

## Suomalais-venäläisen oppimisseminaarin järjestäminen ja analysointi

Jesse Kilpeläinen, Elena Roos



<b>Tekijät</b> Jesse Kilpeläinen, Elena Roos	<b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> 2006
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Suomalais-venäläisen oppimisseminaarin järjestäminen ja analysointi	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48 + 15
<b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Reija Sandelin, Katri Lindblad	
<p>Tämä produktityyppinen opinnäytetyö kuvaa toimeksiantona Porvoon kauppaoppilaitokselle järjestetyn suomalais-venäläisen oppimisseminaarin suunnittelua, järjestämistä sekä tapahtuman onnistumisen arviointia. Porvoon oppimisseminari järjestettiin osana Itä-Uudenmaan oppilaitosten <i>Venäjäverkoston Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä</i> – hanketta, jonka vastuujärjestäjänä Porvoon kauppaoppilaitos toimi. Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto on Itä-Uudenmaan ammattillisten oppilaitosten verkosto, jonka tavoitteena on edistää venäjän kielen ja Venäjän kulttuurin osaamista maakunnassa. Porvoon kauppaoppilaitos on yksi verkoston jäsenistä. Seminaari oli yksi hankkeen kolmesta seminaarista. Seminaarin suunnittelu aloitettiin marraskuussa 2008 ja se toteutettiin 11.-12.3.2009 Porvoossa. Raportointi ja arviointi toteutettiin kevään 2009 aikana. Porvoon oppimisseminari yhdistettiin kesken järjestelyjen Porvoon kaupungin matkailutoimiston Venäjä-aiheisen koulutuspäivän kanssa.</p> <p>Opinnäytetyölle asetettu tavoite oli järjestää oppimisseminari siten, että se täyttäisi toimeksiantajan toiveet ja seminaarille asetetut tavoitteet mahdollisimman hyvin sekä arvioida seminaarin onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja kerätä palautetta seminaarin osallistujilta. Seminaarin järjestämisessä käytettiin apuna kokouksen- ja tapahtumanjärjestämisen kirjallisuutta. Tapahtuman onnistumisen arviointi toteutettiin havainnointia ja toteutettua palautekyselyä hyödyntäen.</p> <p>Porvoon oppimisseminaarina tavoitteina oli luoda puitteet matkailualan yritysten, koulujen ja organisaatioiden kohtaamiselle ja oppimiselle. Oppimiselle asetetut teemat olivat palvelu- ja kaupankäyntikulttuurit sekä yritysten laadun johtaminen. Seminaariin osallistui matkailualan oppilaitosten, yritysten ja julkisten tahojen edustajia Itä-Uudeltamaalta, Pietarista sekä Karjalan tasavallasta. Osallistujia seminaarissa oli yhteensä noin 65.</p> <p>Seminaari onnistui sekä osallistujien että järjestäjätahojen mielestä. Kerätystä palautteesta ilmeni, että osallistujilla on kiinnostusta uusille vastaavanlaisille tapahtumille ja yhteistyön jatkumiselle. Palautteen ja havainnoinnin avulla saatiin myös tietoja siitä, mitä seikkoja <i>Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä</i> – hankkeen seuraavia seminaareja järjestettäessä tulisi ottaa huomioon ja mitä sisältöä seminaareille toivottiin.</p>	
<b>Asiasanat</b> <b>Järjestäminen, tapahtuma, verkostoituminen</b>	

<b>Authors</b> Jesse Kilpeläinen, Elena Roos	<b>Group or year of entry</b> 2006
<b>The title of thesis</b> Organizing and analyzing of Finnish-Russian educational seminar	<b>Number of pages and appendices</b> 48 + 15
<b>Supervisors</b> Reija Sandelin, Katri Lindblad	
<p>This thesis was carried out as a project commissioned by Porvoo Commercial College. The project consisted of planning and organizing an educational Finnish-Russian seminar, as well as assessing the implementation of the project. The Porvoo Educational Seminar was a component of a project of Eastern-Uusimaa's Russia-network named <i>Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä</i>. Porvoo Commercial College was the responsible organizer of the project. The Eastern-Uusimaa's Russia-network is a network of educational institutes in the Porvoo region. The aim of the network is to expedite knowledge of Russian language and culture in Eastern-Uusimaa. Porvoo Commercial College is a member of the Russia-network. This seminar was the first one of three educational seminars within the project. The planning of the seminar was started in November 2008 and it took place on 11.3 – 12.3.2009 in Porvoo. Reporting and assessment of the seminar were executed during the spring 2009.</p> <p>In the middle of the arrangements, the seminar merged with an educational day, with Russia as topic, hosted by the Porvoo tourist office. The aim of the project was to organize the Porvoo Educational Seminar in such a way, that the goals of the seminar and the needs of Porvoo Commercial College were fulfilled. Furthermore, the success of the seminar in relation to the goals of the seminar was assessed and feedback was gathered from the participants. Literature discussing event and conference planning was used as foundation of the planning of the seminar. The assessment of the seminar was implemented by means of observation and analyzing the results of the feedback survey.</p> <p>The aim for the Porvoo Educational Seminar was to create a frame for learning and encounter of the institutes, organizations and enterprises in the field of tourism. The themes of the education seminar were service and business cultures and management of quality in tourism. The participants consisted of representatives of enterprises, institutes and public organizations from Eastern-Uusimaa, St. Petersburg and the Republic of Karelia. Altogether 65 persons participated in the seminar.</p> <p>The seminar was successful according to the opinions of the participants and the organizers. It became apparent from the survey that the participants had shared an interest for further cooperation and future events of same themes. The survey and the observations also provided information on which matters should be taken into consideration when organizing future seminars of the <i>Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä</i> – project and what kind of themes should be on the agenda.</p>	
<b>Key words</b> <b>Organizing, event, networking</b>	

<b>Авторы</b> Jesse Kilpeläinen, Elena Roos	<b>Группа или год начала обучения</b> 2006
<b>Название дипломной работы</b> Организация и анализирование финско-русского обучающего семинара	<b>Количество страниц и приложений</b> 48 + 15
<b>Руководители</b> Reija Sandelin, Katri Lindblad	
<p>В этой дипломной работе проектного типа, сделанной по заказу коммерческого колледжа города Порвоо, описывается планирование и организация финско-русского обучающего семинара, а также оценивается успешность этого мероприятия. Обучающий семинар в Порвоо был организован в рамках проекта организации «Сеть Россия» учебных заведений региона Восточная Уусимаа, под названием <i>Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä</i>. Один из членов «Сети Россия» - Коммерческий колледж города Порвоо, являлся ответственным организатором проекта. «Сеть Россия» это сеть профессиональных учебных заведений региона Восточная Уусимаа, цель которых – способствовать изучению русского языка и культуры в регионе. Семинар, проведенный в городе Порвоо, был первым из трех семинаров проекта. Планирование семинара было начато в ноябре 2008 год, а проведен он был 11.-12.3.2009. Написание дипломной работы и разбор результатов семинара были проведены в течении весны 2009 года. Во время процесса организации, семинар был объединен с мероприятием организованным туристическим бюро города Порвоо, темой которого была Россия.</p> <p>Цель дипломной работы – организовать семинар в соответствии с пожеланиями заказчика и принимая во внимание поставленные цели, а так же оценить успешность семинара и достигнутых результатов с помощью опроса участников. Литература по организации собраний и мероприятий была использована в процессе подготовки семинара. Успешность проведенного семинара была оценена при помощи проведенного опроса участников и наблюдения во время семинара.</p> <p>Целью обучающего семинара в Порвоо было создать возможность для встречи и обучения фирм, учебных заведений и организаций, работающих в сфере туризма. Темами семинара были культуры обслуживания и ведения бизнеса, а так же повышение качества услуг. Всего в семинаре участвовало 65 человек, среди которых представители туристических фирм, учебных заведений и общественных организаций из финского региона Восточная Уусимаа, Санкт Петербурга и республики Карелия.</p> <p>По мнению участников и организаторов, результат семинара был положительным. Судя по результатам опроса, участники заинтересованы в новых мероприятиях подобного рода и продолжении сотрудничества. С помощью опроса были также выяснены пожелания о содержании следующих семинаров проекта, и то, какие детали надо учесть при организации этих семинаров.</p>	
<b>Ключевые слова</b> Организация, мероприятие, сети	

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto ja seminaarin taustalla olleet hankkeet.....	3
2.1 Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto.....	3
2.2 Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hanke.....	3
2.3 Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hanke ....	4
3 Seminaarin suunnittelu .....	6
3.1 Yritysten tarvekartoitus.....	6
3.2 Projektiorganisaatio ja työnjako.....	7
3.3 Seminaarin tavoite.....	7
3.4 Seminaarin budjetti ja sen hallinnointi.....	8
3.5 Venäjä-verkoston oppimisseminaarin yhdistäminen Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa .....	9
4 Oppimisseminaarin järjestäminen.....	11
4.1 Työsuunnitelma ja hallinnointi.....	11
4.2 Kokouspaikka.....	12
4.3 Ohjelma.....	14
4.3.1 Luennoitsijoiden valinta .....	17
4.3.2 Ohjelmamuutokset yhdistämispäätöksen jälkeen.....	18
4.3.3 Muutokset sessioiden muodoissa.....	19
4.4 Virkistäytyminen ja vierailut .....	20
4.5 Ruokailut ja kahvitaumat.....	21
4.5.1 Lounas .....	22
4.5.2 Illallinen .....	22
4.5.3 Kahvitaumat.....	23
4.6 Tulkkaukset .....	24
4.7 Lehdistötiedote.....	25
4.8 Kutsut ja ilmoittautumiset .....	26
4.9 Isännöinti .....	28
4.10 Kokouskansio ja muu osallistujille jaettava materiaali.....	30
4.11 Kuljetukset ja liikkuminen .....	30
4.12 Toteutuspäivien työnjako .....	31
5 Toteutus.....	32

5.1 Ensimmäinen seminaaripäivä – keskiviikko 11.3.....	32
5.2 Toinen seminaaripäivä – torstai 12.3. ....	34
6 Palaute.....	36
6.1 Kyselylomakkeen laadinta ja sisältö.....	36
6.2 Kyselyn toteutus.....	37
6.3 Palautteen analysointi.....	38
6.3.1 Strukturoidut kysymykset.....	38
6.3.2 Avoimet kysymykset.....	39
7 Arviointi.....	41
7.1 Seminaarin tavoitteiden saavuttaminen .....	41
7.2 Seminaarin suunnitteluprosessin ja järjestelyiden sujuvuus .....	44
7.3 Kahden eri tapahtuman yhdistämisestä aiheutuneet hyödyt ja haitat.....	45
7.4 Toteutunut budjetti ja lisäkustannukset.....	45
7.5 Arvio omasta oppimisesta .....	46
7.6 Kehitysehdotukset tulevia projekteja varten .....	47
Lähteet.....	49
Litteet	
Liite 1. Pietarin suunnittelukokouksen muistio .....	52
Liite 2. Suunnittelu kokousten muistiot.....	55
Liite 3. Järjestelyjen aikataulu .....	61
Liite 4. Kokoustarjousten yhteenveto .....	62
Liite 5. Alkuperäiset suomalaisille ja venäläisille suunnatut ohjelmat.....	63
Liite 6. Lopulliset suomalaisille ja venäläisille suunnatut ohjelmat .....	65
Liite 7. Alkuperäinen lehdistötiedote .....	68
Liite 8. Lopullinen lehdistötiedote.....	70
Liite 9. Alkuperäinen kutsu suomeksi ja ruotsiksi .....	71
Liite 10. Alkuperäinen venäläisille vieraille suunnattu kutsu .....	73
Liite 11. Lopullinen kutsu.....	74
Liite 12. Suomalaisille vieraille suunnattu palautelomake.....	75
Liite 13. Venäläisille vieraille suunnattu palautelomake .....	76
Liite 14. Borgåbladetissa julkaistu seminaarista kertova artikkeli.....	77
Liite 15. Seminaarin vieraslista .....	78

# 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä käsitellään produktiivisesti toteutetun oppimisseminaarin järjestämistä ja tapahtuman onnistumisen arviointia. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Porvoo International Services, joka on Porvoon kauppaoppilaitoksen alaisuudessa toimiva kauppaoppilaitoksen kansainvälisistä hankkeista vastaava yritys. Järjestämämme seminaari toteutettiin 11.–12.3.2009 Porvoossa osana Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston hanketta nimeltä Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä. Hankkeen ydintoimintoja ovat kolme vuoden 2009 aikana järjestettävää suomalais-venäläistä oppimisseminaria, joihin osallistuu matkailualan yrittäjiä sekä oppilaitosten ja julkisen sektorin edustajia Suomesta Itä-Uudeltamaalta ja Venäjältä Karjalan tasavallasta ja Pietarista.

