

Laura Rantanen

SNOW FUN – KISAILU

SAFARTICA ROVANIEMI

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Matkailun koulutusohjelma

Syksy 2012

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Laura Rantanen	
Työn nimi Snow Fun – kisailu, Safartica Rovaniemi	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Anne Hyvärinen ja Pekka Oikarinen
	Toimeksiantaja Safartica / Snow & River Adventures of Lapland
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 29+27
<p>Toiminnallisen opinnäytetyöni toimeksiantajana oli Safartica / Snow & River Adventures of Lapland. Opinnäytetyöni lähtökohtana oli kehittää jo olemassa olevaa tuotetta, Snow Fun –kisailua, joka vaati uudistamista niin sisällön, valmiin materiaalin kuin yhtenäistämisen osalta. Ennen ohjelma räätälöitiin jokaiselle ryhmälle erikseen. Nyt tavoitteena on suunnitella valmis kisailuhenkinen Snow Fun – kisailu ja tuottaa siihen liittyvät materiaalit.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu palvelutuotteen moduloinnista ja ryhmätoiminnasta. Moduloinnilla mahdollistetaan tuotteen nopea myynti ja ryhmäkohtaiset vaihtelut sisällön puolesta. Ryhmätoimintaa olen käyttänyt hyödykseni ohjelmaan sisältyvien rastien suunnittelussa ja ohjelman kokonaisuuden luomisessa</p> <p>Snow Fun – kisailun toteutukseen sain luotua yhtenäisemmän kokonaisuuden, jossa asiakkaat ovat mukana toiminnassa alusta aina loppuun asti. Keskeisimpinä tuotoksina tein jokaiselle rastille rastikohtaisen kortin sekä tuotekortin. Näillä mahdollistetaan tuotteen helppo myynti ja toteutus. Nämä löytyvät liitteinä työni lopusta.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Modulointi, ryhmätoiminta
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Tourism	Degree Programme Degree Programme in Tourism
Author(s) Laura Rantanen	
Title Snow Fun Games	
Optional Professional Studies	Supervisor(s) Anne Hyvärinen and Pekka Oikarinen
	Commissioned by Safartica / Snow & River Adventures of Lapland
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 29+27
<p>The purpose for this thesis was to redevelop an already existing product, Snow Fun Games, to Safartica/Snow & River Adventures of Lapland. The product needed to be improved in its content, material and team spirit. Earlier the product was made for each group separately. Now the goal is to make a full program which includes different games and produce the related material for the company.</p> <p>The theoretical part of this thesis consisted of two parts, modulating a service product and teamwork. Modulating a service product makes the selling project much easier and faster. It also makes the personal group program possible without having to make it personally to each group. Teamwork is used for planning the games and making the whole program more consistent.</p> <p>In this thesis a consistent program which notices the group members from the beginning until the end was produced. The key outputs from this thesis were game cards and a product card of Snow Fun Games. With these it is possible to sell the product and realize it easier.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Modulate, teamwork
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	2
2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö.....	2
2.2 Toimeksiantaja.....	2
2.3 Työn lähtökohdat	3
2.4 Työn tavoitteet	4
3 KÄSITTEET.....	6
3.1 Matkailutuote.....	6
3.2 Matkailun ohjelmapalvelu.....	6
3.3 Modulointi.....	7
3.4 Palvelun vakioiminen.....	7
3.5 Tiimityöskentely.....	8
4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
4.1 Tuotteen modulointi.....	9
4.2 Ryhmätoiminta	12
5 SNOW FUN – KISAILU	15
5.1 Ensimmäinen vaihe, ryhmänjakoharjoite ja ongelmanratkaisutehtävä.....	15
5.2 Toinen vaihe, rastit.....	17
5.3 Kolmas vaihe, viimeinen viesti.....	21
5.4 Tuotekortti	23
6 ARVIOINTI.....	25
7 POHDINTA	27
LÄHTEET	28

LIITTEET

1 JOHDANTO

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena on Snow Fun – kisailu, jonka toimeksiantajana toimii Safartica / Snow & River Adventures of Lapland. Snow Fun -kisailu on incentive -ryhmille suunnattu kisailuhenkinen aktiviteettipäivä Rovaniemen luonnossa. Kyseinen tuote on yrityksellä jo myynnissä, mutta se vaatii kuitenkin uudistamista. Ohjelmasta suunnittelen selkeämmän ja toiminnallisemman kokonaisuuden. Kisailu tulee koostumaan kolmen tunnin ohjelmasta, joka tulee sisältämään erilaisia rasteja.

Työni jakautuu teoriaan, joka käsittelee palvelutuotteen modulointia ja ryhmätoimintaa. Tarkoituksena on rakentaa kisailun ohjelma moduloinnin ympärille, jolloin tuotteesta saadaan Safarticalle kannattavampi. Kehitystehtäväosiossa käyn läpi koko ohjelman, asiakkaiden saapumisesta ohjelmapaikalle aina lopetukseen asti. Työn lopussa arvioin kehitystehtäväni onnistumisen ja lopun pohdinnassa käyn läpi koko opinnäytetyön prosessin kulkua, siinä onnistumisia ja epäonnistumisia.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Suoritin kolmannen vuoden harjoitteluni Rovaniemellä sijaitsevassa ohjelmapalveluyrityksessä nimeltä Safartica / Snow & River Adventures of Lapland. Näin ollen oli luontevaa tehdä myös opinnäytetyö heille, sillä yritys tuli minulle tutuksi kevään aikana. Keskustelimme toimeksiantajan kanssa mahdollisesta aiheesta, ja esille nousi Snow Fun – kisailu, ryhmille suunnatun aktiviteettipäivän kehittäminen. Aiheen otin vastaan siksi, että itsellä kiinnosti enemmän toiminnallinen työ ja toimeksiantajan puolelta ryhmäohjelmistoon kuuluva tuote Snow Fun – kisailu vaati kehittämistä.

2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulussa suoritettava toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehtoinen suoritustapa tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Se tavoittelee ammatillisella tasolla käytännön toimintaa, kuten ohjeistamista, opastamista sekä yleisesti toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallinen työ voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, turvallisuusohjeistus tai jonkin tapahtuman järjestäminen. Tärkeää toiminnallisessa opinnäytetyössä on käytännön toteutus ja sen raportointi toteutetaan tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen. Siinä tulisi yhdistyä käytännönläheisyys, tutkimuksellinen asenne ja riittävä alan tietojen ja taitojen hallinta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9 – 10.)

Erityisesti toiminnalliselle työlle on hyvä löytää toimeksiantaja. Tekemällä opinnäytetyön käytännön yrity maailmaan pystyy näyttämään omaa osaamistaan laajemmin ja mahdollisesti jopa työllistymään. Se lisää vastuuntuntoa ja opettaa projektin hallintaa enemmän kuin itselle harjoitusmielessä tehty hanke. Tämän lisäksi työelämästä saatu opinnäytetyön aihe tukee ammatillista kasvua ja antaa mahdollisuuden päästä ratkaisemaan työelämälähtöistä ja käytännönläheistä ongelmaa. Toimeksiantetun opinnäytetyön kautta on mahdollisuus luoda myös yhteyksiä alalla toimiviin yrityksiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16 – 17.)

2.2 Toimeksiantaja

Safartica / Snow & River Adventures of Lapland on Rovaniemellä sijaitseva matkailun ohjelmapalveluyritys, joka on valtuutettu DMC (Destination Management Company) ja IAF

(Incentive Association of Finland) jäsen. Yritys on perustettu vuonna 2002, ja toukokuussa 2008 toteutettiin yrityskauppa, jolloin Snow & River Adventures of Lapland Oy hankki omistukseensa Safartica Oy:n irtaimiston ja toimitilat sekä otti käyttöönsä aputoiminimen Safartica. Tällöin yhtiön palvelut laajentuivat koskemaan myös ravintola- sekä majoituspalveluiden myyntiä. (Safartica 2012.)

Snow & River Adventures of Lapland on yksityisomistuksessa oleva yritys, jolla on viisi omistajaa. Tällä hetkellä heistä kolme työskentelee kokopäiväisesti yhtiön palveluksessa. Näiden lisäksi yritys työllistää seitsemän henkilöä ympärivuotisesti, ja kausityöntekijöitä heillä on noin 20 mukaan lukien harjoittelijat. (Safartica 2012.)

Safartican liikeideana on tarjota opastettuja, yksilöllisiä, erähenkisiä ja turvallisia pitkiä moottorikelkkasafareita sekä melonta- ja koskenlaskuretkiä omaa ammattitaitoa hyväksikäyttäen. Palveluita tarjotaan niin kotimaisille kuin ulkomaalaisillekin maksukykyisille ja urheilullisille, seikkailusta ja luonnosta kiinnostuneille yksittäisille matkailijoille ja ryhmille. Yrityksen toiminnan perusteina ovat palvelujen korkea laatu, joustavuus ja nopea reagointi asiakkaan tarpeisiin sekä muuttuviin olosuhteisiin. Safarticalla uskotaan yksilölliseen elämykseen ja henkilökohtaiseen palveluun. Yrityksen pyrkimys on olla palveluntarjoaja, jonka matkanjärjestävät tuntevat korkeasta laadusta ja palveluntasosta. (Safartica 2012.)

Safartican asiakaskunta koostuu lähes kokonaan ulkomaalaisista matkailijoista. Heidän osuus on noin 90 %. Suurimmat asiakasmäärät yritykselle saapuvat Italiasta, Espanjasta, Venäjältä, Hollannista ja Ranskasta. Noin 60 %: asiakkaista tulee matkanjärjestäjien kautta ja loput 40 % ovat itsenäisiä matkailijoita. (Safartica 2012.)

2.3 Työn lähtökohdat

Työni lähtökohtana on jo olemassa oleva tuote, Snow Fun – kisailu, joka vaati uudistamista sisällön, valmiin materiaalin ja yhtenäistämisen osalta. Tässä opinnäytetyössäni tulen kuitenkin keskittymään paikanpäällä järjestettävään ohjelmaan. Kokonaisuudessaan Snow Fun – kisailu sisältää talvivarusteet, kuljetukset edestakaisin, mehun sekä ohjelman.

