeisistä sisällöistä posterit, jossa he kuvaavat matkailusidonnaisen yrityksen toimintaa johtamisen, ennakoinnin ja toiminnanohjauksen keskeiset sisällöt huomioiden.

TILMA-hanke antoi opiskelijoille toimeksiannon rekisteröimättömän majoituksen tilastoinnista. *Toimintaympäristöselvityksen* nimellä kutsuttu vaihe sisälsi tiedon kokoamista useista lähteistä. Tavoitteena oli kartoittaa tai laskea se rekisteröimättömän majoituksen kapasiteetti, joka jää Tilastokeskuksen tuottaman majoituskapasiteettitiedon ulkopuolelle (kuva 3, s. 46). TILMA-hanke sai opiskelijoiden työstämän toimintaympäristöselvityksen tuloksena laskennallista majoituskapasiteettiaineistoa kuudesta Lapin kunnasta: Enontekiöltä, Inarista, Sallasta, Sodankylästä, Tornioista ja Utsjoelta. Selvitystyöllä haluttiin avata toimintaympäristön kokonaisuutta ja majoituspalveluiden kilpailutilannetta kunkin kunnan alueella. Aineistoa kerättiin useista eri tietolähteistä internetistä sekä haastatteluin. Opiskelijat kokivat Lapin kuntien alueelle rajatun tehtävän mielenkiintoiseksi, koska se selkeytti majoituksesta saatavissa olevan tiedon hajanaisuutta ja sai pohtimaan eri tietolähteistä löytyvän yksittäisen tiedon luotettavuutta.

Koska strategisen johtamisen ja ennakkoinnin sisällöt ovat laajat, päätimme järjestää yhteisen aamuseminaarin, joka tukisi oppimista ja liittäisi yhteen matkailun strategista kehittämistä, toiminnanohjausta ja matkailutilastoasiaa. Seminaarin kohderyhmänä olivat opiskelijat ja Ranuan kylämatkailuyrittäjät. Asiantuntijoiksi kutsuimme ulkopuolisia kumppaneita. Kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaara kertoi Ranuan matkailun strategiatyöstä ja avasi kohteen Masterplanina, Code Gem Oy:n Jouko Tiihonen valotti toiminnanohjauksen ja sitä ohjaavan Travius-järjestelmän saloja, ja TILMA-hankkeen asiantuntija Pasi Satokangas esitteli matkailutilastoihin liittyviä faktoja, puutteita ja tiedonhankinnan tahoja. Tämä seminaarina toteutettu yhteisponnistus oli sisällöltään onnistunut. Se korosti entisestään yhteiskehittämisen merkitystä ja lujitti sitä toteuttaneen verkoston sidosta.

\* \* \*

Asiakasprofiilin kirkastaminen ja kohteen toiminnallisuuksien yhdistäminen ovat sisältöinä monitahoisia. Onnistuimme nähdäkseeni monessa seikassa, ja edellä esitetyt opetuksen integraatiot tuottivat tuloksia kaikille osapuolille ja erityisesti hankkeelle. Yhteiskehittäminen selkeytti yrittäjille sitä, kuinka tuotteita ja palveluita olisi muotoiltava tietyllä kuluttajaprofiilille. Opiskelijat oivalsivat, että matkailutilastot avaavat tietoa toimintaympäristöstä, tarjolla olevista palveluista ja kohteeseen saapuvista matkailijoista. Matkailijoiden määrä, kansallisuus ja vierailun ajankohta kertovat kävijöistä ja heidän erityispiirteistään. Tilastokeskuksen matkailutilastotiedon lisäksi tietoa on etsittävä monista lähteistä. Toimialan muotoutuminen kohti jakamistaloutta haastaa meidät etsimään ratkaisuja olemassa olevan todellisuuden tunnistamiseen. Opettajana tulin varmemmaksi siitä, että toimialan kehitys edellyttää entistä monitahoisempaa ja laveampaa havainnointia sekä tiedon soveltamista. Havaitsin, että tilastoihin liittyvät seikat ovat todella paljon muutakin kuin lukuja. On muistettava, että luvut syntyvät aina tekemisen sisällöistä, joita on sovellettava toimialan kehittymisen askeliin. Mitä sitten TILMA-hankkeen asiantuntijat saivat opetuksen integraatiosta? Arvioisin, että edellä mainittujen laskennallisten tuotosten lisäksi uutta alueellista verkostoa. Yhteistyö Ranuan kylämatkailuyrittäjien kanssa konkretisoi elinkeinon kehittämisen tahtotilaa ja toi vuoropuheluun yhdistävän teeman: tilastotiedon hyödyntämisen.