Seminaareissa käsitellään venäjää ja suomea palvelukielinä, Venäjän ja Suomen kulttuureja, yritysten kehitystarpeita sekä matkailun tuotekehittelyä. Hankkeen toteuttamisen päävastuu oli verkostoon kuuluvalla Porvoon kauppaoppilaitoksella. Saimme kuulla hankkeesta HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun koulutusohjelmajohtajalta ja Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston puheenjohtajalta Reija Sandelinilta ja valitsimme seminaarin toteuttamisen opinnäytetyömme aiheeksi, koska hanke vaikutti mielenkiintoiselta ja halusimme kokeilla seminaarin järjestämistä käytännössä. Edellytyksenä seminaarin järjestäjälle oli asetettu venäjän kielen taitaminen. Toinen meistä järjestäjistä puhuu venäjää äidinkielenään ja toinen opiskeli sitä opinnäytetyöprosessin aikana.

Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto aloitti hankkeen kolmen seminaarin alustavan suunnittelun marraskuussa 2008. Hankkeen varhaisiin toimintoihin kuuluivat Itä-Uudenmaan matkailuyritysten ja Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston venäläisten oppilaitoskumppaneiden yrityspartnereiden haastattelut. Haastatteluissa kartoitettiin yritysten verkostoitumistarvetta naapurimaahan ja toivomuksia kolmen hankkeen puitteissa järjestettävien seminaarien teemoista. Itse tulimme mukaan hankkeeseen joulukuussa 2008, jolloin aloimme suunnitella seminaarin ohjelmaa ja järjestelyjä toteutetuista yrityshaastatteluista saatujen tietojen ja Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston puheenjohtajan sekä hankkeen projektipäällikön näkemysten pohjalta.

Helmikuussa 2009 päätimme yhdessä toimeksiantajamme kanssa, että seminaari yhdistettäisiin Porvoon matkailutoimiston, niin ikään 11.3 päivälle suunnitteleman, Venäjä-aiheisen Itä-

Uudenmaan matkailuyrittäjille tarkoitetun koulutuspäivän kanssa yhdeksi tapahtumaksi. Seminaarin suunnittelussa otettiin siitä lähtien huomioon myös Porvoon matkailutoimiston intressit ja toivomukset. Seminaarin toteutuksen jälkeen suoritimme jälkiarvioinnin tapahtumassa keräämämme kirjallisen ja suullisen palautteen, Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston edustajien tuntemusten ja omien havaintojemme perusteella.

Toimeksiantona suorittamamme opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää oppimisseminaari siten, että se täyttäisi toimeksiantajamme toiveet ja seminaarille asetetut tavoitteet mahdollisimman hyvin sekä arvioida seminaarin onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja kerätä palautetta osallistujilta. Tutustuimme kokouksen- ja tapahtumanjärjestämiskirjallisuuteen varhaisessa seminaarin suunnitteluvaiheessa ja suunnittelimme seminaarin näin saatujen tietojen pohjalta.

Tämän raportin luvussa 2 kerromme seminaarin taustasta. Luvussa 3 kerromme suunnittelusta ja luvussa 4 esittelemme kokouksen järjestämisen teoriaa ja järjestämämme seminaarin järjestyprosesseja. Luvussa 5 kerromme seminaaripäivien kulusta, luvussa 6 palautteen keruusta ja luvussa 7 arvioimme seminaarin onnistumista ja omaa oppimistamme sekä annamme kehitysehdotuksia tulevia toimeksiantajamme seminaareja varten.



## **2 Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto ja seminaarin taustalla olleet hankkeet**

Tässä luvussa kerrotaan Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen luonteesta ja tavoitteista, hankkeen toteuttajasta Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkostosta, sekä hankkeeseen liittyvästä vuonna 2007 toteutetusta Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hankkeesta. Järjestämämme seminaari oli Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen ensimmäinen oppimisseminaari, joten hankkeen muut seminaarit olivat vielä järjestämättä tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa. Kappale jossa kuvataan hanketta, on pääosin kirjoitettu käyttäen lähteenä valtionavustushakemusta, jolla hankkeelle on haettu rahoitusta. Hankkeen kahden suunnittelukokouksen päätöksentekoon emme osallistuneet, mutta olimme läsnä tarkkailijoina.

### **2.1 Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto**

Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto on 2005 helmikuussa toimintansa aloittanut itäuusmaalaisten yleissivistävien ja ammatillisten oppilaitosten välinen verkosto. Verkosto syntyi osana Itä-Uudenmaan Venäjä-osaamisen kehittämishanketta. Siihen kuuluvat oppilaitokset ovat kiinnostuneita venäjän kielen ja kulttuurin opetuksen kehittämistä alueella ja tavoitteena on toimia yhteistyössä venäläisten oppilaitosten kanssa sekä lisätä Itä-Uudenmaan Venäjä-osaamista. Verkosto on avoin kaikille Venäjästä kiinnostuneille oppilaitoksille. Verkoston toimikunta kokoontuu noin kuukauden välein suunnittelemaan verkoston toimintaa. Verkoston toimikuntaan kuuluvat HAAGA-HELIA:n, Porvoon kaupungin, Porvoon kauppaoppilaitoksen, Inveonin, Borgå folkakademin, Lovisanejdens högstadiumin, Helsingin yliopiston, Kevät-kummun koulun, Linnankosken lukion, Myllyharjun yläasteen sekä Edupolin edustajat.(Alanko, L. 16.4.2009). Verkoston puheenjohtajana Porvoon oppimisseminaarin järjestämisen aikana toimi HAAGA-HELIA:n koulutusohjelmajohtaja Reija Sandelin.

### **2.2 Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hanke**

Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hanke, jonka yhtenä toimintona järjestämämme Porvoon oppimisseminaari toteutettiin, oli jatkohanke vuonna 2007 toteutetulle Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hankkeelle. Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hankkeen tavoitteena oli kehittää Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-

osaamista sekä täyttää maakunnan yritysten tarpeita luomalla oppilaitos- ja yritysverkosto Karjalaan ja Pietariin. Verkostolla tuettaisiin Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston toimintaa Venäjän kielen, kulttuurin ja liike-elämän taitojen lisäämiseksi sekä opiskelijoiden ja opettajien oppimismahdollisuuksia. Hankkeen koulutuksen järjestäjänä toimi Edupoli. Yhteistyökumppaneina toimivat Porvoon ammattioppilaitos Amisto, Porvoon kauppiaoppilaitos, HAAGA-HELIA, Karjalan opetusministeriö ja ammattioppilaitos Petrovski College. (Kantonen 2007, 1-3.)

Venäjä osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hankkeen merkeissä Itä-Uudenmaan oppilaitosten edustajat vierailivat vuoden 2007 syksyn aikana yhteensä 11 oppilaitoksessa Pietarissa, Petroskoissa ja Sortavalassa. Vierailujen jälkeen pidettiin työseminaari Pietarissa, jossa hankkeessa mukana olleiden oppilaitosten edustajat pohtivat mahdollista yhteistyötä ja verkostoitumista oppilaitosten välillä. Seminaarin tuloksena kaikki itäuusmaalaiset oppilaitokset saivat yhden uuden yhteistyökumppanin Venäjältä. Porvoossa joulukuussa 2007 pidettyyn loppuseminaariin osallistui oppilaitosten lisäksi oppilaitosten yritys partnereita matkailu- ja palvelualoilta. Loppuseminaarin tuloksena oli aiesopimus, jonka osapuolina ovat Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto, Karjalan tasavallan opetusministeriö sekä Petrovski college. (Kantonen 2007, 3.) Myös osa seminaariin osallistuneista yrityksistä allekirjoittivat erillisen aiesopimuksen (Vuorenmaa R., 15.12.2008).

Aiesopimus on yhteistyösopimus, joka ei sido sen osapuolia mihinkään, vaan sen tarkoituksena on olla kirjallinen suunnitelma osapuolten välisestä yhteistyöstä. Yhteistyön tavoitteiksi on sopimuksessa määritelty kestävän verkoston luominen oppilaitosten ja yritysten välille Itä-Uudellamaalla, Karjalassa ja Pietarissa ammatillisen koulutuksen kehittämiseksi, Suomen ja Venäjän kielten ja kulttuurien osaamisen lisäämiseksi sekä Suomessa että Venäjällä. Yhteistyön muodoiksi on määritelty mm. yhteisten seminaarien ja konferenssien järjestäminen, joissa käsitellään ajankohtaisia ammatillisen koulutuksen ja sosiaalisen yhteistyön kysymyksiä. (Sopimus suomalais-venäläisen oppilaitos verkoston perustamisesta, 2007.)

### **2.3 Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hanke**

Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä on vuosien 2008 ja 2009 aikana toteutettava yhteistyöhanke, joka tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa oli kesken. Hankkeen toimijoita ovat kaikki Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta - hankkeen tuloksena laaditun aiesopimuksen oppilaitos osapuolet. Valtionavustushakemuksen mukaan myös aiesopimuksen yritys partnerit Suomesta eli Kannonnokka Oy, Seikkailulaakso Oy, Rönnsin mökit,

Saaristolinja KY, Palvelukoti rantakartano KY ja Venäjältä Hostel Ostrovok, Korona Guest Center, Restek exhibition, Hotel Shelfort, Hotel Matisov Domik ovat mukana hankkeessa. (Bergström 2008.)

Hankkeen tarkoituksena on syventää siinä mukana olevien osapuolten aikaisempaa verkostoitumista. Verkostoituminen on tarkoitus kehittää oppimiskumppanuudeksi, jossa matkailu-, ravitsemis- ja kaupallisen alan oppilaitokset osallistavat opiskelijoitaan, henkilöstöään ja yhteistyöyrityksiään vertaistoimintaan, jossa kaikki osapuolet oppivat toisiltaan. Tavoitteena on järjestää kolme suomalais-venäläistä oppimisfoorumia, joissa käsitellään venäjän ja suomen palvelukieltä, Venäjän ja Suomen kulttuureja, yritysten kehitystarpeita sekä matkailun tuotekehittelyä. Lisäksi tarkoituksena oppimisfoorumeissa on koota ja vaihtaa yritys-, ja koulumaailman parhaita käytäntöjä sekä suunnitella ja valmistella työharjoittelu- ja vaihto-opiskelujaksoja. Hankkeen rahoittajia ovat Opetushallitus, sekä Edupoli, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Porvoon kauppaoppilaitos ja Amisto. Kokonaisrahoituksen arvio valtionavustushakemuksessa oli 38 300 euroa. Opetushallituksen osuus rahoituksesta on 60 % ja oppilaitosten 40 %. (Bergström 2008.)

Hankkeen oppimisseminaarit on tarkoitus järjestää Porvoossa, Pietarissa ja Petroskoissa. Seminaarien sisältönä ovat workshopit joissa käsitellään eri aiheita, kuten kieli, tuotekehittely ja opiskelijavaihto. Alkuperäisten valtionavustus hakemuksessa kuvailtujen suunnitelmien mukaan foorumeihin osallistuisi 20 suomalaista ja 20 venäläistä matkailualan toimijaa, joista noin puolet kummankin maan edustajista olisi yritysten edustajia. Oppimisfoorumien järjestämisen tekisivät opiskelijat opintojensa osana ja hankkeen arvioinnin osallistujat itsearviointina. Jokaisen oppimisfoorumin raportoinnilla pyritään kehittämään hankkeen tulevia foorumeita sekä helpottamaan tulevien vastaavien hankkeiden toteuttamista. Hankkeen toimintaa tuetaan Venäjä-verkoston Internet-sivuilla. (Bergström 2008.)

### 3 Seminaarin suunnittelu

Tässä luvussa käsitellään seminaarin suunnitteluprosessia ennen varsinaista järjestämistä. Aluksi esittelemme tarvekartoituksen, jonka Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto ja sen venäläiset yhteistyökoulut teettivät seminaarin suunnittelun alkuvaiheessa. Sen jälkeen esittelemme seminaarin järjestämisorganisaatiota ja sen sisäistä työnjakoa, seminaarin budjetin hallintaa sekä tavoitteita jotka seminaarille asetettiin. Lopuksi kerromme seminaarin suunnitteluprosessin aikana tapahtuneista muutoksista, jotka vaikuttivat oleellisesti seminaarin järjestelyprosessiin ja seminaarin lopulliseen muotoon.

#### 3.1 Yritysten tarvekartoitus

Ensimmäinen vaihe Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä -hankkeen seminaarien suunnittelussa oli haastattelurungon laatiminen yrityshaastatteluja varten vuoden 2008 syksyn aikana HAAGA-HELIA opiskelijan Anna Kivosen toimesta. Kivonen laati haastattelurungon osana opinnäytetyötään jonka hän suoritti toimeksiantona Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkostolle. Kivosen opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa itäuusmaalaisten matkailuyritysten verkostoitumistarvetta Venäjälle, sekä selvittää yritysten toivomuksia Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä -hankkeen puitteissa järjestettävien seminaarien teemoista. (Kivonen 2009, 1-2.)