Yrityksellä on ryhmille kyseinen päivä jo myynnissä, tähän asti se on kuitenkin räätälöity jokaiselle asiakkaalle erikseen. Päivän toteuttaminen on vaatinut paljon työtä niin myynnin kuin operoinninkin puolelta. Myynti on suunnitellut ohjelman keston ja sisällön ryhmän mukaan.

Tämän jälkeen operoinnista vastaava henkilö on käynyt läpi tarvittavat tarvikkeet ja selkeyttänyt oppaille päivän kulun ja ohjelman, kirjoittaen pienimuotoiset rastiohjeet. Näin ollen ohjelman suunnittelu on tähän asti ollut aikaa vievää ja työlästä.

Olin kevään aikana, harjoitteluni yhteydessä, mukana yhdessä kisailussa ja sain käytännön kokemuksen päivän järjestämisestä. Päivä 40 hengen ryhmän kanssa sujui hyvin, pieniä aikataulusta viivästymisiä lukuun ottamatta, mutta niiltä nyt tuskin tullaan koskaan välttymään. Huomasin kuitenkin, että päivän tarkennettu aikataulu ja rastien rakentamiseen ja toteuttamiseen liittyvät ohjeet olisivat olleet tarpeellisia. Tähän asti järjestetyissä ohjelmista ei ole olemassa minkäänlaista materiaalia.

2.4 Työn tavoitteet

Safarticalle tekemäni toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena on Snow Fun – kisailu ohjelman tuotteistus myynti- ja operointi valmiiksi tuotteeksi. Tuotteen kohderyhmänä ovat ulkomaalaiset incentive -ryhmät. Ohjelma on kuitenkin sovellettavissa myös vapaa-ajan ryhmämatkailuun. Tuotteen kehittämisen tavoitteena on helpottaa tuotteen toteutusta ja lisätä myyntiä. Valmiiksi tuotetun ja hyvin suunnitellun materiaalin avulla pystytään tuotetta myymään nopeammin asiakkaalle, ilman erillistä suunnittelua. Mikäli ohjelman suunnittelu onnistuu ja toimeksiantaja on tuotokseen tyytyväinen, Snow Fun - kisailu tulee yrityksen ryhmämyyntiin.

Tuotteen sisältö perustuu asiakkaille tuotettuun mukavaan, rentouttavaan virkistyspäivään Rovaniemen lumisissa maisemissa. Yhdessä tekeminen ja yhteen hiileen puhaltaminen, hauskuutta unohtamatta, ovat päivän teema. Ohjelmapaikalla suoritettavat rastit on suunniteltu toteutettavan kilpailuina, joissa joukkueet kasvattavat pisteitään päivän päätöstä varten. Lopussa paras joukkue palkitaan.

Rasteja suunnitellessa tulen keskittymään ryhmähengen luomiseen ja tiimityöskentelyyn. Myös ohjaajan roolia korostuu tässä opinnäytetyössä, sillä se on isossa osassa ryhmähengen luomisessa. Oppaat kiertävät oman joukkueensa kanssa rastilta toisella, ja näin ollen opas on osa joukkuetta ja hänen toimintansa vaikuttaa vahvasti ryhmän toimintaan.

Tuotan jokaiselle rastille oman rastikohtaisen kortin, joka sisältää rastilla tarvittavat välineet, rakennuksen, ohjeet oppaalle sekä ohjeistuksen asiakkaalle. Rastikortin tavoitteena on sisältää

niin tarkka kuvaus toiminnasta, että asiaan perehtymätön henkilö pystyy toteuttamaan sen ongelmitta.

Rastikorttien lisäksi tuotan tuotekortin Snow Fun – kisailusta. Siitä tulee kaksi osanen, asiakkaalle ja yritykselle näkyvät osat. Asiakkaan osa tulee sisältämään Snow Fun – kisailun nimen, totutusajankohdan, tuotekuvauksen, sisällön sekä hinnan. Oppaan osa sisältää edellä mainittujen tietojen lisäksi aikataulun ja oppaan työtehtävät.

Tuote sisältää ohjelman lisäksi asiakkaiden kuljetuksen paikanpäälle ja sitä ennen tapahtuvat perustoiminnot, kuten toimistolle saapuminen ja pukeutuminen. Tässä opinnäytetyössä keskityn kuitenkin ainoastaan ohjelman tuottamiseen. Oma osuuteni alkaa siitä, kun asiakkaat saapuvat ohjelmapaikalle, ja jatkuu siihen asti, että he nousevat takaisin linja-autoon. Turvallisuuksuunnitelmaa en päivän ohjelmaan tee, sillä se on yrityksellä jo valmiina. Muut päivän aikana tapahtuvat toiminnot näkyvät ainoastaan oppaalle tehdyssä aikataulussa ja hinnan muodostuksessa.

3 KÄSITTEET

Opinnäytetyöni keskeisiin käsitteisiin kuuluvat matkailutuote, jonka avulla selvennetään tuotteen ja matkailutuotteen eli palvelun erot, sekä matkailunohjelmapalvelut, joka pohjustaa suunnittelemani tuotteen toimintakenttää. Lisäksi oleellisina käsitteinä tulevat teoreettisessa viitekehyksessä esille nousevat massaräätälöinti, modulointi sekä palvelun vakiointi.

3.1 Matkailutuote

Matkailun tuotekehityksessä ja markkinoinnissa perusedellytyksenä on ymmärtää matkailutuotteen olemus. Matkailutuote on luonteeltaan palvelu, jonka ominaispiirteenä on, että asiakkaalle tarjotaan jotakin aineetonta, jotain mitä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tämän vuoksi matkailutuotetta ei voida varastoida tai esitellä sellaisenaan valmiina tuotteena. Palveluun voidaan liittää myös aineellisia osia, kuten ruoka tai matkamauistot. Näitäkin voidaan kuitenkin konkreettisesti kokea vasta matkan aikana. (Komppula & Boxberg 2005, 10.)

Asiakkaalle matkailutuote eli palvelu on laaja kokonaisuus. Se sisältää kaiken matkan aikana tapahtuneen, loman suunnittelusta aina kotiin paluuseen asti. Matkailutuotteen määritelmä voidaan käsittää eri tavalla, riippuen mistä näkökulmasta katsotaan. Asiakkaalle matkailutuote on kokonaispaketti, kun taas tuottajalle se voi olla vain yksittäinen osa kokonaispaketista. (Verhelä & Lackman 2003, 15.)

3.2 Matkailun ohjelmapalvelu

Kauppa- ja teollisuusministeriö määrittää matkailun ohjelmapalvelut matkan toiminnalliseksi osaksi, matkailutuotteeseen liittyviksi aktiviteeteiksi. Matkailun perustutkinnossa ohjelmapalvelut määritetään omatoimisiksi tai ohjatuiksi toiminnoiksi, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. Laajasti katsottuna ohjelmapalveluiksi voidaan luokitella kaikki ne osat asiakkaan matkajärjestelyistä, jotka tuottavat asiakkaalle matkasta syntyvän elämyksen eivätkä liity majoitus-, ravitsemus- ja kuljetusjärjestelyihin. (Verhelä & Lackman 2003, 16 – 17.)

Osana ohjelmapalvelukokonaisuutta voi yritys tarjota asiakkaalle muitakin osia, kuten majoitus, ruokailu tai kokous- ja koulutustilaisuuksien järjestämiseen liittyviä palveluita. Suppeasti ajateltuna ohjelmapalvelut voidaan luokitella ohjelmalliseksi osaksi, joihin asiakas itse osallistuu joko suorittajana tai seuraajana. Yhteistä näillä kaikilla määritelmillä on se, että asiakas osallistuu itse tavalla tai toisella aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. (Verhelä & Lackman 2003, 16 – 17.)

3.3 Modulointi

Termi massaräätälöinti on ylemmän tason viitekehys, josta tarkemmin keskusteltaessa voidaan puhua mm. moduloinnista ja konfiguroinnista (Jokela 2011). Massaräätälöinti on asiakaskohtaisesti räätälöityjen tuotteiden ja palveluiden tuottamista massatuotannon tavoin. Siinä yhdistyvät asiakaslähtöisyys ja kustannustehokkuus. (Sarakorpi 2012, 2.)

Modulointi on tapa, jolla tuotteita ja palveluita massaräätälöidään. Se koostuu erilaisista moduuleista, jotka voivat olla jotakin tuotteen toimintoja. Näitä voidaan toteuttaa ja kuvailla yhtenä kokonaisuutena. Joukko dynaamisesti yhdistettäviä moduuleita muodostavat ydinidean modulaariselle rakenteelle. Tuotteiden toteutuksessa modulointi antaa asiakkaalle mahdollisuuden yhdistellä erilaisia moduuleja keskenään ja näin luoda itselleen omannäköisen lopullisen tuotteen. Nämä luovat asiakkaalle arvoa tavoilla, joita ei massatuotannossa pystyittäisi tuottamaan. (Sarakorpi 2012, 2.)

3.4 Palvelun vakioiminen

Palvelun tai palveluprosessin osien kehittäminen monistettavaksi tai toistettavaksi jonkin järjestelmällisen toiminnan avulla kutsutaan vakioimiseksi. Vakioituja tuotteita tai palveluja pystytään toistamaan monelle asiakkaalle samalla tavalla ja näin saadaan palveluntuotannosta tehokkaampaa, kannattavampaa ja tasalaatuisempaa. Sen voi kohdistaa prosessin eri vaiheisiin, kuten palvelutarjonnan sisältöön, palvelun tuottamiseen tai kuluttamiseen liittyviin prosesseihin. Yritys voi itse valita, miten paljon palveluun haluaa sisällyttää vakioituja ja vakioimattomia osia. Tuote voi olla täysin vakioitu tai vastaavasti vakioimaton, yksilöllinen ja ainutlaatuinen. Suurin osa yrityksistä löytää kuitenkin oman tien näiden kahden ääripään väliltä.