Ranuan kylämatkailuyrittäjät toivovat edelleen yhteistyötä MTI:n ja restonomiopiskelijoiden kanssa. Tämä on oiva viesti siitä, että maltillinen ja pidempikestoinen yhteiskehittäminen on puolin ja toisin toimiva käytäntö. Pitkäjänteinen yhteistyö edellyttää osaamista, työaikaa sekä yhteistyöhalua ja kykyä. Tarvitaan joustavuutta, neuvottelutaitoja, suunnitelmallisuutta, eri osapuolten arvostamista, ketteryyttä, luottamusta ja ajattelua "laatikon ulkopuolella". Voisi todeta, että tämä on jopa ryövärimäisesti aikaa vievää toimintaa, mutta "ah, niin antoisaa" ja kerrassaan aitoa aluevaikuttavuutta!

Lapin ammattikorkeakoulu

**R801M26C Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen**

R801M14S, R802H14S

Päivi Hanni-Vaara, Marja Lempiäinen

Kevät 2017

**Integraatio: TILMA -projekti** – Tilastoista tietopohjaa Lapin matkailun kehittämiselle

**OPPIMISTEHTÄVÄ: Rekisteröimättömän majoituksen selvittäminen ryhmätöinä**

Oppimistehtävä tehdään 3-4 opiskelijan ryhmätöinä. Ryhmä valitsee matkailualalla toimivan yrityksen Lapin alueelta (posteriin tuleva yritys esimerkki). Valittavaksi suositellaan yritystä, joka sijaitsee jossakin näistä Lapin kunnista: Kittilä, Pelkosenniemi, Muonio, Kolari, Ylitornio, Kemi.

**Enontekiö:**

**Inari:**

**Salla:**

**Sodankylä:**

**Tornio:**

**Utsjoki:**

**Ryhmän tehtävänä on selvittää valitsemansa kunnan alueella yksilöidysti (toimijoittain) koko kunnan majoituskapasiteetti, joka käsittää vuode- ja/tai leirintäpaikat.**

TILMA hankkeen yksi tulostavoite on selvittää ja tarkastella rekisteröimättömän majoituksen tilannetta Lapissa. Rekisteröimätön majoitus käsittää kaiken majoituskapasiteetin ja yöpymiset majoitusliikkeissä, joissa on alle 20 vuode- ja/tai leirintäpaikkaa. Jotta tehtävän tekeminen sujuisi ryhmällä mahdollisimman joustavasti, merkitsee ryhmä ylös kaiken tietolähteissä mainitun majoituksen tarkastelemansa kunnan alueella. Tällä vältämme ongelmatilanteen, jossa ryhmä joutuisi pohtimaan, että mikä majoitus on rekisteröimätöntä tai mikä mahdollisesti ei ole sitä.

Matkailun vaikuttavuuden mittaamiseksi on tärkeä saada tietoa myös pienemmistä majoitusliikkeistä, koska arvioiden mukaan näitä on Lapissa erittäin paljon. Tällä hetkellä kyseinen tieto perustuu eri tavalla mitattuihin arvioihin.

**TIETOLÄHTEET**

Ryhmä voi hyödyntää tietolähteenä esim. seuraavia aineistoja:

- a) Alueyhdistyksen yrityslista
- b) [Tilastokeskuksen toimipaikkalista](#)
- c) Alueen matkailusivu (esim. Visit Rovaniemi)
- d) Erilaiset varauskanavat internetissä:
  - [Airbnb](#)
  - [Booking.com](#)
  - [Nettimökki](#)
  - [Lomarengas](#)

Kuva 3. Opintojakson *Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen* TILMA-hankkeeseen liittyvän oppimistehtävän laativat Päivi Hanni-Vaara, Marja Lempiäinen ja Pasi Satokangas.

## Lähteet

Scamper (2018). Creative Problem Solving with Scamper. Haettu 16.11.2017 osoitteesta <https://litemind.com/scamper/>