Hankkeen käynnistyskokous järjestettiin Porvoossa 3.–4.11.2008. Siihen osallistuivat sekä hankkeen suomalaisten että venäläisten oppilaitosapuolten edustajat. Kokouksessa päätettiin seuraavaan työkokouksen toteutuspäivämäärä, oppimisfoorumien alustavat toteutuspäivämäärät, sekä keskusteltiin Kivosen haastattelurungon toimivuudesta. Seminaarien ajankohdiksi päätettiin seuraavat: Porvoossa 11.–12.3.2009, Petroskoissa 3-5.6.2009 ja Pietarissa lokakuun ensimmäisellä viikolla. (Hakala 2008.) Käynnistyskokouksen muistio on nähtävissä liitteessä 1.

Käynnistyskokouksessa päätettiin, että Kivonen parantelisi laatimaansa haastattelurunkoa ja sitä käytettäisiin myös hankkeessa mukana olevien Pietarin ja Karjalan oppilaitosten yhteistyöyritysten toiveiden kartoittamiseen, jotta haastattelujen tulokset olisivat vertailukelpoisia keskenään. Kokouksessa todettiin, että venäläiset yhteistyöyritykset ovat kolmelta eri matkailun toimialalta: matkatoimisto-, majoitus- ja messualoilta. Myös Venäjän puolella yritysten toivekartoituksen toteuttaisivat opiskelijat osana opintojaan. Kokouksessa päätettiin, että Kivo-

sen ja venäläisten opiskelijoiden tekemien haastattelujen tuloksia verrattaisiin työkokouksessa Pietarissa 7.12.2008, jossa myös keskusteltaisiin oppimisfoorumien lopullisesta sisällöstä. (Hakala 2008.)

### **3.2 Projektiorganisaatio ja työnjako**

Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä hankkeen päävastuullisena toteuttajana toimivan Porvoon kauppapilaitoksen kansainvälistymishankkeista vastaavan Porvoo International Servicesin projektipäällikkö Jukka Hakala toimi hankkeen projektipäällikkönä ja niin ikään myös järjestämämme Porvoon oppimisseminaarin koordinaattorina ja budjettivastaavana. Hakala toimi myös linkkinä meidän järjestäjien ja Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston jäsenoppilaitosten välillä välittäen verkoston toivomukset seminaarin sisällöstä meille.

Järjestäjien, eli meidän, Kilpeläisen ja Roosin, vastuulla oli hankkeen yleisten tavoitteiden ja yhteistyössä Hakalan ja Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston puheenjohtaja Sandelinin kanssa laatimamme seminaarin tavoitteiden pohjalta suunnitella oppimisseminari sekä toteuttaa ja arvioida se. Sovimme keskinäiseksi työnjaoksemme seminaarin suunnitteluvaiheen alussa parityöskentelyn ilman varsinaisia erillisiä vastuualueita. Olimme jo ennen toimeksianton vastaanottamista päättäneet varata aikaa hyvin opinnäytetyöprosessille, joten arvioimme yhteisen ajan löytämisen olevan vaivatonta. Päätimme siis, että kaikki seminaaria koskevat päätökset tehtäisiin yhteisesti.

Venäjä-verkoston oppilaitosten edustajista Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston puheenjohtaja Sandelin oli mukana useimmissa projektipäällikön kanssa pidetyissä kokouksissa ja osallistui päätöksentekoon hyväksymällä joitakin meidän järjestäjien sellaisia asioita koskevia ehdotuksia, jotka eivät tarvinneet budjettivastaavan päätöstä.

### **3.3 Seminaarin tavoite**

Porvoon seminaarin konkreettisiksi tavoitteiksi asetettiin toimeksiantajamme ja meidän välisessä työkokouksessa tammikuussa 2009, että seminaarin tulisi luoda puitteet yritysten, koulujen ja organisaatioiden kohtaamiselle ja oppimiselle. Kohtaamisen odotettiin syventävän aikaisempia yhteistyösuhteita ja luovan uusia osallistujien välille. Teemoiksi oppimiselle valitsimme Itä-Uudenmaan, Petroskoin ja Pietarin yrityksille tehtyjen haastattelujen tulosten pohjalta pal-

velu- ja kaupankäyntikulttuurit sekä laadun johtamisen. Määrällisenä tavoitteena seminaarilla oli saada suomalaisten yritysten edustajia osallistumaan sen verran, että suomalaisia osallistujia olisi yhteensä 20. Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston edustajia ja muita oppilaitosten edustajia odotettiin osallistuvan 10–15 henkilöä. Seminaarin oli tarkoitus toimia myös koko hankkeen aloitusseminaarina ja herättää osallistujien ja mahdollisesti myös muiden Venäjä-verkoston toiminta-alueilla toimivien yritysten kiinnostusta, tulevia seminaareja kohtaan.

### **3.4 Seminaarin budjetti ja sen hallinnointi**

Sovimme projektipäällikkö Hakalan kanssa suunnitteluvaiheen alussa, että koska hän toimisi koko Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen budjetti-vastaavana, vastaisi hän myös Porvoon seminaarin budjetista. Hakala antoi meille ohjeistukseksi kustannusten suhteen sen, että seminaarikustannukset tulisi pitää alhaisina, jotta hankerahoitusta riittäisi myös tuleville seminaareille. Kaikki rahoitusta koskevat päätökset seminaarin järjestelyprosessin aikana olisivat siis Hakalan vastuulla. Järjestäjinä meidän vastuulle jäi kustannuslaskelmien tekeminen omien suunnitelmien osalta ja niiden esittäminen Hakalalle.

Seminaarin kuluihin käytettiin Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä – hankkeen hankerahoitusta, joka oli kokonaisuudessaan 38 300 euroa. Hakala arvioi ennen seminaarin järjestelyiden aloittamista, että jos saisimme Porvoon oppimisseminaarin järjestettyä siten että kuluja tulisi alle 10 000 euroa, rahaa riittäisi myös hankkeen loppuun viemiseen.

Suunnitellessamme oppimisseminaarien ohjelmaa ja vertaillessamme mahdollisia eri vaihtoehtoja tulimme siihen tulokseen, että seminaarin tavoitteiden saavuttamiseksi olisi hyvä saada tukirahaa esimerkiksi luennoitsijan palkkaamista varten. Sopivan luennoitsijan löydyttyä otimme yhteyttä Itä-Uudenmaan aluesihteerin Topi Haapaseen ja tiedustelimme häneltä, voisiko Itä-Uudenmaan liitto tukea seminaarin järjestämistä. Neuvoteltuamme asiasta Haapanen kertoi 300 euroa suuruisen tuen olevan mahdollinen. Itä-Uudenmaan liitto ei kuitenkaan myöntynyt tukemaan oppimisseminaria maakuntaliiton kokouksessa 24.2., koska Porvoon kaupungin matkailutoimisto oli järjestämässä samalle päivällä 11.3. Venäjä-aiheista koulutus päivää itä-uusmaalaisille matkailuyrittäjille. Seminaarin ja koulutuspäivän yhdistämispäätöksen jälkeen Itä-Uudenmaan liitto myönsi 300 euroa tukirahaa osallistujien ruokailun järjestämistä varten.

### **3.5 Venäjä-verkoston oppimisseminaarin yhdistäminen Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa**

Kun olimme edenneet Porvoon oppimisseminaarin järjestämisessä kutsujen lähettämisvaiheeseen, saimme 17.2. tiedon, että Porvoon kaupungin matkailutoimisto oli samana päivänä lähettänyt itäuusmaalaisille matkailuyrittäjille kutsut koulutuspäivään, joka oli myös määrä järjestää 11.3. Koulutuspäivän teemoiksi Porvoon matkailutoimisto suunnitteli venäläistä tapakulttuuria ja Venäjälle suunnattua markkinointia ja tuotekehitystä. Koulutuspäivän teema ja kohderyhmä olivat siis hyvin samankaltaiset oman seminaarimme vastaaviin verrattuna.

Porvoon matkailupäällikkö Pipsa Kyöstiö otti yhteyttä meihin järjestäjiin 18.2. Hänen näkemyksensä mukaan seminaari ja koulutuspäivä tulisi yhdistää, jotta Itä-Uudenmaan yrittäjät eivät sekoittaisi kahta tapahtumaa ja jotta molempiin riittäisi toivottu määrä osallistujia. Kyöstiö oli myös sitä mieltä, että molempien järjestäjätahojen maineelle olisi parempi, jos sekaannuksia ei syntyisi ja että yhdistämällä seminaarit osallistujat saisivat suurimman mahdollisen hyödyn.

Myös Haapanen otti yhteyttä meihin järjestäjiin 18.2., kertoi kuulleensa tapahtumien päällekkäisyydestä ja sanoi tukirahan myöntämisen vaikeutuvan, koska Itä-Uudenmaan liiton kokouksessa 24.2. asia saatettaisiin nähdä siten, että tapahtumamme merkittävyys kärsii toisesta samalle päivälle osuvasta tapahtumasta, eikä liitto näkisi syytä tukea tapahtumaamme rahallisesti. Tapahtumien päällekkäisyydestä näytti siis tulevan Itä-Uudenmaan Venäjä-verkostolle lisäkustannuksia.

Projektipäällikkö Hakala oli sitä mieltä, että tapahtumien yhdistäminen olisi todennäköisesti mahdollista ja yhtyi myös Kyöstiön näkemykseen että se olisi myös hyödyllistä. Asiaa pohdittiin kokouksessa 24.2. Kokoukseen osallistuivat Hakala, Kyöstiö, Haapanen sekä me, Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston seminaarin järjestäjät. Kokouksen lopputuloksena Venäjä-verkoston oppimisseminaaari päätettiin yksimielisesti yhdistää Porvoon kaupungin matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa.

Seminaarin tavoitteet eivät merkittävästi muuttuneet Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston kannalta, vaikka seminaari yhdistettiin Porvoon kaupungin koulutuspäivän kanssa. Porvoon kaupungin matkailutoimiston koulutuspäivän alkuperäisiin tavoitteisiin ei kuulunut suomalaisten ja venäläisten matkailutoimijoiden verkostoitumisen edistämistä, mutta tavoite ei kuitenkaan ollut ristiriidassa matkailutoimiston omien tavoitteiden kanssa, joten myös verkostoitu-

mistavoitteessa pitäydettiin suunniteltaessa yhdistettyä tapahtumaa. Molempien järjestäjätahojen määrälliset tavoitteet nousivat tapahtumien yhdistämisen myötä ja uudeksi osallistujatavoitteeksi asetettiin 60 osallistujaa. Yhdistämispäätöksen jälkeisistä vaiheista kerromme luvussa 4 muiden seminaarin osien järjestämisen kuvauksien yhteydessä.



## 4 Oppimisseminaarin järjestäminen

Tässä luvussa määritellään seminaarin järjestämisen kannalta oleelliset käsitteet sekä käsitellään jokaisen osa-alueen järjestämisen etenemistä. Seminaarin suunnittelussa käytimme apuna kokousten ja tapahtumien järjestämisen kirjallisuutta. Järjestäminen aloitettiin tekemällä suunnitelma järjestelyjen etenemisestä. Olimme säännöllisesti sähköpostitse ja puhelimitse yhteydessä projektipäällikkö Hakalaan ja ohjaajaamme Sandeliniin. Kokoonnuimme myös heidän kanssaan viisi kertaa suunnitteluvaiheen aikana. Kokouksissa käsitellyt asiat käyvät ilmi muistioista, jotka ovat luettavissa liitteessä 2.

### 4.1 Työsuunnitelma ja hallinnointi

Työsuunnitelmilla on kolme päätehtävää. Niiden avulla kuvataan menetelmiä halutun lopputuloksen saamiseksi, seurataan ja valvotaan työn edistymistä ja ne myös palvelevat organisaation operatiivista kokonaissuunnittelua. Työsuunnitelmassa pääpaino on siinä mitä tehdään, kuka tekee ja mihin mennessä. Siinä suunnitellaan projektin läpivienti, muttei projektin kohdetta eli lopputuotetta. Suunnittelua tulisi tehdä vain sen verran kuin on tehtävän suorittamisen kannalta välttämätöntä. Projektisuunnitelmaa tarkennetaan projektin edetessä. (Ruuska 2005, 160–161.)

Koska työnjaosta oli päätetty ennen varsinaisia käytännön järjestelyjä, sisällytimme työsuunnitelmaan ainoastaan viikkokohtaisen aikataulun, joka on nähtävissä liitteessä 3. Mielestämme enempi alustava suunnittelu ei ollut tarpeen, koska työnjako projektiorganisaatiossa oli selvä ja koska seminaarin keskeiset tavoitteet oli määritelty aikaisemmin. Saimme näin käytettyä aikaa paremmin itse seminaarin osien suunnitteluun, järjestämiseen ja toteuttamiseen.