Tuote tai palvelu, joka on täysin vakioitu, pystytään rakentamaan joustavaksi jakamalla vakioituidut osat itsenäisiksi moduuleiksi. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2007, 19.)

3.5 Tiimityöskentely

Tiimityöskentelyn juuret ulottuvat aina vuoteen 1972, jolloin se nousi ensimmäisen kerran esille liikuntakasvatuksessa Minnesotassa. Peruseriaatteena sillä oli saada nuoret työskentelemään hyvinä ryhmänjäseninä ratkaistaessa haasteita. Tiimityöskentely on prosessi, jossa ryhmä yksilöitä pyrkii ratkaisemaan erilaisia haasteita. Tällaisessa prosessissa ryhmässä olevat yksilöt oppivat jakamaan ideoita, kannustamaan ja kehumään toisiaan sekä tukemaan toisia niin henkisesti kuin fyysisestikin. Lopputuloksena opitaan, miten olla hyvä tiimi ja tiimin jäsen. (Midura & Glover 2005, 1.)

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta tekijästä, palvelutuotteen moduloimisesta ja ryhmätoiminnasta. Modulointi havainnollistaa uudistetun tuotteen rakennetta ja ryhmätoiminta keskittyy vastaavasti ohjelman sisältöön suunniteltuihin rasteihin.

4.1 Tuotteen modulointi

Modulointi on tapa, jolla tuotetta tai palvelua massaräätälöidään (Sarakorpi 2012, 2). Massaräätälöinti on tuotantotapa, jossa yhdistyy nopea ja edullinen massatuotanto sekä asiakaskohdainen räätälöivä ja joustava tilaustoiminto (Soronen 1999, 7).

Räätälöinti eli tilausohjautuva toimintamalli on yksi yleisimmistä kilpailustrategioista, joka on tunnettu nykymarkkinoilla ongelmallisena. Sen peruseräteenä on asiakasläheisyys. Tämän vuoksi tuotteen valmistusprosessi ja toiminnot alkavat vasta asiakkaan tehdessä tilauksen. Siihen liittyy myös räätälöinnin suurimmat ongelmat, kuten pitkät toimitusajat ja tehoton tuotanto. (Jokela 2011.)

Massatuotanto, jonka tarkoituksena on tarjota asiakkaille tuotteita edullisilla hinnoilla, poikkeaa massaräätälöinnistä. Massatuotannossa hylätään pienet markkinat kannattavuuden vuoksi. Sen tuotekehitysajat ja tuotteiden elinkaaret ovat pitkiä, eikä se näin ollen pysty toimimaan joustavasti ja vastamaan markkinoiden nopeasti muuttuviin vaatimuksiin. Tämän vuoksi on kehitetty massaräätälöinti, joka yhdistää asiakkaan vaatimukset ja massatuotannon tehokkuuden. Sen keskeisimmät tavoitteet on kehittää, valmistaa, markkinoida ja toimittaa varioituvia tuotteita ja palveluita kohtuuhintaan niin, että ne täyttävät miltei jokaisen asiakkaan tarpeet. (Sarinko 1999, 13 – 14.)

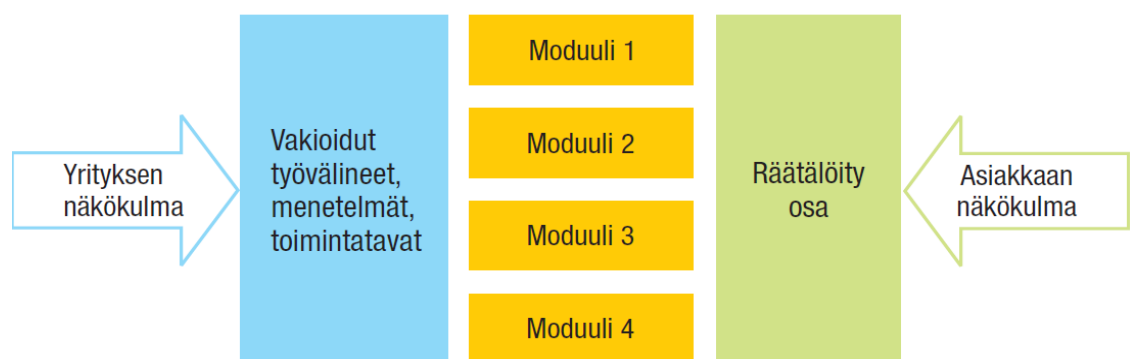
Massaräätälöinti tähtää nopeaan toimitusaikaan tuotevarioinnin hallinnalla, jossa asiakastarpeista lähtevä kysyntä tyydytetään räätälöidyillä tuotteilla. Kustannukset ovat näin miltei massatuotannon tasolla, jolloin tehokkuus on onnistunutta. Tällä tavalla luodaan myös kestäviä asiakassuhteita. (Jokela 2011.)

Tapa, jolla tuotteita ja palveluita massaräätälöidään, kutsutaan moduloinniksi. Modulointi koostuu erilaisista moduuleista, jotka ovat kokoelma toimintoja ja komponentteja. (Sarakorpi

2012, 2.) Kirjallisuudessa moduuli määritellään vakioiduksi yksiköksi, joka voidaan yhdistää toisiin moduuleihin tai vaihtaa kokonaan toiseen. Moduuleiden avulla tuote tai palvelu voidaan kasata asiakkaalle sopivaksi ilman tilauskohtaista räätälöintiä. Moduulien elinkaaret voivat mahdollisesti olla myös pidempiä kuin itse tuote, koska ne ovat itsenäisiä osia. Tuote voidaan suunnitella ja valmistaa erillisiksi osiksi. Vasta asiakkaan valittua moduulit ne kootaan yhteen, ja näin saadaan valmis tuote. (Sarinko 1999, 32 – 34.)

Yritys pystyy massaräätälöinnin avulla myymään tarjontaansa asiakaskohtaisesti, mutta silti käyttää jo valmiiksi tuotteistettuja palveluita. Tässä on kysymys moduulirakenteesta, jossa on etukäteen vakioidut osat eli moduulit. Myyjän osalta tämä tarkoittaa sitä, että tarjosten lähtetely voi vähentyä, sillä palvelun hinta on jo selvillä. Myyjälle jää kuitenkin hyvin tärkeä osa, jossa hänen täytyy osata koota valmiista osista asiakkaan tarpeita vastaava tuotekokonaisuus. (Parantainen 2007, 92 – 93.)

Modulaarinen rakenne voi toimia palvelun perusmallina, jolloin asiakas voi täydentää sitä itse valitsemalla perustuotteen rinnalle hänelle sopivat liitännäispalvelut. Tai vastaavasti toinen vaihtoehto toteuttaa modulointia on koota kaikki moduulit samaan pakettiin, josta asiakas voi valita haluamansa, jättäen tarpeettomat osat kokonaan pois. Tämän tyyppisen palvelun hyötynä on sen joustavuus, nopeus ja kustannustehokkuus. Se vaati kuitenkin sen, että moduulit ovat itsenäisiä ja helposti toisiin yhdistettäviä. Asiakas valitsee palvelun itselleen sopivaksi, ja massaräätälöinnin keinoin palvelu pystytään tuottamaan standardoidun palvelun hinnalla. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2007, 19 – 20.)



Kuvio 1. Esimerkki modulaarisen tuotteen palvelusta. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2007, 20.)

Hyvin usein asiakkaat arvostavat heille henkilökohtaisesti räätälöityjä tuotteita. Se antaa tunteen, että heidän yksilöllisiä tarpeitaan on ajateltu ja taataan juuri heille suunnattu tuote. Esille nousee myös heidän arvostuksensa aikaisemmin tehdyn työn hyödyntämisestä heidän

omien ongelmien ratkaisussa. Tämän vuoksi vakioidut menetelmät voivat viestiä kokemuksesta ja asiantuntemuksesta. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2007, 20.)

Palveluiden vakioiminen ei kuitenkaan sulje kokonaan pois räätälöintiä. Kuten yllä olevasta kuvioista näkyy, asiakas lähestyy palvelua räätälöidyn osan suunnalta. Yrityksen näkökulmasta katsottuna heillä on käytössä vakioidut työvälineet, menetelmät sekä toimitavat. Valitsemalla vakioitujen moduulien joukosta asiakkaalle tarpeelliset, voidaan luoda räätälöity tuote. Tässä huomataan, kuinka tällä menetelmällä voidaan luoda asiakkaalle ainutkertainen tuote, vaikka todellisuudessa se on jo valmis. (Jaakkola ym 2007, 20.)

Snow Fun – kisailuohjelman on tarkoitus koostua valmiiksi tuotetuista rasteista eli moduuleista. Tuotteen paikan päällä järjestettävään ohjelmaan kuuluu kuusi rastia, sen vuoksi olen suunnitellut valmiiksi yksitoista rastia. Kuten yllä kerroin, moduulien tulisi olla itsenäisiä ja helposti toisiinsa yhdistettäviä, sen vuoksi suunnittelin kaikki rastit erilaisiksi, toisistaan poikkeaviksi. Koska rasteilla ei ole mitään kytköksiä toisiinsa, on niitä helppo erottaa ja yhdistää haluamallaan tavalla.

Jokaiselle rastille on suunniteltu omat rastikohtaiset kortit. Näiden avulla ohjelman toteuttaminen onnistuu helposti riippumatta siitä, minkälainen yhdistelmä rasteja on juuri kyseiseen ohjelmaan varattu. Tämän lisäksi tuotteen uudistaminen käy helpommin. Uusien rasti-ideoiden syntyessä ne on yksinkertaista lisätä valikoimaan täyttämälle rastikohtainen kortti ja tarkistamalla tarvikkeet.