Hyvin pienet kokoukset sujuvat usein kuin itsestään. Pienet kokousryhmät yleensä hyväksyvät enemmän epämuodollisuuksia, joita ei saisi tapahtua suuremmissa tapahtumissa. Kokoukset ovat menestyksekkäitä, mikäli ne sujuvat ilman ongelmia, mikä taas riippuu tehokkaasta hallinnoinnista sekä kokoustilojen sisä- että ulkopuolella. (Farrer & Seekers 1999, 317–318.)

Seminaarin oli määrä olla osallistujille ilmainen koulutus- ja verkostoitumistapahtuma, johon osallistuisi noin 40 henkilöä. Odotetun osallistujamäärän ja tapahtuman luonteen vuoksi orientoituimme suunnittelun alusta lähtien hallinnoimaan verrattain epävirallista tapahtumaa. Por-

voon kaupungin matkailutoimiston mukaantulo seminaarin järjestämiseen ja päätös seminaarin ja kaupungin koulutuspäivän yhdistämisestä tekivät seminaarista ja sen suunnitteluprosessista todennäköisesti jonkin verran virallisemmän verrattuna siihen, että seminaari olisi pysynyt ai-noastaan Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston järjestämänä tapahtumana. Otimme järjestelyissä huomioon sen, että lopullisessa muodossaan seminaariin osallistuisi jonkin verran alun perin suunniteltua enemmän ihmisiä ja myös enemmän sellaisia ihmisiä, jotka eivät olleet aikaisem-min olleet tavanneet osaa seminaariin osallistuneita tai sitä järjestäneitä tahoja. Esimerkiksi ve-näläisten osallistujien emme odottaneet olevan tuttuja Porvoon matkailutoimiston edustajiston kanssa. Otimme muutokset tapahtuman virallisuudessa huomioon lähinnä isäntien ohjeistami-nessa. Keskustelimme virallisuuteen liittyvistä seikoista kaikkien järjestäjätahojen kanssa, joten kaikilla jotka jollakin tavoin osallistuivat oppimisseminaarin isännöintiin, oli käsitys tapahtu-man virallisuudesta ja osallistujien eri lähtökohdista.

## **4.2 Kokouspaikka**

Kokouksen onnistumisen edellytyksiä ovat kokoustilojen toimivuus, tarkoituksenmukaisuus ja viihtyvyys. Tiloja tulee arvioida huolellisesti ennen kokouspaikan valintaa sekä osallistujien että järjestäjän näkökulmasta. Kokouspaikan on myös sovittava tapahtuman teemaan ja imagoon ja sen tulee edesauttaa sitä, että tapahtuman tavoitteet saavutetaan. Kokouksen ohjelma mää-rittelee kokoustilan tarvittavat ominaisuudet niin varustuksen kuin erillisten tilojen määrän suhteen. Vaikka kokoustilat eivät ole varsinaisesti osallistujan kannalta tärkein tapahtuman on-nistumisen arviointikohta, voivat sopimattomat kokoustilat pilata tapahtuman. (Blinnika & Kuha 2004, 106.)

Kokouspaikkaa mietittäessä on kiinnitettävä huomiota moniin paikan ominaisuuksiin, kuten siihen että kokouspaikassa on tilava aula, että siellä on riittävän suuret ja suuri määrä sopivia tiloja niin yleisistuntoja kuin pienryhmien työskentelyä varten sekä mahdollisuuteen ruokailla ainakin paikan välittömässä läheisyydessä. (Aarrejärvi 2003, 11.)

Kokoustilojen ulkoasu valitaan osallistujamäärän ja tapahtuman luonteen mukaan. Kokoustilaa valittaessa täytyy myös ottaa huomioon muistutinpanojen tekemismahdollisuus ja audiovisuaalisten laitteiden käyttötarve. (Farrer & Seekings 1999, 33.) Kokoustilat ja muut tapahtumapai-kat olisi hyvä käydä tarkastamassa ennen tilojen valintaa. Mahdollisiin tapahtumapaikkoihin tulee ottaa yhteyttä puhelimitse ja keskustella vaatimuksista. Tällä varmennetaan, että paikka on mahdollisesti sopiva tapahtumalle ja että varsinainen tarkastuskäynti on aiheellinen. (Farrer

& Seekings 1999, 55.) Kokouspaikkaa mietittäessä on syytä vertailla hintoja, sillä joissakin tapauksissa kokoustilat saattavat olla jopa ilmaisia (Aarrejärvi 2003, 12).

Kokouspaikkaa valitessamme sovimme toimeksiantajan kanssa, että tiedustelisimme kokouspalveluita hotelli-ravintola Seurahovista, hotelli Sparresta, hotelli Haikon Kartanosta sekä ravintola Iriksestä ja tarjoukset saatuamme arvioisimme ja vertailisimme niitä, laskisimme seminaarin järjestämisen kokonaiskulut kyseisissä yrityksissä, tutustuisimme yritysten tarjoamiin kokoustiloihin ja ehdottaisimme projektin koordinaattorille mielestämme parasta vaihtoehtoa. Projektipäällikkö kertoisi sitten mielipiteensä ja arvioisi lopullisesti, sopisiko valintamme budjettiin. Valitsimme edellä mainitut yritykset, koska tiesimme niiden kaikkien tarjoavan kokouspalveluita ja olevan sijaintinsa puolesta sopivia seminaarin järjestämiseksi. Ne olivat siis käytännössä ensimmäiset mieleemme tulleet sopivien palveluiden tarjoajat. Emme alkaneet etsiä lisää muita mahdollisia seminaarinpitopaikkoja, koska uskoimme jonkin näistä sopivan tilaisuuden järjestämiseksi. Jokainen yritys vastasi kyselyihimme lähettämällä tarjouksen. Majoituspalveluita tarjoavat yritykset tekivät myös alustavat huonevaraukset.

Hotelli Sparre antoi meille tarjouksen ainoastaan ruokailuista ja majoituksesta, muttei kokoustiloista. Tarjouksessa ruokailun hinta oli muita vaihtoehtoja korkeampi. Halusimme saada kokouspaikan varmistettua mahdollisimman nopeasti, joten emme jääneet odottamaan Sparren kokouspalvelutarjousta. Nämä kaksi asiaa olivat syynä sille, että päätimme jättää Sparren vaihtoehtoista pois. Päätökseen vaikutti myös se, että Venäjältä tulevista osanottajista monet olivat aikaisemmilla kerroilla yöpyneet Sparressa. Ajattelimme että yöpyminen hotelli-ravintola Seurahovissa toisi hieman vaihtelua. Myös hotelli Haikon kartano jäi käytännössä tässä vaiheessa harkinnastamme pois, koska sen tarjous oli selkeästi kalliimpi kuin Seurahovin tai Sparren. Tällöin hotelli-ravintola Seurahovi vahvistui venäläisten vieraiden majoituspaikaksi.

Näiden päätösten jälkeen jäljelle jäi mahdollisuus pitää seminaari ravintola Iriksessä joka sijaitsi POMO-talossa tai hotelli-ravintola Seurahovissa. Kävimme tutustumassa Seurahovin kokoustiloihin ja totesimme niiden soveltuvan seminaarimme pitopaikaksi. Ravintola Iriksen ja POMO-talon tilat olivat meille jo ennestään pitkälti tuttuja, joten erityistä tutustumiskäyntiä emme niihin tehneet. Totesimme molemmissa kokouspaikoissa olevan tarvittavan määrän sopivia tiloja, tarvittavat audiovisuaaliset laitteet sekä ruokailumahdollisuuden. Esittelimme projektipäälliköllemme valitsemamme vaihtoehdot ja perustelimme valintamme. Hotelli-ravintola Seurahovin eduiksi laskimme valintojamme perustellessamme sen, että venäläiset vieraat majoituisivat samaan rakennukseen eli liikkumiseen kuluisi vähemmän aikaa. Ravintola Iriksen ja

POMO-talon eduiksi laskimme Seurahovia monipuolisemmat tilat sekä kokoustilojen maksuttomuuden HAAGA-HELIA:lle. Maksuttomuus oli lopulta ratkaiseva tekijä koordinaattorimme päätökseen. Projektimme koordinaattorin mukaan valitsemalla ravintola Iriksen rahaa säästyisi olennaisesti ja se voitaisiin käyttää myöhempien seminaarien järjestelykuluihin. Yhteenveto kokouspaikkatarjouksista on liitteenä 4.

Kokouksen pitäminen POMO-talossa tukee seminaarin tavoitetta. POMO-talo tarjoaa kaikki tarvittavat tilat sekä sopii seminaarin imagoon. POMO-talo on ennen kaikkea rakennus, jossa toimii ammatillisia oppilaitoksia, eli Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston jäsenet HAAGA-HELIA ja Amisto. Valintamme siis sopi seminaarin keskeiseen päämäärään eli oppimiseen. POMO-talossa on myös lukuisia erilaisia erityyppisiin mahdollisiin seminaarin sessioihin sopivia tiloja, joita voidaan muunnella tarpeen vaatiessa. Muunneltavuus ja erilaisten tilojen lukumäärä oli erittäin tärkeä ominaisuus, sillä seminaarin ohjelma ei ollut valintahetkellä vielä selvä. Lisäksi kumpikin meistä järjestäjistä tunsu POMO-talon ja sen henkilökunnan entuudestaan ja oli järjestänyt siellä aikaisemmin tapahtumia, joten ajattelimme, että olisimme valmiimpia ratkaisemaan mahdollisia ongelmatilanteita, joita saattaisi ilmetä toteutuspäivänä.

Oppimisseminaarin yhdistäminen Porvoon kaupungin matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa ei aiheuttanut meille lisätyötä kokouspaikan valinnan kanssa. Kyöstiö oli sitä mieltä että POMO-talo sopisi hyvin myös koulutuspäivän tapahtumapaikaksi ja yhteisen tapahtuman tapahtumapaikaksi valittiin POMO-talo.

### **4.3 Ohjelma**

Seminaarin ohjelma on se asia, jonka avulla tapahtuman tavoitteet saavutetaan. Tämän takia ohjelmaa suunnitellessa on koko ajan pidettävä mielessä tapahtuman tavoitteet. Tavoitteet määrittelevät kokouksen tiedon kulun ja muut aktiviteetit sekä ohjelman pituuden ja sisällön. Teoreettisesti hyvä ohjelma ei välttämättä auta saavuttamaan tapahtuman tavoitteita, mikäli aikataulut ei toimi tai puhujat eivät ole tapahtuman tavoitteiden kannalta oleellisia. Kokouksen osallistujien mielenkiinnon herättämiseksi on heitä viihdytettävä, miellytettävä ja yllätettävä. Tämän kannalta oleellista on valita parhaat mahdolliset puhujat. Tapahtuman tulee myös olla osallistujan kannalta selkeä kokonaisuus, johon kuuluu mukavuutta, nautiskelua, ihmisten tapaamista, oppimista ja keskustelua. (Farrer & Seekings 1999, 82–83.)

Eri sessioiden ajoitus on tärkeää konferenssia ja seminaaria järjestettäessä. Ajoitusta mietittäessä on ensiksi otettava huomioon yleisön asenne joka aihetta kohtaan, yleisön virkeysaste, session aiheen tärkeys, aiheen liittyminen muihin aiheisiin, sessioon tarvittavat resurssit, ja session tyyppi. Konferenssi voi tarkoituksesta riippuen olla ohjelmaltaan tiivis ja asioihin keskittynyt tai väljä ja sosiaalista kanssakäymistä ja luontevaa tiedonvaihtoa edistävä. Pitkät täysistuntoja sisältävät kokouspäivät ovat usein raskaita osallistujille. Oli ohjelman rakenne mikä hyvänsä, ei keskiverto-osallistujalle jää mieleen kuin murto-osa käsitellyistä aiheista. (Farrer & Seekings 1999, 87–89.)

Konferenssien ohjelmat voivat alkaa niin aamulla kuin illalla. Taukoja on oltava riittävästi eivätkä yhtämittaiset sessiot saa kestää liian kauaa. Hyvä käytäntö on vuorotella sessiotyyppien välillä, jotta joudutaan siirtymään paikasta toiseen ja samalla tulee jaloiteltua. (Farrer & Seekings 1999, 89.) Tällaiseen väliin sopii sijoittaa myös kahvitauko (Farrer & Seekings 1999, 96). Taukojen pituuden tulee riittää niin paikasta toiseen liikkumiseen kuin virvokkeiden nauttimiseen (Farrer & Seekings 1999, 89).

Session pituutta mietittäessä on otettava huomioon, että 40 minuutin luennolla ihminen keskittyy ensimmäiseen kymmeneen minuuttiin ja lopputiivistelmään. Tätä pidempiä sessioita ei tulisi pitää ilman taukoja. Tulee myös harkita, jätetäänkö aikaa luennon jälkeen vapaalle keskustelulle ja kysymyksille vai hoidetaanko se päivän lopussa erillisessä sessiossa. Siirrettäessä keskustelu myöhemmäksi tulee ottaa huomioon mahdollinen osallistujilla herännyt halu lähteä kotiin. (Farrer & Seekings 1999, 89.)

Osallistujien ryhmittäminen on erityisen tärkeää. On olemassa kaksi perusrhmittymismuotoa: täysistunto ja ryhmätyöskentely. Täysistuntoon osallistuvat kaikki kokousvieraat. Ryhmätyöskentelyssä osallistujat on jaettu pienempiin ryhmiin yleensä viidestä osallistujasta alkaen keskustelemaan eri aiheista tai ongelmista ja vaihtamaan ajatuksia. Ryhmäkeskusteluiden kokoonpano ja luonne määräytyy session tarkoituksen mukaan. (Farrer & Seekings 1999, 84.) Ryhmäkeskusteluiden johtajien tulee olla keskustelun ohjaamiseen ja hallintaan harjaantuneita (Farrer & Seekings 1999, 91).

Uuden tiedon, ajatusten, teorioiden tai käytäntöjen esittämiseen täysistunto on ryhmätyöskentelyä sopivampi sessiomuoto. Ongelmien ratkaisemiseen ja niistä keskustelemiseen workshop sopii paremmin, koska siinä vieraat osallistuvat itse keskusteluun. Keskustelun tuloksellisuuden kannalta ryhmissä tulisi olla alle 20 henkilöä, mieluummin 6-10. Osallistujilla saattaa myös olla

henkilökohtaisia mieltymyksiä jotakin tiettyä sessiomuotoa kohtaan. Oppimisen kannalta workshop muoto on usein parempi, koska se mahdollistaa keskustelun, mutta toisaalta myös asiantuntijoiden luennot saattavat olla tehokkaita. (Farrer & Seekings 1999, 84.) Kyselysessioita käytetään eri näkökulmien esittämiseen ja edesauttamaan yleisön osallistumista. Kyselysessioita käytettäessä tulee varata riittävästi aikaa, ja miettiä sessiolle sopiva ajankohta, jotta se olisi tuoksellinen. Kyselysessiot epäonnistuvat usein koska ne saatetaan pitää juuri ennen ruokailua, jolloin yleisön mielenkiinto on jo muualla. (Farrer & Seekings 1999, 91–92.)

Seminaarin ohjelman laadinta osoittautui hankalaksi tehtäväksi, koska osallistujajoukon odotettiin olevan toivomuksiltaan, taustaltaan ja osallistumismotiiveiltaan toisiinsa nähden erilaisia. Jo suunnittelun varhaisessa vaiheessa keskustellessamme projektipäällikön ja Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston puheenjohtajan kanssa, päädyimme sellaiseen ratkaisuun, että suomalaisille yrityksille ohjelmaa olisi yhtenä ja venäläisille kahtena päivänä. Tähän ratkaisuun päädyimme, koska arvelimme, ettei seminaarin budjetti riittäisi kahden suomalaiselle yrittäjälle vetovoimaisen seminaaripäivän järjestämiseen. Tällä tavoin saimme myös pyhitettyä yhden päivän venäläisiä kiinnostaville palvelun laatuun liittyville kysymyksille ja heidän toivomalleen yritysvierailulle, jotka eivät olisi yrityshaastattelujen perusteella kiinnostaneet suomalaisia osallistujia.

Seminaarin tavoitteena oli luoda puitteet oppimiselle ja verkostoitumiselle. Oppimista ajattelimme edistää hankkimalla asiantuntevia luennoitsijoita, jotka puhuisivat yritysten edustajia kiinnostavista aiheista. Lisäksi halusimme saada ohjelmaan ryhmäkeskusteluja asiantuntijoiden käsittelemistä aiheista, koska ryhmäkeskustelut olivat yrittäjien toiveiden joukossa kysyttäessä seminaarien toivotusta sisällöstä (Kivonen, A. 15.1.2009). Ryhmäkeskustelut oli mainittu myös seminaarin rahoitushakemuksessa (Bergström 2008).

Kokousjärjestämiskirjallisuuden mukaan ryhmäkeskustelut edistävät oppimista, joten ajattelimme että ne myös olisivat avuksi seminaarin oppimista koskevien tavoitteiden saavuttamisessa. Verkostoitumista ja kontaktien luontia halusimme edistää järjestämällä aikaa vapaalle kanssakäymiselle.

Vaikka päätimme jakaa seminaarin kaikille ja vain venäläisille osallistujille tarkoitettuihin päiviin, oli yhteisenkin päivän ohjelman suunnittelussa tehtävä kompromisseja. Suomalaisten ja venäläisten yritysten toiveet sen suhteen, mitä aiheita hankkeen seminaareissa olisi hyvä käsitellä, erosivat jonkin verran toisistaan tehtyjen tarvekartoitusten perusteella. Niidenkin aiheiden kannalta, jotka kiinnostivat molempia, toivottu näkökulma erosi toisen kansallisuuden vastavasta. Esimerkiksi molempien maiden yrittäjiä kiinnosti vuoden 2008 yrityshaastatteluiden pe-

rusteella oppia toisen maan palvelukulttuurista. Oppimisen kannalta paras vaihtoehto olisi ollut järjestää erilliset luennot sekä suomalaisille, että venäläisille joilla kerrottaisiin toisen maan palvelukulttuurista. Projektiin varattu budjetti ei kuitenkaan olisi tullut riittämään kahteen luennoitsijaan, jotka olisivat puhuneet suomalaisesta palvelukulttuurista venäläisille ja venäläisestä suomalaisille. Siksi tarvitsimme luentoja, joilla tulisi käsiteltyä molempia kansallisuuksia kiinnostavia asioita. Valitsimme vertailtuamme yrityshaastatteluiden tuloksia ensimmäisen päivän teemoiksi asiakaspalvelu- ja kaupantekokulttuurien erot. Päätimme hankkia kaksi luennoitsijaa, joista kukin luennoisi toisesta päivän aiheesta ja johtaisi mahdollisia ryhmätehtäviä luentoonsa liittyen. Toisen ainoastaan venäläisille suunnatun seminaaripäivän teemaksi valitsimme laadun johtamisen. Päätimme hankkia aiheesta tietävän luennoitsijan sekä järjestää yritysvierailun, joka sisältäisi esittelyn yrityksen laadunjohtamisesta.

### **4.3.1 Luennoitsijoiden valinta**

Kun päätetään, kenet halutaan puhumaan konferenssiin, on aina ensin mietittävä koko tapahtuman päämäärää, yleisön luonnetta ja kokoa sekä kyseessä olevan luennointisession päämäärää. Hyvän puhujan perusominaisuuksiin kuuluu asiansa tunteminen ja kyky ottaa yleisö huomioon. Olisi myös suotavaa jos puhuja olisi jollakin tavalla epätavallinen tai yllättävä valinta. Puhujat ovat yleensä joko organisaation sisältä, alan asiantuntijoita, akateemisia asiantuntijoita, julkisuuden persoonia, poliitikkoja tai ns. isoja nimiä. Organisaation sisältä löytyviin puhujiin voi monessa tapauksessa olla pakkokin turvautua kustannussyistä, mutta on myös tapauksia, joissa he saattavat olla juuri oikea vaihtoehto. Asiantuntijoita löytyy mm. alan korkeakouluista ja alan järjestöistä. Akateemisen puolen asiantuntijat ovat usein tottuneita puhujia. (Farrer & Seekings 1999, 100–104.)

Puhujien valmistaminen on tärkeää. Puhujalle tulisi antaa kaikki tarvittava tieto yleisön koosta, luonteesta sekä tapahtumapaikasta, sekä mahdollisuus tutustua tilaan jossa hän suorittaa luennon. (Farrer & Seekings 1999, 108)

Seminaariohjelman suunnittelun varhaisessa vaiheessa Reija Sandelin ehdotti meille kauppatieteen lisensiaattia ja venäjän kielen opettajaa Marina Vartiaista luennoimaan suomalaisen ja venäläisen asiakkaan eroista. Otimme yhteyttä Vartiaiseen, kerroimme seminaarista ja hän suostui pitämään luennon. Tapasimme yhteydenoton jälkeen ja muotoilimme yhdessä hänen kanssaan luennon sisältöä. Vartiainen halusi vaihtaa luennon aiheen suomalaisten ja venäläisten matkailijoiden välisistä eroista, sellaiseksi, että luennolla käsiteltäisiin asiakaspalveluketjun katkeamattomuuden merkitystä ja käytännön neuvoja sen toteuttamiseen. Mielestämme Vartiaisen ehdo-

tus oli hyvä, ja päätimme ottaa hänet toiseksi ensimmäisen seminaaripäivän luennoitsijaksi. Vartiaisella oli akateeminen tausta, joten oletimme hänen olevan tottunut puhuja. Vartiainen oli myös siinä mielessä kustannustehokas ratkaisu, sillä hän sanoi pystyvänsä tulkkamaan itse itseänsä, joten tulkkia ei tarvittu. Pyysimme myös HAAGA-HELLIA:n lehtoria Anne Koppatzia luennoimaan seminaariin laadun johtamisesta, josta tiesimme hänellä olevan asiantunte-  
musta, mutta Koppatz kertoi, että hänellä oli muuta ohjelmaa seminaaripäivinä.

Kaupantekokulttuurien eroista kertovaa luennoitsijaa tiedustelimme Suomi-Venäjä seuralta sekä suomalais-venäläisestä kauppakamarista. Suomalais-venäläinen kauppakamari ohjasi meidät ottamaan yhteyden Janne Pennaseen ja Suomi-Venäjä seura Prima Partner Russia konsultointi yhtiön markkinointipäällikköön ja konsulttiin Maarit Hämäläiseen. Pennanen kertoi hänen kollegansa olevan sopiva luennoitsija tilaisuuteemme, mutta projektipäällikkömme mukaan Pennasen kollegan hintapyyntö oli liian korkea. Hämäläisen hintapyyntö oli alle puolet Pennasen kollegan pyynnöstä. Puhelinkeskustelun perusteella totesimme Hämäläisellä ja olevan tietoa osallistujien toivomista aihepiireistä. Päätimme ottaa hänet toiseksi luennoitsijaksi sen jälkeen, kun Haapanen kertoi 300 euron tukirahan olevan mahdollinen. Hämäläinen kertoi pystyvänsä tulkkamaan itse itseään, joten ajattelimme hänen oleva hyvä valinta myös tulk-  
kauskustannusten kannalta. Hämäläinen kertoi myös, että hänen kollegansa Jarmo Holopainen Prima Partner Russia yrityksestä toimisi toisena luennoitsijana. Sekä suomalaisille että venäläisille suunnitellut alkuperäiset ohjelmat ovat luettavissa liitteessä 5.

### **4.3.2 Ohjelmamuutokset yhdistämispäätöksen jälkeen**

Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston Porvoon oppimisseminaarin ja Porvoon kaupungin matkailutoimiston koulutuspäivän yhdistämistä koskevissa neuvotteluissa 24.2. tärkein kysymys oli ohjelman muokkaaminen sellaiseksi, että molempien tahojen tapahtumilleen asettamat tavoitteet saavutettaisiin ilman, että siitä aiheutuisi merkittäviä lisäkustannuksia tai lisätyötä. Kyöstiön kanta oli se, että Itä-Uudenmaan matkailuyrittäjille olisi tarjottava mahdollisimman tiivis ja heidän tarpeensa täyttävä ohjelmakokonaisuus. Hänen mukaansa ohjelma, jossa olisi luentoja, joilla puhuttaisiin sekä venäläisiä että suomalaisia matkailuyrittäjiä kiinnostavista asioista, ei palvelisi tarpeeksi suomalaisten osallistujien etuja, varsinkin jos kaikki asiat käytäisiin läpi kahdella kielellä. Projektipäällikkö Hakalan mukaan taas kaikille osallistujille yhteinen ohjelma tukisi Itä-Uudenmaan palvelusektori, oppii ja verkottuu Venäjällä hankkeen verkostoitumistavoitteita, niin kuin alun perin oli suunniteltu.



Koska Porvoon matkailutoimistolla oli meitä järjestäjiä ja Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston jäseniä täsmällisemmät käsitykset itäuusmaalaiden yrittäjien Venäjä-tietoudesta ja siitä minkälaista koulutusta he kaipaivat ja koska matkailutoimiston tilaama luennoitsija Marja Mustajärvi oli ohjeistettu luennoimaan juuri yrittäjiä kiinnostavista aiheista, päätettiin että matkailutoimiston suunnittelema koulutusohjelma toteutettaisiin sellaisenaan. Ohjelmaan osallistuisivat kaikki itäuusmaalaiset yrittäjät, myös ne jotka olisivat ilmoittautuneet alun perin Opi ja verkostoidu venäläisten kanssa-seminaariin. Venäläisille vieraille päätettiin laatia erillinen ohjelma koulutuksen osalta. Tähän yritettiin löytää ratkaisu kysymällä jo Venäjä-verkoston oppimisseminaariin kaavailluilta luennoitsijoilta, mikäli he voisivat muokata luentonsa kokonaan venäläisille vieraille tarkoitetuiksi.