Tuotekortissa asiakaslähtöinen myynti on käytetty hyödyksi: ”Tule nauttimaan virkistävästä ja kilpailuhenkisestä ulkoilupäivästä kanssamme. – Ota yhteyttä niin järjestämme juuri teidän ryhmällemme sopivan ohjelman.”. Tässä asiakkaalle luvataan kilpailullista ohjelmaa, yhdestäkään valmiista ohjelmanumerosta ei anneta tietoa. Tällä tavoin pystytään luomaan asiakkaalle mielikuva, että ohjelman sisältö räätälöidään heitä varten, vaikka todellisuudessa kaikki rastit ovat valmiiksi vakioituja moduuleja, joita yhdistelemällä myyjä luo asiakkaan tarpeita vastaavan tuotteen. Teksti mahdollistaa myös sen, ettei luvata asiakkaalle jotain sellaista, mitä ei esimerkiksi juuri hänen ryhmänsä kanssa voida toteuttaa.

4.2 Ryhmätoiminta

Ryhmässä toimiminen on kaikille ihmisille tuttua ja luonnollista. Se ei aina kuitenkaan ole helppoa ja hauskaa, sillä vaikka ryhmä antaa yksilölle paljon, se myös ottaa paljon. Ryhmän maailma on yksilön maailmaa värikkäämpi ja näin antaa itsestämme monenlaisia tietoja ja tunteita. Ryhmässä opimme kuuntelemaan muita entistä paremmin ja ennen kaikkea ilmaisemaan itseämme. (Kaukkila & Lehtonen 2008, 12.)

Hyvin toimivassa ryhmässä vuorovaikutus on avointa, ryhmässä osataan kuunnella ja ilmaista omia tunteita ja erimielisyyksiä. Sen jäsenten kesken tulisi vallita keskinäinen luottamus ja tuki. Siinä käytetään hyväksi jokaisen voimavaroja ja on tehty yhteiset pelisäännöt selviksi. Ryhmän ilmapiirin tulisi olla vapaa ja yksilöllisyyttä arvostava. (Kaukkila & Lehtonen 2008, 13.)

Ryhmän voi jakaa karkeasti kokonsa mukaan joko pien- tai suurryhmiksi. Suurryhmäksi luokitella ryhmät, joissa jäseniä on enemmän kuin kymmenen. Tällöin keskinäinen vuorovaikutus ei ole mahdollista kaikkien jäsenten välillä. Suuryhmässä tuotetaan paljon mielipiteitä ja erilaisia näkemyksiä, mutta ne eivät välttämättä johda mihinkään. Erityisesti tehtävien suoritukset voivat olla heikkoja ja pitkävetisiä, sillä keskittyminen suuressa joukossa voi helposti herpaantua ja osallistuminen olla vähäistä. Pienryhmä kostuu vastaavasti joukosta, jossa on enintään 8 – 10 henkilöä. Se on niin pieni, että jokaisella ryhmän jäsenellä on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa muihin. Pienryhmälle ominaisia piirteitä ovat osanotto, sitoutuminen sekä motivaatio, ponnistelut ja osallistumisaktiivisuus. Mitä pienempiä ryhmät ovat, sen tehokkaammin ne toimivat. Pienessä ryhmässä jäsenten on helpompi ilmaista omat mielipiteet ja näin ollen saadaan useampia mielipiteitä. (Rovio, Lintunen & Salmi 2009, 32 – 34.)

Yhteistoimintaharjoitteet

Yhteistoimintaharjoite on tehtävä, jossa ryhmä suorittaa tehtävän yhdessä kaikkien jäsenten ollessa mukana toiminnassa. Yksin suoritettavat tehtävät antavat onnistumisen tunteen. Ihanteellista olisi kuitenkin jokaisen jäsenen osallistuminen ja yhdessä saavutettu onnistumisen tunne. Siinä on moninkertainen ilo ja minästä tulee me. Tavoitteina yhteistoiminnallistenharjoitteissa nousee esille yhdessä tekeminen, hauskanpito ja hullut ratkaisut. Tällaisilla harjoitteilla kehitetään me-henkeä ja saavutetaan hulvattomia ja hauskoja hetkiä yhtenä ryhmänä. (Aalto 2000, 280.)

Tutustumiselle löytyy aivan uusi piirre, kun ryhmän kanssa käytetään erilaisia yhteistoimintaharjoitteita. Esittelyjen ja puhumisen kautta saadut käsitykset ympäröivistä ihmisistä voivat muuttua erilaisten harjoitteiden kautta. Yhdessä tekeminen avaa aivan uudenlaisia näkökulmia muihin. Yhteisen toiminnan aikana tavoitellaan myös vapautumisen tunnetta. Tämä saavutetaan, kun ryhmän jäsenet alkavat nauraa itselle ja toisille sekä epäonnistuvat ja onnistuvat yhteisissä tehtävissä. (Aalto 200, 280.)

Myös luottamus nousee vahvasti esille yhteistoimintaharjoitteissa. Lisääntyneen turvallisuuden tunteen vuoksi uskalletaan olla oma itsemme, hieman jopa leikkimielisiä ja lapsellisia. Harjoitteiden edetessä ryhmän me-henki kehittyy ja jäsenet alkavat tuntea kuuluvansa juuri tähän ryhmään. Tällöin tunnesiteet tiivistyvät ja saatetaan jopa alkaa pitää muita ryhmiä omaa huonompina. (Aalto 2000, 280.)

Erilaiset yhteistoimintaharjoitteet ovat suuressa osassa opinnäytetyötä. Koko Snow Fun –kisailun ohjelma on keskittynyt ryhmätoimintaan ja me-hengen kehittämiseen päivän aikana. Tällaiset harjoitteet tukevat myös kohderyhmääni, incentive -ryhmiä. Työtoverit ovat tunteet toisensa mahdollisesti jo pidemmän aikaa ja tietynlaiset roolit sekä mielikuvat ovat muodostuneet. Snow Fun –kisailun tavoitteena onkin saada kaikki tutustumaan toisiinsa ja irrottautumaan arjen työrooleista, nähden uusia piirteitä muissa.

Ryhmän ohjaaja

Ryhmänohjaajalle ei ole olemassa määritelmää, miten tulla hyväksi ryhmänohjaajaksi. Jokainen ohjaaja on oma persoonallinen itsensä ja sitä kautta jokaisella on myös omat vahvuudet, heikkoudet ja tapa toimia. On kuitenkin olemassa tiettyjä ominaisuuksia, joita hyvä ryhmänohjaaja tarvitsee toimiakseen:

1. pysyy perustehtävässä ja huolehtii rakenteista
2. luotettava, vastuuntuntoinen, rehellinen
3. empaattinen
4. oikeudenmukainen
5. luova

6. pitkäjänteinen
7. innostava
8. kannustava
9. diplomaattinen (ristiriitatilanteissa)
10. huumorintajuinen.

Nämä edellä mainitut ominaisuudet ilmenevät kaikissa ohjaajan käytännön sanoissaan ja teoissaan. Ohjaajan tulee pystyä eläytymään toisen ihmisen todellisuuteen empaattisesti ja aistinvaraisesti. Omat lukkiutuneet tunne-elämän asiat voivat nosta pintaan oman ryhmän kertomien asioiden kautta, jolloin aitoa kohtaamista ohjaajan ja ryhmän välillä ei voi tapahtua. Sen vuoksi onkin tärkeää, että ohjaaja pitää myös omat tunteet valppaina. Rehellisyys näkyy ohjaajan avoimuuden ja aitouden kautta koko ryhmälle. Ryhmätoiminnan kannalta on myös tärkeää, että ohjaaja luottaa oman ryhmänsä toimintaan ja kykyyn ratkaista tehtävä. (Kaukkila & Lehtonen 2007, 58 – 60.)

Snow Fun – kisailussa jokainen kisajoukkue saa oman oppaan. Sen vuoksi on tärkeää huomioida myös ohjaajan rooli. Opas on kisailun ajan yksi joukkueen jäsen, joten hänen rooli päivän ohjelmassa on hyvin tärkeä. Opas on se, joka on ryhmän turvana ja varmistaa oikeanlaisen kehityksen. Hänen heittäytyminen ja iloinen asenne rakentaa päivälle sisällön, jolloin saadaan myös ryhmä saavuttamaan toivottu turvallinen ja rentoutunut ryhmähenki.

5 SNOW FUN – KISAILU

Opinnäytetyöni tavoitteena oli edelleen kehittää toimeksiantajalle Snow Fun – kisailua. Kyseinen tuote on ollut yrityksellä myynnissä jo aiemmin. Siksi minun opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä tuotteesta yritykselle toimivampi sekä kannattavampi. Työni aloitin miettimällä päivän ohjelman kulun. Tarkoitukseni oli suunnitella selkeä ohjelma, joka koostuisi kolmesta eri vaiheesta, tarjoten asiakkaalle mukavan ja yhtenäisen ohjelman.

Jokainen vaihe on suunniteltu erilaisista tehtävistä eli moduuleista, joita vaihtelemalla tuote pystytään toteuttamaan erilaisena ryhmän koon ja toiveiden mukaan. Ensimmäinen vaihe sisältää ryhmänjako harjoitteen sekä ongelmanratkaisutehtävän. Toinen vaihe sisältää kuusi rastia, jotka valitaan laajemmasta rastivalikoimasta. Viimeisessä vaiheessa on yhtä aikaa kisatava viesti, sekä palkintojenjako.

Tehtävänäni on suunnitella ohjelma kolmivaiheiseksi. Ensimmäisessä vaiheessa on ryhmänjakoharjoite sekä ongelmanratkaisutehtävä joukkueiden välisenä kisana. Toisessa vaiheessa on kuusi erilaista noin 20 minuuttia kestävästä rastista, ja kolmannessa vaiheessa on viestimuo- toinen kisa, joka käydään joukkueiden välillä samanaikaisesti. Tavoitteenani on suunnitella ensimmäiseen ryhmänjakovaiheeseen kolme vaihtoehtoista tapaa jakaa ryhmä. Ongelmanratkaisutehtävään tulee myös kolme vaihtoehtoa. Rastiosuuteen suunnittelen 11rastia, joista kuusi vapaavalintaista rastia sisältyy ohjelmaan. Viimeiseen kisaan suunnittelen kaksi vaihtoehtoa. Näiden avulla ohjelma pystytään toteuttamaan ryhmille eritavalla, ilman että joudutaan räätälöimään tuotetta jokaiselle henkilökohtaisesti.