Ilmoitimme Vartiaiselle ja Hämmäläiselle uusista suunnitelmista ja tiedustelimme heidän mahdollisuuksiaan muokata luentojaan siten, että aiheet ja sisältö olisivat nimenomaan venäläisiä yrittäjiä kiinnostavaa ja luennoinnissa käytetty kieli olisi ainoastaan venäjä. Vartiainen kertoi, ettei hänen tietämyksensä riittäisi puolentoista tunnin mittaiseen, etupäässä venäläisiä yrittäjiä kiinnostavaan luentoon. Hämmäläinen taas kertoi että luennon muokkaaminen enemmän venäläistä yleisöä kiinnostavaksi olisi mahdollista. Hämmäläinen arvioi muokkaamiseen kuluvan kolme työtuntia. Tuohon hintaan sisältyisi power-point esityksen käännettäminen venäjäksi. Vartiaisen luennon vaihdoimme yritysvierailuksi. Seminaarin yritysvierailuista kerromme luvussa 4.4.

Toisessa tapahtumien yhdistämisen suunnittelukokouksessa 25.2. Porvoon matkailutoimistolla esitimme Kyöstiölle oman näkemyksemme uudesta ohjelmasta. Laadimme yhdessä uuden aikataulun ja ohjelmaringon. Teimme ainoastaan muutaman pienen muutoksen aikatauluun, koska alkuperäisten ohjelmien lounaat oli suunniteltu samoille ajoille. Lopullinen ohjelma on liitteessä 6.

### **4.3.3 Muutokset sessioiden muodoissa**

Seminaariin oli suunniteltu ryhmäharjoituksia, joissa oli tarkoitus käsitellä luennoilla käsiteltäviä asioita, mutta koska niiden järjestäminen odotetuille 40 osallistujalle olisi tullut käytännössä vaikeaksi, Kyöstiö ehdotti että ryhmäharjoitusten sijasta toteutettaisiin paneelikeskustelu, jossa osa ajasta varattaisiin luennoitsijoille esitettyihin kysymyksiin ja osa yleisön toisen kansallisuuden toiselle esittämiin kysymyksiin. Kyöstiö lupautui myös isännöimään ja ohjaamaan paneeli-

keskustelua. Kerroimme ajatuksesta myöhemmin Hämäläiselle, ja hänkin piti ajatusta hyvänä ja sanoi paneelin olevan helpommin toteutettavissa kuin ryhmäharjoitusten.

#### 4.4 Virkistäytyminen ja vierailut

Usein hieman pidemmän aikaa kestävät konferenssit sisältävät virkistäytymisohjelmaa. Monet osallistujat myös osittain osallistuvat konferensseihin tutustuakseen uusiin paikkakuntiin tai maihin. Myös sosiaalisella kanssakäymisellä voi kokouksesta riippuen olla keskeinen asema kokousohjelmassa. Kaikkien kokousten vieraat tarvitsevat ainakin jonkin verran lepoa ja irtiotta työasioista. Heille on annettava siihen mahdollisuus. (Farrer & Seekings 1999, 92–93.) Hyvin suunnitellussa tapahtumassa parasta on yllätyksellisyys. Osallistujille ei tule kertoa kaikkia tapahtuman ohjelman pieniä yksityiskohtia. (Häyrinen & Vallo 2008, 156.)

Seminaarin suomalaisten osallistujien oli määrä osallistua ainoastaan yhteen seminaaripäivään, joten heidän emme ajatelleet kaipaavat mitään erityistä yhteistä vapaa-ajan virkistäytymisohjelmaa yhteisten kahvitaukojen, lounaan ja illallisen lisäksi. Venäläiset osallistujat olivat ilmaisseet syksyn 2008 aikana tehdyissä yritysshaastatteluissa haluavansa yritysvierailuja seminaarien ohjelmiin (Kivonen, A. 15.1.2009). Toiseksi seminaaripäiväksi päätimme laittaa ohjelmaan yritysvierailun johonkin yritykseen, jossa venäläiset osallistujat saisivat kuulla perinteisen yritysesittelyn lisäksi esityksen yrityksen laadun johtamisesta. Seikkailulaakson myyntipäällikkö Jukka Mustonen oli ilmoittanut syksyn 2008 yritysshaastattelussa, että hän toivoisi venäläisten seminaarivieraiden vierailevan Seikkailulaaksossa (Kivonen, A. 15.1.2009).

Ajattelimme siis kysyä ensimmäiseksi Seikkailulaaksolta mahdollisuutta ottaa venäläiset osallistujat vastaan ja kertoa heille yrityksensä laadun johtamisesta. Koska Seikkailulaakso tarjoaa monenlaisia ohjelmalveluita ja ryhmäaktiiviteetteja, ajattelimme myös kysyä mahdollisuutta harrastaa jotakin aktiviteettia saman vierailun aikana. Ajattelimme, että fyysisen aktiviteetin harrastaminen toisi seminaarille yllätyksellisyyttä ja vaihtelua muuten kovin oppimis- liiketoiminnalliseen ohjelmaan. Vieraiden oli määrä lähteä Seikkailulaaksosta takaisin Venäjälle, joten ohjelmaan Seikkailulaaksossa oli sisällytettävä lounas.

Seikkailulaaksolle sopi vierailu, lounastaminen, aktiviteetin harrastaminen ja yritysesittely, jossa keskityttäisiin laadun johtamiseen Seikkailulaaksossa. Lounaaksi Mustonen ehdotti ensin keittoa, mutta ajattelimme keiton olevan liian kevyt ateria ennen pitkää kotimatkaa. Venäläisessä ruokakulttuurissa keitto mielletään alkuruuaksi, joten pyysimme pasta-lounaan ja salaatin, mikä

sopi Mustoselle. Aktiviteetiksi Mustonen ehdotti pelastuspuku-uintia avannossa, johon osallistuisi 10 halukasta vierasta. Muut seuraisivat vierestä. Mustonen ehdotti myös, ettei vieraille kerrottaisi aktiviteetin sisällöstä ennen kuin vapahtoiset olisivat ilmoittautuneet. Pidimme Mustosen ehdotusta hyvänä, koska toimiminen sen mukaan antaisi seminaarille yllätyksellisyyttä. Lisäksi arvelimme, etteivät kaikki vieraat haluaisi harrastaa fyysistä aktiviteettia, josta ei kerrottaisi etukäteen, eli pidimme 10 osallistujaa sopivana määränä.

Kerrottuamme Kyöstiölle että Vartiainen ei pystyisi muokkaamaan luentoansa tarpeitamme tyydyttäväksi, Kyöstiö ehdotti että venäläisiä vieraita voisi hyvinkin kiinnostaa luennon sijasta yritysvierailu. Itsellemme oli myös tullut mieleen vastaavanlaisia ajatuksia, sillä yritysvierailun järjestäminen sopisi kiireiseen aikatauluun paremmin kuin hyvän luennoitsijan etsiminen. Yhdessä Kyöstiön kanssa tulimme siihen tulokseen että hotelli Haikon Kartano saattaisi olla vieraita kiinnostava yritys tunnettuutensa, monipuolisen palvelutarjontansa, osittain venäläisistä koostuvan asiakaskuntansa ja Venäjään liittyvän historiansa vuoksi. Myös toinen luennoitsijois- tamme oli sitä mieltä, että vierailu Haikkoon voisi hyvinkin olla opettavainen ja kiinnostava kokemus venäläisille vieraille. Esitimme ehdotuksen projektipäälliköllemme ja hän piti sitä hyvänä ratkaisuna ja näin ollen päätimme vaihtaa Vartiaisen luennon yritysvierailuksi hotelli Haikon Kartanoon. Kyöstiö otti yhteyttä Haikon Kartanoon ja sopi alustavasti vierailusta. So- vimme itse tarkemmin vierailun sisällöstä ja aikataulusta Haikon Kartanon henkilöstön kanssa. Pyysimme heiltä, että he kertoisivat Haikon Kartanon laadun johtamisesta ja muista palvelun laatuun liittyvistä asioista ja se sopi heille hyvin. Ajattelimme että vieraat voisivat verrata Hai- kon Kartanon laadunjohtamisjärjestelmää Seikkailulaakson vastaavaan järjestelmään, jos mo- lempien yrityksiä esittelyissä puhuttaisiin samoista aiheista.

#### **4.5 Ruokailut ja kahvitaumat**

Ruoan ja juoman tulisi sopia konferenssin ohjelmaan niin aterioiden tyyppin, määrän, valmistus- tapojen kuin tarjoilun ripeyden suhteen. Ruoan hinnan tulee myös olla yhteydessä kokonais- budjettiin. Konferenssien osallistujat odottavat saavansa hyvää ruokaa. Huono ruoka saattaa aiheuttaa sen, että tapahtuman jälkeen ruoka on lähes ainoa asia joka osallistujille on jäänyt mieleen. Lounastarjoilun tulisi yleisesti ottaen olla kevyttä. Illallinen voi olla tuhdimpi. (Farrer & Seekings 1999, 331.) Ruokailun järjestäjän kanssa on tarkasti sovittava ruokailun kokonais- hinnasta. Kaikkien osallistujien erikoisvaatimukset ruokailun suhteen tulee huomioida. Kaikki- en ruokien tulee olla nopeasti tarjoiltuja. (Farrer & Seekings 1999, 331.)

Venäläisten vieraanvaraisuus on laajasti tunnettu ja venäläisen tavan mukaan se tarkoittaa myös runsasta tarjoilua. Ateriointi kestää venäläisessä kulttuurissa pitkään. (Haapaniemi, Moijanen & Muradjan 2005, 131.) Ajattelimme venäläisten vieraiden odottavan runsasta tarjoilua ollessaan Venäjä-verkoston vieraina ja otimme sen huomioon suunnitellessamme ruokailuja. Varasimme myös illalliselle venäläisten tapojen vuoksi runsaasti aikaa.

#### **4.5.1 Lounas**

Buffet-ruokailu vie vähemmän aikaa kuin se, että ruoka tarjoillaan pöytiin. Buffet ruokailun ei tulisi kestää tuntia kauempaa mukaan lukien henkilökohtaisten asioiden hoitoon kuluva aika. Kolmen ruokalajin pöytiin tarjoiltu ateriointi kestää yleensä noin puolitoista tuntia. (Farrer & Seekings 1999, 95–96.)

Päätimme että 11.3. seminaaripäivän lounas olisi buffet-lounas, jotta aikaa jäisi hiukan enemmän muuhun seminaariohjelmaan. Lounaalle varasimme kokonaisuudessaan aikaa tunnin. Pyysimme ravintola Irikseltä päivittäisestä lounastarjoilusta erillistä buffet-ruokailua, jotta ruokailu sujuisi ripeämmin. Ajattelimme että seminaarivieraita varten olisi myös hyvä olla oma erillinen ruokailutila, jotta tunnelma olisi yhtenäisempi. Valitsimme kolmen ruokalajin lounaan. Pääruokana oli lohta ja tilliperunoita.

Alkuperäinen Iriksen tarjous, eli 12 euroa ruokailijaa kohden, oli hankkeen budjettiin sopiva, mutta koska yhdistettyjen koulutustapahtumien kaikille osallistujille päätettiin tarjota lounas ja kahvit, ja koska vieraita uudistettuun tapahtumaan odotettiin huomattavasti enemmän, pyysimme Irikseltä alkuperäistä tarjousta edullisempaa lounasvaihtoehtoa. Saimme Irikseltä uuden tarjouksen, johon sisältyivät samat tarjoilut kuin edelliseen lukuun ottamatta kasvisruokavaihtoehtoa, ja jonka hinta oli 8 euroa ruokailijaa kohden. Kasvisruokailijat saivat kuitenkin heille sopivaa ruokaa pyydettyäessä. Tarjous sopi budjettimme ja hyväksyimme sen.

#### **4.5.2 Illallinen**

Päätimme järjestää 11.3. illallisen, johon kaikki kokousvieraat osallistuisivat. Ajattelimme, että yhteinen illallinen olisi seminaarin lopputuloksen kannalta erityisen tärkeätä, koska yksi tavoitteista oli saattaa suomalaiset ja venäläiset matkailualan yrittäjät sekä oppilaitosten ja julkisten organisaatioiden edustajat yhteen. Ajattelimme että illallinen olisi myös vieraanvaraisuuden

osoitus erityisesti venäläisiä osallistujia kohtaan sekä tarjoaisi virkistäytymistä ja lepoa osallistujille.

Lähetimme illallista koskevan tarjouspyynnön ravintola Timbaaliin ja ravintola Cabrioleen. Päätimme lähettää pyynnön Timbaaliin, koska Kivonen oli tutkimuksessaan haastatellut sen ravintolapäällikköä ja yrityksessä oli kiinnostusta osallistua itse oppimisseminaariin. Tiesimme Timbaalin olevan myös maineikas ja laadukasta palvelua tarjoava ravintola. Cabrioleen lähetimme tarjouksen koska tiesimme senkin olevan korkeatasoinen ravintola joka saattaisi soveltua tarkoitukseemme. Pyysimme Timbaalilta buffet-lounasta, koska tiesimme sen tulevan edullisemmaksi kuin pöytiin tarjoillun illallisen. Saimme Timbaalilta hankkeen budjettiin sopivan tarjouksen, joka sisälsi kolmen ruokalajin illallisen ja yhden lasin viiniä ruokailijaa kohden. Cabriolen tarjoamat menu-vaihtoehdot osoittautuivat Timbaalin tarjoustaan kalliimmiksi, ja näin ollen päädyimme valitsemaan Timbaalin seminaarin illallisravintolaksi. Pyysimme Timbaalilta buffet-illallisen lisäksi yritysesityksen sekä maistiaisetat, koska halusimme vieraiden saavan maistaa kuuluisan ravintolan erikoisuutta. Pyysimme myös että ruokana olisi jotakin muuta kuin kalaa, koska päivän lounaaksi oli jo määräytynyt lohi. Illallinen sisälsi kolme ruokalajia sekä lasin viiniä. Pääruuaksi oli kanaa ja sienirisottoa. Illallisen lopulliseksi hinnaksi muodostui 38 € henkilöä kohden.

Ennen päätöstä yhdistää oppimisseminaari Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa, tarkoituksena oli tarjota illallinen kymmenelle ensimmäiselle ilmoittautuneelle suomalaiselle osallistujalle sekä kaikille venäläisille osallistujille. Koska oppimisseminaariin oli jo ilmoittautunut enemmän kuin kymmenen vierasta ennen tapahtumien yhdistämispäätöstä, päätettiin pysyä alkuperäisissä suunnitelmissa. Yhdistetyn tilaisuuden lopulliseen kutsuun laitettiin ainoastaan kutsu illalliselle johon voisi osallistua omalla kustannuksella. Aikaisemmin ilmoittautuneille illallinen tarjottiin.

### **4.5.3 Kahvitauot**

Kahvitauoilla ja ruokailuilla saattaa olla ratkaisevakin rooli konferenssin lopputuloksen kannalta. Taukojen ja ruokailujen ajoitus ja tarjottavat vaikuttavat osallistujien mielialaan ja mukavuuteen. Ongelmat niiden sujuvuudessa ja laadussa vaikuttavat negatiivisesti tavoitteiden saavuttamiseen. Kahvitaukoihin tulisi varata puoli tuntia aikaa. (Farrer & Seekings 1999, 95–96.)

Päädyimme tilaamaan yhteensä kolme kahvitusta ravintola Irikseltä. Ensimmäisen kahvitaun halusimme olevan heti ensimmäisen seminaaripäivän alussa, koska silloin osallistujilla olisi mahdollisuus tutustua toisiinsa. Kahvitusta toimisi myös päivän avaustilaisuutena. Halusimme kahvitaun myös ensimmäisen päivän iltapäivälle, koska lounaan vieraat söisivät jo 12.30–13.00 ja ohjelma jatkui klo 16.30 asti. Toinen kahvitauko tukisi myös seminaarin tavoitetta saattaa matkailutoimijoita yhteen ja tarjoaisi mahdollisuuden keskustella päivän ohjelmasta sekä verkostoitua toistensa kanssa. Toisena seminaaripäivänä halusimme tarjota vieraille kahvin ja välipalan aamupäivällä, koska lounas syötiin vasta klo 13.30 ja koska ohjelmassa oli fyysisen aktiviteetin suorittamista. Pyysimme Irikseltä tarjousta, ja Iris ehdotti ensimmäiselle päivälle aamupäivän kahvitukseen kahvia keksillä ja iltapäivän kahvitukseen kahvia pullalla sekä toiselle päivälle kahvia sämpylällä. Iriksen tarjous sopi budjettiimme ja hyväksyimme sen. Yhdistetyn seminaarin ohjelmassa kahvitaunot toteutettiin alkuperäisten suunnitelmien mukaan, lukuun ottamatta suurempaa osallistujamäärää ja sitä, että venäläiset osallistujat eivät osallistuneet 11.3. aamupäivän aloituskahveille.

#### **4.6 Tulkkaus**

Päätökset kääntämisestä koskien ovat tärkeitä, koska se että kokouksen sisältöä käännetään samanaikaisesti vaikuttaa huomattavasti seminaarin ohjelmaan, sen nopeuteen ja puhujien valmistukseen (Farrer & Seekings 1999, 110–111.) Mikäli luentojen tulkkaus on välttämätöntä, on siitä ilmoitettava kaikissa seminaarin tiedotteissa. Tulkkauksesta on syytä sopia hyvissä ajoin ennen tapahtumaa, sillä tulkkaminen vaatii valmistautumista. Tulkille toimitetaan ohjelma ja kaikki muu asiaankuuluva materiaali ennen tapahtumaa. Puhujille on ilmoitettava tulkkauksesta ja siitä, käytetäänkö simultaani- vai konsekutiivista tulkkausta. Esitelmäsihtijän ja tulkin olisi hyvä keskustella esitelmän ammattitermeistä ja muista hankalista kohdista etukäteen. (Aarrejärvi 2003, 86.)

Seminaaria suunnitellessamme katsoimme tulkkauksen välttämättömäksi ainakin osaan seminaarin sessioihin, sillä suuri osa suomalaisista vieraista ei ymmärtänyt venäjää, eikä osa venäläisistä suomea tai englantia. Valitsimme konsekutiivitulkkauksen, koska se on edullisempi vaihtoehto, sekä helpompi toteuttaa ryhmäkeskusteluissa, joita seminaarin suunnitteluvaiheessa ennakoimme kuuluvan ohjelmaan.

Tulkkien hankinnassa käännyimme Raija Vuorenmaan puoleen, sillä Itä-Uudenmaan Venäjäverkoston puheenjohtaja Reija Sandelin mukaan hänellä oli suhteita suomesta venäjään ja ve-

näjästä suomeen tulkkauksen taitaviin henkilöihin. Vuorenmaa suositteli meille tottunutta tulkkaja Lydmila Takalaa, ja sovimme hänen kanssa tulkkauksesta. Takala laskutti 20 euroa tunnilta, mikä sopi budjettiimme. Laadimme Takalalle aikataulun hänen tulkkauksessioistaan ja annoimme hänelle kaiken tarpeellisen informaation seminaaria koskien.

Sessioiden määrä ja pituudet muuttuivat seminaarin ja matkailutoimiston koulutuspäivän yhdistämispäätöksen jälkeen siten, että tulkkaukseen tarvittiin myös 11.3. Haikon Kartanon vierailun aikana. Pyrimme käyttämään tulkkia ainoastaan luentojen ja yritysesitysten tulkkaukseen ja luotimme järjestäjä Roosin tulkkaukseen muissa epävirallisissa ja pienemmissä tulkkauksissa.

#### **4.7 Lehdistötiedote**

Ihanteellinen lehdistötiedote on yhdelle paperille mahtuva väliotsikoitu teksti, jota on helppo lukea. Tekstin voi muokata sellaiseksi, että sitä voidaan käyttää sellaisenaan tiedotusvälineissä. Lehdistötiedotteesta on ilmentävä tapahtuman nimi, aika, paikka, järjestäjä, aiheet sekä taho jolta saa lisätietoa tapahtumasta. (Aarrejärvi 2003, 94–95.)

Venäjä-verkoston puheenjohtaja Sandelin ehdotti seminaaria koskevan lehdistötiedotteen lähettämistä paikallisille suomen- ja ruotsinkielisille sanomalehdille sekä radiokanaville suunnittelukokouksessa 3.2. Kokouksessa päätettiin että medialle tiedotettaisiin tapahtumasta koska siten saataisiin lisää julkisuutta ja lehtiartikkeli voisi toimia myös kutsuna. Saimme Sandelinilta paikallisen median yhteystietoja. Laadimme suomenkielisen lehdistötiedotteen Hakalan ja Sandelinin toivomusten mukaisesti. Sandelin tarkisti ja käänsi tiedotteen ruotsiksi. Tiedote lähetettiin medialle 17.2. Lehdistötiedote on nähtävissä liitteessä 7.

Vartti-lehti julkaisi artikkelin tiedotteen pohjalta 25.2. Artikkelissa ei mainittu oppimisseminaarin olevan suunnattu matkailuyrityksille sekä matkailu- ja palvelualan oppilaitosten edustajille, joten seuraavien päivien aikana myös seminaarin kohderyhmään kuulumattomat henkilöt ilmoittautuivat seminaariin.

Otimme 26.2 uudemman kerran yhteyttä mediaan joille lehdistötiedote oli lähetetty ja pyysimme heitä olemaan julkaisematta mitään seminaarin liittyvää ennen uusia tiedotteita koska seminaari oli tuolloin jo päätetty yhdistää Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa. Tapahtumien yhdistämisen ja uuden ohjelman varmistuttua Kyöstiö laati uuden lehdistötiedot-

teen, johon teimme lisäyksiä. Uusi tiedote lähetettiin medialle 6.3. Tiedote on nähtävissä liitteessä 8.

#### 4.8 Kutsut ja ilmoittautumiset

Tapahtumakutsu on tapahtuman esite. Kutsun vastaanottaja muodostaa odotuksensa tapahtumaa koskien kutsun perusteella. Kutsuun kannattaa siis panostaa. Kutsu ei saa luoda odotuksia, joita tapahtuma ei lunasta. Kutsun muoto kannattaa valita siten, että kutsu palvelee tapahtumaa. Kutsu voi olla kirje, kortti, sähköpostiviesti, puhelinsoitto tai jokin lähettipalvelun kautta toimitettu esine. Tapahtuman järjestävän organisaation ja tapahtuman isännän tulisi allekirjoittaa kutsu. Isännän allekirjoitus tekee kutsusta persoonallisemman kuin pelkällä organisaation nimellä varustettu kutsu. Kutsusta on käytävä ilmi tilaisuuden luonne, onko kutsu yhdelle vai kahdelle, tilaisuuden tarkka ajankohta ja paikka, kutsuvan organisaation nimi ja yhteystiedot, odotetaanko kutsuun vastausta ja mihin mennessä ja miten, onko tilaisuus maksullinen vai maksuton, tilaisuuden ohjelma pääpiirteissään sekä pyyntö ilmoittaa erityisruokavalista tai muista rajoitteista. (Häyrinen & Vallo 2008, 119–121.)

Päätimme että seminaarikutsu lähetettäisiin sähköpostina. Seminaari on maksuton oppimistapahtuma, jonka ei ole tarkoitus tuottaa voittoa, joten kutsun ei ole tarkoitus olla erityisen mainostava vaan se voi olla yksinkertainen. Sähköpostikutsu on myös ilmainen kutsuvaihtoehto, joten näin ajattelimme säästää kuluissa. Kutsu tulee myös suurelle osalle osallistujista ikään kuin ilmoituksena jo tiedossa olleesta tapahtumasta. Osallistujien sähköpostiosoitteiden saaminen oli myös huomattavasti helpompaa kuin postiosoitteiden saaminen. Sähköpostiosoitteet saimme HAAGA-HELIA:n osaamisfoorumi.fi sivuston yhteystietopankista.

Kutsuttujen vieraiden joukossa oli sekä yrityksiä, Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston jäseniä että muita matkailualan toimijoita, jotka Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto halusi seminaariin kutsua. Yritykset olivat se kohderyhmä, jonka osallistuminen oli epävarmintä ja toisaalta seminaarin tavoitteiden saavuttamisen kannalta oleellisinta, joten muotoilimme kutsun heitä varten. Venäjä-verkoston ja sen yhteistyökumppaneiden edustajien uskoimme osallistuvan seminaariin varmemmin, koska heille osallistuminen ei veisi aikaa työltä ja koska heistä monen oli määrä olla jollakin tavoin mukana toteuttamassa Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä – hankkeen tulevia toimintoja. Yritysten edustajilta osallistuminen seminaariin sen sijaan veisi arvokasta työaikaa.



Yrityksille lähetimme kutsut sähköpostiviestinä, jonka liitteenä oli seminaariohjelma. Sekä kutsu, että seminaariohjelma oli sekä suomeksi että ruotsiksi. Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston jäsenille lähetimme yrityksille muotoillut kutsut ja ohjelman liitetiedostoina, ja selitimme heille sähköpostiviestissä sen, että kutsu on laadittu yrityksii varten. Myös Porvoon kaupungin matkailutoimiston ja Itä-Uudenmaan liiton kanssa menettelimme samoin kuin Venäjä-verkoston jäsenten kutsujen kanssa. Tällä tavoin säästimme aikaa. Kutsujen kääntämisessä ruotsiksi saimme apua Reija Sandelilta. Kutsut on nähtävissä liitteessä 9.