5.1 Ensimmäinen vaihe, ryhmänjakoharjoite ja ongelmanratkaisutehtävä

Asiakkaiden saapuessa ohjelmapaikalle heille pidetään tervetulopuhe. Puheen pitäjä on joko ryhmän tour leader tai yksi oppaista, sovitun mukaisesti. Puheen jälkeen olen suunnitellut kolme erilaista harjoitetta, joilla ryhmä voidaan jakaa joukkueisiin. Perinteisen numerojaon tilalle pyrin suunnittelemaan harjoitteet, joissa asiakkaat itse ovat mukana toiminnassa ja luovat kontakteja toisiinsa. Tämän tarkoituksena on saada ryhmä toimimaan yhtenäisesti ja jakautumaan itse omatoimisesti kisajoukkueisiin.

Ryhmänjako harjoitteet (Liite 1.) suunnittelin sen mukaan, että kaikenkokoisille ryhmille on sopiva harjoite. Kaikki kolme harjoitetta on kirjoitettu yhdeksi kortiksi, josta oppaat voivat tarkistaa tarvittavat tarvikkeet sekä ohjeistuksen. Atomipallot on leikki, jossa ryhmä muodostaa erikokoisia joukkoja oppaan huutamien numeroiden perusteella. Tämän leikin avulla saadaan ryhmä kulkemaan sekaisin ja ottamaan sillä hetkellä lähimpänä olevat henkilöt samaan joukkueeseen. Ryhmä rentoutuu ja kilpailujoukkueet muodostuvat sattumanvaraisesti. Ryhmälle ei kerrota, miksi leikki järjestetään. Tällä vältetään siltä, että ystävykset kulkisivat lähikäin ja näin ollen olisivat samassa joukkueessa.

Eläinten ääntelyssä ryhmälle jaetaan laput, joissa on eri eläimiä. Ääntelyiden perusteella ryhmäläiset löytävät oman lajinsa ja muodostavat kisajoukkueet. Tämä vaati ryhmäläisiltä hie-man tilanteeseen heittäytymistä, minkä avulla saadaan niin sanotusti rikottua jää ryhmän jäsenten välistä. Tavoitteena on saada henkilöt irrottautumaan työroolistaan ja rentoutumaan. Oppaat jakavat laput ryhmäläisille siten, ettei vierustovereille tule samaa, ja näin saadaan kaikki tutustumaan niihin, joiden kanssa ei omatoimisesti muodostettaisi joukkuetta. Tehtävän tarkoituksena on saada ryhmä toimimaan yhteistyössä jo heti ohjelman alussa. Tehtävä on suunniteltu tehtävän noin 40 henkilön kokoisen ryhmän kanssa.

Kolmanneksi ryhmänjakoharjoitteeksi valitsin Kuvio selässä. Pienten ryhmien kanssa toimittaessa tämä on mielenkiintoinen ja erilainen tapa jakaa ryhmä joukkueisiin. Ryhmän on ja kauduttava heidän selkiin laitettujen kuvioiden mukaan, eikä leikin aikana saa puhua. Tätä ei voi kuitenkaan soveltaa isoille ryhmille. Tämän ryhmänjakoharjoitteen aikana ryhmäläiset joutuvat irtautumaan rutineistaan ja olemaan luovia ratkaisun löytämiseksi. Erilaisten ryhmien kohdalla voi nousta esille erilaisia tapoja suoriutua tehtävästä. Esimerkiksi jako voi tapahtua luontaisten johtajien jakaessa ryhmän kuvioiden mukaan tai vaihtoehtoisesti ryhmä voi toimia pienissä joukoissa selvittääkseen kuvioit. Jakautumiseen ja tehtävän ratkaisuun on niin monta vaihtoehtoa, kuin on ryhmää.

Kilpailujoukkueiden selvittyä aloitetaan kisailut. Rasteilla joukkueet kiertävät omaa tahtiaan, ja näin ollen koko ryhmä ei ole kasassa kisailun aikana. Sen vuoksi, ryhmän yhteishengen takaamiseksi, päätin suunnitella ongelmanratkaisutehtävän (Liite 2.). Tämän ongelmanratkaisutehtävän kaikki joukkueet suorittavat yhtä aikaa kisailuna. Ongelmanratkaisutehtäviksi olen suunnitellut leikkejä, joissa menestyy keskittymisellä ja yhteispelillä. Joukkueena toimiminen on ratkaisevana tekijänä, ja näin ollen jo heti alkuun saadaan joukkueen jäsenet tutustumaan toisiinsa ja jakamaan ideoita siitä, miten ongelma ratkaistaan. Tästäkin kasaantuu pisteitä lopullista palkintojenjakoa varten.

Kuten ryhmänjakoharjoitteissa, myös ongelmanratkaisutehtävään olen suunnitellut muuttaman vaihtoehdon. Ongelmanratkaisutehtävien (Liite 2.) ratkaisussa tärkeänä tekijänä toimivat keskittyminen ja yhteistyö. Numeroneliö (Liite 2/1.) on yksinkertainen ja ryhmän yhteistyötä vaativa leikki. Koska leikin pelinappuloina toimivat itse ryhmäläiset, jokainen tulee osallistumaan ratkaisuun varmasti. Paperilla sama tehtäväratkaisu voi helposti keskittyä yhden tai kahden voimakkaimman persoonan tehtäväksi, hiljaisten ja hieman arkojen joukkuetoverien jäädessä taka-alalle.

Vedenmittaus (Liite 2/1.) on tehtävä, jonka valitsin mukaan sen yksinkertaisen ratkaisun vuoksi. Hätäisillä ratkaisuilla joukkue ei pärjää. Leikki vaatii hieman kärsivällisyyttä ja mietintää, sillä vastauksen voi huomata hyvinkin nopeasti. Kolmantena tehtävänä otin mukaan narunläpipujottautumisen (Liite 2/2.). Se on leikki, jossa ryhmä sokeana pujottautuu narun läpi. Tavoitteena on luoda luottamusta ja yhteistyökykyä ryhmäläisten välillä. Tämä tehtävä on suunniteltu toteutettavan sellaisen ryhmän kanssa, jossa kaikki tuntevat toisensa jollakin tavalla entuudestaan. Tämä sopii erityisesti työporukalle, jossa on tehty töitä pitkään yhdessä. Liian lähelle toista joutuminen vieraassa ympäristössä voi olla joillekin vaikeaa, joten tätä täytyy käyttää harkitusti tuotetta myydessä.

5.2 Toinen vaihe, rastit

Snow Fun – kisailuun olen suunnitellut yksitoista rastia, joista kuusi sisällytetään itse ohjelmaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Laajemmasta rastivalikoimasta voidaan rasteja yhdistää toisiinsa haluamallaan tavalla. Kaikki rastit ovat erilaisia ja helposti toisiin yhdistettäviä ja näin saadaan tehtyä erilaisia variaatioita erilaisille ryhmille. Asiakkaalle ohjelma näyttää heille räätälöidyltä, vaikka todellisuudessa myyjä on yhdistänyt asiakaan ryhmälle sopivat moduulit yhdeksi kokonaiseksi tuotteeksi.



Kuvio 2. Ohjelman modulaarinen rakenne toisessa vaiheessa.

Moduulirakenne mahdollistaa yritykselle helpomman ja tehokkaamman tavan toimia. Tuotteen elinkaarta on moduloinnin avulla myös helppo pidentää, poistamalla joitakin moduuleja ja lisäämällä uusia. Tämän avulla yrityksessä vältytään suurelta työmäärältä ja asiakaskohtaisesta suunnittelusta. Ei toki voida unohtaa myyjän tärkeyttä tässäkin vaiheessa, sillä hän on se, joka valitsee kyseiselle asiakasryhmälle sopivat moduulit.

Ohjelman ydintoimintoihin kuuluvat päivän aikana suoritettavat rastit. Suunnittelin erilaisia mahdollisia rasteja, joita yritys voisi käyttää. Pyrkimyksenä oli saada toiminnallisia tiimityttämistä tukevia ja samalla reippaita ulkoaktiviteetteja. Ideoinnin jälkeen toimeksiantaja valitsi 18 suunnittelusta rastista 11 mukaan ohjelmaan. Valinnan jälkeen aloin työstää jokaiselle rastille oman rastikohtaisen kortin, jotka löytyvät työni lopusta liitteinä. Näiden avulla rastit ovat helppo toteuttaa, myös asiaan perehtymättömän henkilön toimesta. Pyrin pitämään rastikortit mahdollisimman selkeinä ja yksinkertaisina, jotta ne olisivat helposti ymmärrettävissä.

Jokaisen rastin täytyi täyttää muutamat perusedellytykset: 20 minuutin kokonaisaika, kilpailumahdollisuus sekä helppo rakentaminen. Snow Fun – kisailu järjestetään mahdollisuuksien mukaan eri toteuttamispaikoissa, joten suuria kiinteitä rakenteita ohjelmassa ei voida käyttää. Tarvikkeet tulee olla helposti siirrettävissä Safartican toimistolta ohjelmapaikalle.

Rasteja miettiessäni pyrin keskittymään tiimityöskentelyyn, joukkueiden jäsenten väliseen luottamukseen sekä hauskanpitoon. Tarkoituksena ei ollut saada aikaan vakavaa kilpailua joukkueiden välillä, vaan leikkimielinen ja virkistävä kokemus, pienen kilpailuhengen antaessa potkua toimintaan. Lisäksi mietin rasteja myös eritasoisten henkilöiden kannalta. Pyrin saamaan mukaan nopeutta, tarkkuutta sekä myös älykkyyttä vaativia tehtäviä. Näin kaiken-

tasoiset henkilöt pystyvät rasti suorittamaan, eikä fyysinen kunto ole ainoa, jolla menestyy. Tällä taataan voiton mahdollisuudet kaikille joukkueille.

Kilpailun tuoma jännitys ja nopeimman ajan saavuttaminen voivat aiheuttaa hätäisiä ratkaisuja ja näin ollen epätoivotun lopputuloksen. Sen vuoksi olen työssäni ottanut mukaan rasteja, joissa hyvä yhteinen suunnittelu tuottaa parhaimmat tulokset. Tämän avulla ryhmään voidaan luoda tunne tiimihengen ja toiminnan tärkeydestä aikataulun ollessa tiukka.

Hämähäkinverkko ja tarkkuusammunta (Liite 3/1 & Liite 3/2.) on rasti, jossa joukkueen täytyy toimia tiiminä selvittääkseen verkon läpi. Onnistuminen vaatii yhteistyötä ja suunnittelua, miten tehtävässä edetään. Suunnittelun jäädessä huonoksi voi suoritus jopa epäonnistua. Mikäli joukkue käyttää kaikki alimmat reiät heti alussa ja viimeiselle jäsenelle jää ylin reikä, on tehtävä miltei mahdoton suorittaa loppuun. Tässä on otettava huomioon, että rastia käytetään ainoastaan ryhmille, joiden henkilöt tuntevat toisensa jo entuudestaan jollakin tavalla. Esimerkiksi kohderyhmänä toimivalle incentive -ryhmällä rasti on täydellinen. Liian läheinen kontakti toisten kanssa voi muuten aiheuttaa joillekin epämiellyttävän olon.

Jotta rasti täyttäisi vaaditun 20 minuutin ajan, päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa lisätä tähän tarkkuusammunnan. Tarkkuusammunnassa tehtävä suoritetaan joukkueena, mutta yksilösuorituksin. Yksilösuoritukset ovat myös tärkeässä roolissa tiimityöskentelyssä. Näin rohkaistaan myös hiljaisempia yksilöitä näyttämään taitonsa. Koska kyseessä on joukkueiden välinen kisa, oman joukkueen jäsenet innostuvat takuulla kannustamaan omiaan suoritusten aikana.

Ihmiskeilaus (Liite 3/3.) on vauhdikas ja tavallisesta poikkeava rasti. Perinteisesti keilaus on yksilölaji, mutta koska tässä on kyseessä ihmisellä keilaaminen, muuttuu leikin idea joukkue suoritukseksi. Yksi joukkueen jäsen istuu vuorollaan renkaassa, muiden jäsenten antaen hänelle vauhtia tavoitteenaan saada kaadetuksi mahdollisimman monta keilaa. Tässä koko joukkue on mukana koko ajan.

Ihmispatsas (Liite 3/4.) on joukkueena suoritettava luovuutta vaativa rasti. Tavoitteena on muodostaa oppaan antamien ohjeiden mukaan mahdollisimman monta erilaista patsasta. Joukkue on koko toiminnan ajan kosketuksessa keskenään ja osallistujat joutuvat todella miettimään patsaiden muodostusta. Tällä rastilla hauskuus on todella taattu joukkueen jäsenten välillä. Tämä rasti tuntui aluksi melko hankalalta toteuttaa kilpailuna. Se oli kuitenkin mukana ehdotuksissani toimeksiantajalle. Hänen valittuaan rastin mukaan suunnittelin val-

miit mallit, joiden mukaan joukkue muodostaa patsaan. Jokaisesta onnistuneesta patsaasta joukkue saa yhden pisteen.

Juoksuhiekka (Liite 3/5.) on rasti, jossa joukkue liikkuu kaljakoreja pitkin kuvitteellisen joen yli kolmea lankkua hyväksikäyttäen. Tehtävä vaati harkintaa ja luottamusta toisiin joukkueen jäseniin. Hankaluuksia joukkueelle voi tulla, jos he yrittävät hätäisesti tavoitella parasta aikaa. Sillä jos joukkueen yksikin jäsen koskettaa maata, kaikki joutuvat aloittamaan alusta. Joten kärsivällisyys on hyödyksi.

Kodan rakennusrasti (Liite 3/6.) ei koostu ainoastaan rakentamisesta, vaan toimintaa on hieman hankaloitettu. Kodan osat viedään rakennuspaikasta noin 10 metrin päähän, mistä ne haetaan sokkoina toisen jäsenen kertoessa ohjeita rakennuspaikalta. Joukkueen kerättyä osat rakennuspaikalle heidän täytyy saada rakennettua perinteinen kota. Tämä ja tulenteko rastit lisäävät aktiiviseen päivään hieman lappilaisen kosketuksen.

Tulenteko rasti (Liite 3/7.) on suunniteltu toteutettavan valmiiksi pilkotuilla puilla ja tuohella, ilman kirvestä ja puukkoa. Mietin aluksi puukon käyttöä, mutta turvallisuussyistä päätin jättää sen pois. Kilpailussa yritetään kaikki tehdä nopeasti, joten en uskonut, että vahingoilta välttyttäisiin. Työkalujen puuttuminen ei kuitenkaan muuta rastia oleellisesti, sillä kilpailijoiden täytyy saada sellaiset tulet, että he pystyvät sulattamaan mukillisen lunta.

Putkiautorata (Liite 3/8.) otettiin mukaan ohjelmaan, sillä Safartica omistaa kolme putkiautorataa. Rata on ainutlaatuinen kokemus asiakkaalle, ja siihen voivat osallistua niin hurjapäät kuin hieman aremmatkin kuljettajat. Tämä rasti toteutetaan ilman kilpailua, tarkoituksena on pitää hauskaa joukkueen kesken.

Ristiköydet (Liite 3/9.) on rasti, jossa joukkue kulkee naruja pitkin tukenaan yksi köyden pätkä. Tällä rastilla vaaditaan tasapainoa ja joukkueen tukea sekä rohkaisua. Narut on turvallisuus syistä sijoitettu hyvin lähelle maata, jotta vahingoilta välttyttäisiin. Kaikille tällainen suoritus ei välttämättä ole helppo. Naru, jonka päällä asiakkaat kävelevät, on ainoastaan 20 cm maasta. Sen vuoksi uskon, että joukkueen tuki ja kannustus saavat kaikille onnistumisen ja osittain ehkä jopa itsensä ylittämisen tunteen.

Ihmissolmu (Liite 3/10.) on leikki, jossa joukkue ottaa silmät suljettuina sekaisin toistensa käsistä kiinni. Joukkueen ollessa käsistään kiinni toisissa he voivat avata silmänsä. Heidän täytyy saada joukkue takaisin ympyrän muotoon käsiä irrottamatta. Tämän rastin kanssa mietin, voiko sen ottaa mukaan ohjelmaan, sillä joillakin joukkueilla ratkaisu voi löytyä hyvinkin

nopeasti. Mielestäni se oli kuitenkin tiimihengen kannalta hyvä tehtävä, eikä toteuttaminen vaadi minkäänlaista rakentamista, joten päätin pitää sen ohjelmassa.

Taikamatto (Liite 3/11.) on rasti, jossa joukkue laitetaan seisomaan ison maton päälle. Tavoitteenaan saada matto käännettyä toisin päin, ilman että yksikään joukkueen jäsen koskettaa maata. Tehtävä vaatii toisten joukkueen jäsenten tuntemista samalla tavalla, kuin hämähäkinverkko ja narun läpi pujottautumisessa, sillä tehtävän ratkaisu vaatii läheistä kontaktia kaikkien jäsenten välillä.

Viesti (Liite 3/12.) on perinteinen kisailumuoto. Tässä joukkue juoksee ensin yhden kierroksen halko jalkojen välissä, ilman että koskettavat sitä käsillä missään vaiheessa. Kun tämä osa on selvitetty, he kulkevat pareittain saman radan parin kanssa silmät suljettuina pallo vatsojen välissä muiden joukkueen jäsenten ohjatessa. Kierros mennään niin, että kaikki käyvät myös tämän osion. Silmien sulkeminen vaikuttaa nopeuteen, ja näin ollen rasti saadaan täyttämään noin 20 minuutin suositusajan.

5.3 Kolmas vaihe, viimeinen viesti

Kolmanteen vaiheeseen kuuluvat viimeinen viesti (Liite 4.) ja palkintojenjako. Rastien ollessa ohi joukkueet kerääntyvät alueelle, jossa yhtä aikaa kisattava viesti toteutetaan. Idea viimeiselle rastille lähti liikkeelle tavoitteesta saada päivän ohjelmasta enemmän yhtenäinen kokonaisuus niin sisällön kuin ryhmän hauskan yhdessäolon kannalta. Viimeinen viesti on kaikkien joukkueiden kanssa yhtä aikaa toteutettava viesti, jossa he konkreettisesti kilpailevat toisiaan vastaan.

Perinteisen viestin, jossa kaikki joukkueen jäsenet tekevät saman tehtävän, halusin saada viestistä hauskemman. Näin ollen päädyin suunnittelemaan viestin, jossa jokaiselle joukkueen jäsenellä tai parilla on oma osuus. Alussa halusin viestiin suopungin heittoa ja kaljakoreilla liikkumista, tarvikkeiden määrä ei olisi kuitenkaan riittänyt. Esimerkiksi kaljakoreja olisi tarvittu 20 kappaletta. Näiden ostokustannukset eivät olisi olleet suuret, mutta todellisuudessa niiden säilyttäminen jo valmiiksi melko täysissä varastotiloissa olisi ollut mahdotonta. Suopungin heitto olisi vastaavasti vaatinut suopunkien oston lisäksi poronsarvien hankintoja, joiden sekä hinta että säilytys eivät olisi olleet järkeviä valintoja.

Mietittyäni yrityksellä jo olemassa olevat tarvikkeet päädyin ratkaisuun, jossa suurempia hankintoja ei jouduta tekemään. Viesti koostuu kahdeksasta eri osasta:

1. Ensimmäinen joukkueen jäsen potkukelkkailee lähtöviivalta ensimmäiselle tötsälle.
2. Seuraavaksi toinen ja kolmas ryhmän jäsen juoksee yhteen sidotuilla lumikengillä toiselle tötsälle, jossa istuvat neljännen henkilön pulkkaan.
3. Neljäs henkilö vetää pulkalla toisen ja kolmannen henkilön kolmannelle tötsälle.
4. Viides joukkueen jäsen kairaa jäähän reiän, kun pulkka on saapunut paikalle.
5. Kun viides on kairannut reiän jäähän, kuudes joukkueen jäsen pyörii otsa tikun nokassa kuusi kertaa ympyrän ja juoksee toiselle tötsälle (suunta vaihtuu).
6. Kuudennen joukkueen jäsenen saavuttua toiselle tötsälle, seitsemäs ja kahdeksas joukkueen jäsen puhaltavat ilmapallon ja kuljettavat sen selkien välissä ensimmäiselle tötsälle.
7. Ensimmäisen tötsän ja lähtöviivan väli kuljetaan suksilla, jossa on kaikille kahdeksalle joukkueen jäsenelle jalansijat.

Tällä tavalla viesti vaatii joukkueilta monia erilaisia taitoja, joiden vuoksi kisa voi säilyä hyvinkin tiukkana loppuun asti. Viestin huipentumana tehtävä, yhdessä suoritettava hiihto, oli minulle itselleni ja opinnäytetyöni kannalta tärkeä osa. Sillä päivän yhtenä pääteamana oli tiimityöskentely. Jos hiihto ei ole kaikille ulkomaalaisille helppoa yksin, niin miltä se tuntuu kun kahdeksan on samoilla suksilla. Tämä näyttää, kuinka joukkue on saanut yhteispelinsä toimimaan, ja palkitsee varmasti, kun siinä joukkueena onnistuu.

Viestin jälkeen lasketaan pisteet ja suoritetaan tulosten julkaisu. Kisailun ollessa leikkimielinen suuria palkintoja ei ole luvassa. Päivän tarkoituksena on saada jokaiselle päivään osallistuneelle hyvä ja virkistynyt mieli, täynnä uusia ja mielenkiintoisia kokemuksia. Pienet palkinnot ovat kuitenkin luvassa ensimmäiseksi tulleelle joukkueelle.

5.4 Tuotekortti

Rastikorttien lisäksi tein toimeksiantajalle tuotekortin (Liite 5.) päivän ohjelmasta. Sen avulla yrityksen on helppo myydä tuotettaan asiakkaalle ja selventää ohjelma myös oppaille. Oppaalle suunnatussa osassa on tarkka aikataulu päivän ohjelmasta, mitä tehdään ja milloin tehdään. Tästä myös asiakas näkee, mitä hän saa, se kertoo selkeän hinnan ja sen mitä hinta pitää sisällään. Tuotekortin mallina olen käyttänyt Luc Matkailun tekemää tuotekortti pohjaa. Olen kuitenkin muokannut sitä sopivammaksi, ottaen jotakin pois ja lisäämällä sitä, mitä olen kokenut tarpeelliseksi. Esimerkiksi yritykselle tarkoitettun osan otin kokonaan pois, sillä yrityksellä on itsellään jo valmiiksi käytössä samankaltainen pohja. En kokenut tarpeelliseksi tehdä sitä uudelleen. Tekemäni tuotekortti Snow Fun – kisailusta sisältää: tuottajan, tuotteen nimen, keston, paikan, toteutusajankohdan, tuotteen kuvauksen, sisällön, hinnan ja lisäpalvelut.

Tuotteen kuvaus

Asiakkaalle suunnatun tuotekuvauksen päätarkoitus on myydä tuotetta. Sen tulisi olla houkutteleva ja kiinnostusta herättävä, mutta samanaikaisesti myös todenmukainen. Asiakkaalle tuleva teksti Snow Fun – kisailusta on seuraavanlainen:

”Tule nauttimaan virkistävästä ja kilpailuhenkisestä ulkoilupäivästä kanssamme. Päivä alkaa kuljetuksella tapahtumapaikalle, jossa jaamme ryhmänne joukkueisiin ja aloitamme kisailut. Oppaiden johdolla joukkueet kiertävät erilaisilla rasteilla, joilla mitataan mm. joukkueiden yhteishenkeä, nokkeluutta ja tarkkuutta. Päivä huipentuu joukkueiden yhtä aikaa kisattavaan viestiin, jonka jälkeen julkistetaan päivän paras joukkue. Voittaja joukkueelle annetaan pienet palkinnot muistoksi. Rastien aikana tarjoillaan kuumaa mehua. Ota yhteyttä niin järjestämme juuri teidän ryhmällemme sopivan ohjelman.”

Kuvausta miettiessäni pyrin saamaan tekstistä melko lyhyen ja ytimekkään, kuitenkin kuvaten päivän oleelliset tapahtumat mielenkiintoisesti. En halunnut paljastaa liikaa, jottei tule luvattua liikoa ja päivän ohjelma pysyy mielenkiintoisena. Yksi syy kuvauksen yksinkertaisuuteen on myös siinä, että sama tuote on moduloitavissa erilaiseksi eri asiakkaille. Näin ollen voi olla mahdollista, että tuote ei ole yhdellekään ryhmälle täysin samanlainen.

Hinnoittelu

Hinnoitteluun sain valmiin pohjan toimeksiantajalta. Sen vuoksi en ole laskenut tarkempia hinnoittelutaulukoita. Hintataulukko (Liite 6.) on tehty Excelillä. Sen vuoksi hinnat ovat muunneltavissa helposti ryhmien kokojen ja valittavien rastien avulla. Soluihin on valmiiksi lisättyä kaavoja, joiden avulla tuotteelle tulee automaattisesti hinta henkilöä kohden. Soluja, kuten oppaan työtuntien, ryhmä koon ja rastien vaihtelun kautta saadaan helposti vaihdettua kullekin ryhmälle oma hinta. Tuotekortissa oleva hinta 97 € henkilöä kohden on laskettu esimerkkinä käytetylle 80 henkilön ryhmälle, hinta vaihtelee ryhmäkoon mukaan. Tämä hinta sisältää oppaiden palkat ja niihin liittyvät sivukulut, talvivarusteet asiakkaille, edestakaisen kuljetuksen, tilavuokran, äänentoiston, palkinnot sekä rasteille tarvittavat tarvikkeet. Kulujen lisäksi hinnassa on otettu huomioon komissio sekä toivottu kate.

Suurin kulu ohjelmassa on oppaiden palkka ja siihen liittyvät kulut. Koko tuotteen kesto on 5 tuntia, josta 3 tuntia on ohjelmapaikalla järjestettävä kisailu. 80 hengen ryhmän kanssa tarvitaan 11 opasta, joista kaksi menee paikan päälle edeltä valmistelemaan rastit. Näin ollen he ovat asiakkaiden kanssa 3 tuntia ollen mukana kisailussa. Toimistolle menevät 9 opasta viettävät asiakkaiden kanssa koko 5 tuntia, mihin sisältyy asiakkaiden pukeminen ja riisuminen sekä kuljetukset edestakaisin. Opastunteja tuotteeseen kuluu kaiken kaikkiaan 51 tuntia.

Ryhmän saapuminen toimistolle ja itse tapahtumapaikalle vaati valmisteluja. Näitä valmisteluvia tunteja kertyy toimistolla oleville oppaille 45 minuuttia ennen asiakkaiden saapumista, jolloin käydään läpi päivän ohjelma ja mahdolliset erityistoimet. Sama 45 minuuttia kuluu myös ohjelman lopussa, jolloin oppaat laittavat asiakkaiden talvivarusteet kuivamaan ja siistivät paikat kuntoon. Valmistelu-aika opasta kohden on näin 1,5 tuntia, kokonaisuudessaan 9 oppaan valmisteluiden ollessa 13,5 tuntia. Paikan päälle meneville oppaille on laskettu valmistelu-aikaa 2,5 tuntia ennen ohjelmaa ja sama 2,5 tuntia ohjelman jälkeen. Heidän valmisteluista tulee kokonaisuudessaan 10 tuntia. Tuotteen opastunnit ovat 51 tuntia ja valmistelut 14,5 tuntia. Muihin kuluihin olen saanut suuntaa antavat hinnat suoraan toimeksiantajalta.

6 ARVIOINTI

Arviointi on tärkeä osa opinnäytetyötä ja itse kehitystehtävää. Sen avulla nähdään, miten työssä on onnistuttu ja mihin olisi tullut vielä paneutua tarkemmin. Lisäksi voidaan käsitellä, mitä kehitettävää työssä on jatkoa ajatellen.

Työni lähtökohtana oli jo olemassa oleva tuote, joka vaati uudistamista sisällön, valmiin materiaalin ja yhtenäistämisen osalta. Tavoitteenani oli edelleen kehittää Snow Fun – kisailu ohjelma myynti- ja operointivalmiiksi tuotteeksi. Toimeksiantajalle tuotin tuotekortin asiakkaalle ja yritykselle sekä rastikohtaiset kortit. Näiden avulla tuote on helppo toteuttaa niin myynnillä kuin operoinnillakin.

Tuotekortti onnistui omasta mielestäni hyvin. Sain valmiin hinnoittelu pohjan toimeksiantajalta, johon minun tarvitsi lisätä työtunnit ja rasteille tarvittavat hinnat. Minun ei tarvinnut tehdä tarkkoja laskelmia kulujen suhteen, vaan varmistaa ainoastaan että uusien hankintojen kulut saadaan kuitattua. Erityisesti oppaille suunnitellussa aikataulussa onnistuin. Aikataulu on suunniteltu hieman väljäksi, sillä tuote on uusi ja toimintojen sisäistämisessä menee aikaa. Lisäksi suurien ryhmien kanssa tulee helposti viivästyksiä. Mahdollisesti myöhemmin tämä osa tulee tarkentumaan, kun sitä on toteutettu useamman kerran.

Rastikortit ovat jokaisesta rastista kirjoitetut laput, joiden avulla oppaiden on helppo ne toteuttaa. Jokainen rastikortti sisältää siihen tarvittavat tarvikkeet, ohjeet rastin rakentamiseen, neuvot oppaalle, pisteytyksen sekä opastuksen asiakkaalle. Omasta mielestäni korteista tuli selkeät ja ytimekkään, joten onnistuin tavoitteissani.

Tavoitteenani oli luoda päivän ohjelmasta yhtenäinen kokonaisuus, asiakkaiden saapumisesta ohjelmapaikalle aina lopetukseen saakka. Ennen ohjelma oli keskittynyt ohjelmapaikalle suunniteltuihin rasteihin, ryhmän yhteiseen tekemiseen ei keskitytty juuri lainkaan. Nyt olen suunnitellut ohjelman, jossa ryhmänjako sekä ensimmäinen ja viimeinen tehtävä toteutetaan koko ryhmän kanssa. Päämääränäni tässä oli saada yhteistä toimintaa kisajoukkueiden lisäksi koko ryhmän kesken. Tässä onnistuin omasta mielestäni erittäin hyvin, sillä ohjelma ottaa huomioon kisajoukkueiden lisäksi myös ryhmätoiminnan ja sitä kautta olen saanut koko kisapäivän ohjelmasta yhtenäisemmän kokonaisuuden.

Ohjelman suunnittelussa keskityin modulointiin, eli vakioimaan rastit. Tämän avulla pyrittiin saavuttamaan tuotteen vaihtelevuus eri ryhmien kesken. Tämä oli omasta mielestäni onnis-

tunut, sillä sain jokaiseen vaiheeseen suunniteltua erilaisia moduuleja. Ensimmäisessä vaiheessa olevien moduulien ei ollut tarkoitus olla sovitettavissa yhteen, koska niitä käytetään aina yksi per ryhmä. Toisessa vaiheessa tuotin yksitoista rastia, eli moduulia, jotka ovat kaikki yhdistettävissä toisiinsa. Osa moduuleista voi olla rakenteellisesti hieman samanlaisia, kuten esimerkiksi hämähäkinverkko ja ristiköydet. Ne ovat kuitenkin toiminnaltaan täysin erilaiset, eikä näin ollen ole mahdotonta yhdistää näitä kahta samaan ohjelmaan. Viimeisessä osassa on viesti, jossa sekin on suunniteltu niin, että toteuttaminen on mahdollista myös pienemmillä joukkueilla. Silloin radasta otetaan tarvittava määrä välejä pois.

Arviotani olisi helpottanut paljon, jos olisi ollut mahdollisuus toteuttaa tuote jollekin asiakasryhmälle. Heiltä saatu palaute olisi mahdollistanut tuotteen epäkohtien korjaukset ennen todellista myyntiä. Se ei kuitenkaan ollut mahdollista, sillä aikataulu meni loppua kohden liian tiukaksi. Olen kuitenkin tehnyt tarkat ristikortit, joihin on helppo toimeksiantajan puolelta muokata epäkohdat, kun ne huomataan.

Kehitysideat

Tuotteen modulaarisen rakenteen vuoksi Snow Fun – kisailua on helpompi kehittää jatkosakin. Koska jokainen moduuli on poistettavissa tuotteesta, on sen kokonaisuutta helppo muokata. Uusien rasti-ideoiden toteuttaminen on jatkossa valmiiden materiaalien vuoksi helppoa. Uusien rasti-ideoiden syntyessä ne voidaan kuvata valmiiseen ristikortti pohjaan, hoitaa tarvikkeet ja lisätä valikoimaan. Näillä pienillä muutoksilla tuotetta pystytään uudistamaan helposti, peruskonseptin pysyessä samana.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista, jos tuotetta hyödynnettäisiin pohjana pienille työporukoille suunnatuissa virkistyspäivissä. Tällöin tiimityöskentely ja yhteishengenluominen olisi vielä suuremmassa roolissa ryhmän kesken. Esimerkiksi toimeksiantajan omistama mökki Joutolammella olisi täydellinen paikka viettää todellinen tiimihenkeä nostattava päivä ruokailuineen ja saunoineen. Päivän aikana suoritettaisiin erilaisia rasteja. Osa pystyttäisiin hyödyntämään suoraan tästä työstä ja lisäksi kehitettäisiin vielä enemmän yhteishenkeä nostattavia ja ryhmän toiminnan kannalta oleellisia tehtäviä.

7 POHDINTA

Aloitin opinnäytetyön mietinnän jo hyvissä ajoin, sillä mielikuva sen työstämisestä tuntui todella isolta prosessilta. Suunnitelmanani oli hankkia aihe jo heti harjoitteluni alku vaiheessa, jotta voisin aloittaa sen tekemisen jo harjoitteluni aikana. Toisin kuitenkin kävi ja kiireisen kevään jälkeen toukokuussa saimme toimeksiantajan kanssa aiheen sovittua. Aiheen valitsin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Snow Fun – kisailuun päädyttiin minun omien toivomusten suuntautuessa toiminnallisen opinnäytetyön puolelle ja vastaavasti toimeksiantajan halusta kehittää ryhmille suunnattua aktiviteettipäivää.

Aihe oli aluksi mielenkiintoinen ja ajattelin voivani yhdistää siihen helposti ryhmäytymiseen ja tiimityöskentelyyn liittyvää teoriaa, joka itseäni kiinnosti. Aiheen kuitenkin selkeytyessä huomasin, että ryhmäytyminen ei olisi toimiva kyseisen kohderyhmän kanssa, sillä ryhmän koko oli todella suuri ja ryhmän yhteiseen toimintaan käytettävä aika verrattain lyhyt. Mietintöjen jälkeen teoria kääntyi palvelutuotteen moduloinnin puoleen ja lähdekirjallisuutta siihen oli todella vaikea löytää. Kokonaisuuden hahmottaminen sekä ohjelman ja teorian yhdistäminen alkoi tuntua miltei mahdottomalta.

Teoria tuli työni kohdalla tuottamaan todellisia haasteita, ja se jäi työni osalta hyvin lyhyeksi. Itseäni harmittaa asia, sillä olisin halunnut saada sen tukemaan kehitystehtävääni. Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että ymmärsin moduloinnin sisällön ja pystyin toteuttamaan sen omasta mielestäni melko hyvin tekemässäni tuotteessa.

Itse rastien ideointi oli haastavaa, sillä ne täytyi rajata 20 minuuttia kestäviksi, uusiksi ja erilaisiksi sekä helposti eri paikoissa toteutettaviksi. Tarpeeksi monen kirjan ja erilaisten nettisivujen selauksen jälkeen löytyi ideoita, joiden avulla pystyin suunnittelemaan rasti vaihtoehdot yritykselle.

Oman oppimiseni kannalta opinnäytetyön aikana nousivat esille aikataulu, työn rajaus ja prosessikirjoittaminen. Aikataulu oli hyvin suunniteltu alussa, mutta siinä pysyminen ei ollutkaan sitten yhtä helppoa. Kaikki kasautui lopulta syksyyn, eikä tuotos ollut ihan sitä mitä olin toivonut. Työn teoreettisen viitekehyksen hahmottaminen oli vaikeaa, sillä kirjallisuus keskittyi enemmän tavaroiden tuottamiseen, ei niinkään palvelutuotteisiin. Sen voin kuitenkin sanoa, että opin monia käytännön asioita tällaisesta prosessista. Olen varma, että jos tulevaisuudessa kirjoitan toisen opinnäytetyön tai vastaavanlaisen työn, toimin monella tavalla toisin.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Aalto, M. 2000. Ryppäästä Ryhmäksi. 4. Painos. My Generation Oy.

Jaakkola, E., Orava M. & Varjonen, V. 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – Opa yrityksille. Helsinki: Tekes.

Kaukkila, V. & Lehtonen, E. 2008. Ryhmästä enemmän. Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitseville. 2. painos. Hansaprint Oy.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Midura, D.W. & Glover, D.R. 2005 Essentials of Team Building. Principles and Practices. United States of America: Human Kinetics.

Parantanen, J. 2007. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 2. painos. Helsinki: Talentum media Oy.

Rovio, E., Lintunen, T. & Salmi, O. 2009. Ryhmäilmiöt liikunnassa. Helsinki: Esa Print Oy.

Safartica. 2012. Tervetuloa Safartica tiimiin! Rovaniemi: Safartica.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: Wsoy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Elektroniset lähteet

Jokela, M. 2011. Massaräätälöinti strategisena tavoitteena. Tuotetiedon kootut selitykset. Saatavilla: <http://inside-the-plm.blogspot.fi/p/massaraatalointi-strategisena-valintana.html>. Luettu Loka-marraskuu 2012.

Sarakorpi, A. 2012. Palveluiden tuotteistaminen moduulien avulla. Scribd. Saatavilla: <http://www.scribd.com/doc/59856709/Palvelujen-Tuotteistaminen-Moduulien-Avulla>. Luettu Loka-marraskuu 2012.

Sarinko, K. 1999. Asiakaskohtaisesti muunneltavien tuotteiden massaräätälöinti, konfigurointi ja modulointi. Helsingin teknillinen korkeakoulu. Saatavilla: <http://www.soberit.hut.fi/pdmg/papers/Sari99Mas.pdf>. Luettu: Loka-marraskuu 2012.

LIITTEET

Liite 1 Ryhmäjako harjoitteet

Liite 2 Ongelmanratkaisu tehtävät

Liite 3 Rastikortit

Liite 4 Viimeinen viesti

Liite 5 Tuotekortti

Liite 6 Hinnoittelu

Liite 7 Rastien sisältö ja huomiot myynnille

Liite 8 Materiaali operoinnille

Liite 9 Tulostaulukko oppaille