Venäläisille osallistujille laadimme venäjänkieliset ja suomalaisille lähetettyihin kutsuihin nähden erilaiset kutsut, koska heidän osallistumisellaan oli erilaiset lähtökohdat. Heille seminaariohjelma oli kaksipäiväinen ja Venäjä-verkoston Pietarin ja Karjalan tasavallan yhteistyökumppanit olivat jo kutsuja lähetettäessä päättäneet mitkä yritykset osallistuisivat seminaariin. Jukka Hakala lähetti laatimamme kutsut venäläisten osallistujien yhteyshenkilöille. Lähetimme suomalaisia osallistujia varten laaditun kutsun myös HAAGA-HELIA:n Osaamisfoorumi.fi sivuston ylläpitäjälle. Laatimassamme lehdistötiedotteessa oli myös annettu ilmoittautumisohjeet, joten myös lehtien kirjoittamat jutut seminaarista toimivat kutsuina. Venäläisille lähetetty kutsu on liitteessä 10.

Ilmoittautuminen voi tapahtua puhelimella, sähköpostilla, tekstiviestillä tai kirjeitse. Ainakin kaksi ilmoittautumistapaa olisi hyvä mahdollistaa. Ilmoittautumiset on syytä ohjata tapahtumasta hyvin tietävän henkilön tykö. Tällöin mahdollisiin tiedusteluihin on helpompi vastata. (Häyrinen & Vallo 2008, 125.)

Valitsimme mahdollisiksi ilmoittautumistavoiksi puhelimen ja sähköpostin. Uskoimme näiden kahden tavan olevan halukkaille osallistujille vaivattomimpia. Ohjasimme kaikki ilmoittautumiset Jesse Kilpeläisen sähköpostiin ja puhelimeen, jotta kaikki ilmoittautumiset olisivat yhdessä paikassa.

Oppimisseminaarin ja matkailutoimiston koulutuspäivän yhdistämispäätöksen jälkeen päätimme projektipäällikön kanssa, että jo tuolloin vastaanotettuihin ilmoittautumisiin vastattaisiin ainoastaan kiittämällä ilmoittautumisesta, eikä mahdollisista muutoksista kerrottaisi, ennen kuin niistä olisi varmaa tietoa. Päätimme myös että medialle tiedotettaisiin uudestaan vasta kun mahdolliset muutokset olisivat tiedossa.

Uudet yhdistetyn seminaarin kutsut laadittiin yhdessä matkailutoimiston kanssa. Kutsut sisälsivät myös uuden ohjelman aikatauluineen. Kutsu lähetettiin selvitysten kera myös niille jotka jo olivat ilmoittautuneet ja heitä pyydettiin ilmoittautumaan uudestaan seminaariin. Tällä tavoin varmistimme, että kaikki jo ilmoittautuneet halusivat myös osallistua muuttuneeseen ohjelmaan. Uudet Itä-Uudenmaan yrittäjien ilmoittautumiset ohjasimme matkailutoimistolle, koska päätimme, että Kyöstiö toimisi suomalaisten yritysvieraiden emäntänä. Muut ilmoittautumiset ohjasimme Kilpeläiselle. Venäläisille osallistujille tiedotimme seminaarin luonteen ja sen ohjelman muutoksista Hakalan välityksellä lähettämällä heille uuden ohjelman selityksineen.

Yritysten, Venäjä verkoston edustajien ja muiden matkailutoimijoiden lisäksi otimme vastaan kyselyitä yhdeltä HAAGA-HELIA:n ja yhdeltä Amiston opettajalta koskien mahdollista opiskelijoiden osallistumista seminaaripäivän luennolle. Päätimme yhdessä Hakalan ja Kyöstiön kanssa, että opiskelijat voisivat osallistua luennoille siinä määrin missä vapaita istumapaikkoja jäisi muiden ilmoittautumisten jälkeen. Sen lisäksi, että luennot olisivat hyödyllisiä opiskelijoille, heidän toivottiin tuovan lisää eloisuutta ja näkökulmia keskusteluun. Lopullinen kutsu on nähtävissä liitteessä 11.

#### **4.9 Isännöinti**

Isännällä on keskeinen rooli tapahtuman läpiviemisessä. Isäntä rakentaa sillan kulissien, ohjelman ja vieraiden välille. (Häyrinen & Vallo 2008, 215.) Isäntiä tarvitaan tapahtumasta riippuen eri määriä ja eri rooleihin (Vallo 2009, 126). Hyvältä isännöijältä vaaditaan paljon taitoa ja tietämystä. Hyvä isäntä voi jopa pelastaa muuten epäonnistuneen kokouksen. Tapahtuman muuttaminen menestykseksi vaatii valmistautumista, taitoa, nopeaa ajattelua, itsevarmuutta ja tietoa. Isännän tehtäviin kuuluu puhujien ja kokouksen tapahtumien esittely. Isännän täytyy myös liittää tapahtuman eri osat toisiinsa, jotta niistä muodostuisi kokonaisuus. (Farrer & Seekings 1999, 343.)

Mietittäessä kuka toimii isäntänä, tulee harkita isännän hankkimista oman organisaation sisältä, pohtia kuka olisi paras vaihtoehto tapahtuman tavoitteiden kannalta ja luovatko isännät haluttua yrityskuvaa. (Häyrinen & Vallo 2008, 216.) Usein isäntänä toimii organisaation vanhempi jäsen (Farrer & Seekings 1999, 343). Isäntä, joka toimii tehtävässään vastoin tahtoaan saattaa osaltaan edesauttaa tapahtuman epäonnistumista. Pääisäntä allekirjoittaa kutsut. On sovittava etukäteen kuka isännistä hoitaa eri tehtävät vieraiden vastaanottamisesta juontamiseen. (Häyrinen & Vallo 2008, 216.) Hyvä isäntä on valmistautunut isännän työhön. (Vallo 2009, 126).

Isännän tulisi hallita etiketti, olla kiinnostunut asioista ja ihmisistä, huomioida ympäristönsä, osata kuunnella, keskustella ja kehua. Lisäksi isännän tulisi olla hyvin selvillä tapahtuman tavoitteesta, esiintyjistä, ruokailuista ja kokoustiloista. Isäntä auttaa tapahtuman onnistumisessa jättämällä positiivista muistijälkeä vieraille. (Häyrinen & Vallo 2008, 216.) Isännän tulee esimerkiksi auttaa yleisöä keskittymään keskeisiin asioihin ohjelmassa kuten puhujien puheissa (Farrer & Seekings 1999, 343).

Ennen päätöstä yhdistää oppimisseminaari Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa olimme suunnitelleet että isäntinä toimisivat Porvoon kauppaoppilaitoksen rehtori Jarl Bergström ja Edupolin kansainvälisten asioiden projektipäällikkö Raija Vuorenmaa. Molempien esiintyminen oli mielestämme ollut luontevaa aikaisemmissa Venäjä-verkoston kokouksissa.

Isäntää valitessamme otimme huomioon myös venäläisen kulttuurin, erityisesti venäläisen valtaetäisyys käsityksen. Valtaetäisyydellä tarkoitetaan vallan jakautumista ja käyttöä sekä suhtautumista auktoriteetteihin (Frisk & Tulkki 2005, 20). Koska Venäjä on korkean valtaetäisyyden maa, Bergström sopi tehtävään hyvin Porvoon kauppaoppilaitoksen rehtorina. Vuorenmaan venäjän kielen taito oli hyvä, joten ajattelimme että tervetulo puheet ja muut viralliset puheet voitaisiin sujuvasti toteuttaa sekä suomeksi, että venäjäksi. Vuorenmaa oli myös kaikista Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston edustajista tutuin suurimmalle osalle venäläisistä osallistujista Edupolin aikaisempien hankkeiden kautta. Ajattelimme myös, että kaksikielinen isännöitsijäpari oli muutenkin hyödyllinen seminaarin tapahtuman läpiviennissä ja tulkkia tarvittaisiin näin toimittaessa vähemmän, jolloin rahaa säästyisi. Bergström ja Vuorenmaa suhtautuivat molemmat myönteisesti ehdotukseemme. Sovimme että Hakala ja Sandelin olisivat varaisäntä ja –emäntä. Myös Sandelin osasi venäjää hyvin, joten isäntäparin kaksikielisyys olisi toteutunut myös varamiehistöä käytettäessä.

Porvoon matkailutoimiston mukaan tulemisen jälkeen päätimme, että Porvoon matkailupäällikkö Kyöstiö toimisi emäntänä suomalaisille vieraille ja Bergström ja Vuorenmaa venäläisille vieraille. Tarvitsimme kaksi toisistaan riippumatonta isäntää, koska venäläisten 11.3 aamupäivän ohjelma tapahtui hotelli Haikon Kartanossa ja suomalaisten ohjelma POMO-talossa. Kyöstiön valinta suomalaisten vieraiden emännäksi oli luontevaa, koska suurin osa lopullisista suomalaisista osallistujista oli ilmoittautunut Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivään.

Ennen tapahtumaa saimme tietää, että Vuorenmaa oli sairastunut ja että Bergström ei pystyisi osallistumaan ohjelmaan koko seminaaripäivän osalta. Sovimme kuitenkin että Bergström pitäisi lounaan yhteydessä tervetulo puheen sekä venäläisille että suomalaisille sekä illallispuheen Timbaalissa. Muuten venäläisten isännöinnistä vastasivat Hakala ja Sandelin. Isännät suunnittelivat omat puheensa ja muut isännöintiin liittyvät asiat itse.

#### **4.10 Kokouskansio ja muu osallistujille jaettava materiaali**

On tavallista että kokoukseen osallistuville annetaan standardoitu konferenssikansio tai paketti. (Farrer & Seekers 1999, 318). Kokousmateriaali jaetaan osallistujille seminaarin alussa. Materiaalin tulee olla tilaisuuden imagon mukainen. Kokouskansioiden pakkaaminen on hyvä aloittaa hyvissä ajoin ja silloin kun kaikki siihen tuleva materiaali on saatavilla. Kokouskansioon on tapana pakata virallinen ohjelma, kutsukirjeet, luentomateriaali, muistiinpanovälineet, paikkakunnan kartat sekä aikataulu, opastemateriaalia ja paikkakunnan matkailumainosmateriaalia. (Blinnika & Kuha 2004, 176–177.)

Halusimme antaa vieraille kokouskansiot, koska tarpeellista tai hyödyllistä jaettavaa materiaalia oli suunniteltu annettavaksi sen verran, että niiden käsitteleminen ilman kansiota olisi saattanut olla hankalaa. Kansioiden jakaminen vieraille helpotti myös osallistuneiden vieraiden rekisteröimisprosessia. Ilman ilmoittautumisen yhteydessä jaettavaa materiaalia, olisivat vieraat saattaneet tulla luennoille ja kahveille omia teitään, emmekä olisi saaneet tietää, ketä lopulta oli paikalla. Laadimme venäläisille ja suomalaisille vieraille sisällöltään erilaiset kansiot, koska heidän ohjelmansa sekä kielet, jota materiaalissa käytettiin, olivat erilaiset. Materiaali joka oli sekä suomalaisten että venäläisten vieraiden kansiossa oli osallistujalista, muistiinpanovälineet ja nimikyltti. Lisäksi suomalaisten vieraiden kansioissa oli Mustajärven luennon tulostetut diat sekä suomalaisille vieraille suunnattu palautekyselylomake. Venäläisten vieraiden kansiossa oli Hämäläisen ja Holopaisen luennon tulostetut diat, Itä-Uudenmaan venäjänkielinen matkailuesite sekä venäläisille vieraille suunnattu palautekyselylomake.

#### **4.11 Kuljetukset ja liikkuminen**

Suurten ihmisjoukkojen siirtelyyn liittyy monia ongelmia. Yksi niistä on ihmisten huomion kiinnittäminen. Tähän paras ratkaisu on puhua kovalla äänellä. Osallistujille pitää myös antaa aikaa paikasta toiseen liikkumiseen. Kokoustiloihin saapuminen ja niistä poistuminen vievät

aina enemmän aikaa kuin on odotettu. Ylioptimistiset aikataulutukset johtavat ohjelman ajallisiin ylityksiin. (Farrer & Seekings 1999, 330.)

Venäläiset vieraat järjestivät itse itselleen kuljetukset Porvooseen ja takaisin ja kustannukset maksettiin seminaarin hankerahoituksesta. Petroskoilaiset vieraat saapuivat hotelli Seurahoviin omilla autoillaan 10.3. Hakala otti vastaan Pietarista saapuneet vieraat Helsingin rautatieasemalla samana päivänä ja saattoi heidät hotelli Seurahoviin.

Seminaariohjelman yritysvierailuihin liittyneet kuljetukset tilasi Hakala. Tilausbussia käytettiin 11.3 matkaan Seurahovista Haikkoon ja sieltä POMO-taloon sekä 12.3 matkaan POMO-talosta Seikkailulaaksoon ja sieltä Seurahovin kautta Helsingin rautatieasemalle. Varasimme Porvoo-Seikkailulaakso ja Porvoo-Haikko matkoihin 30 minuuttia aikaa ja Seikkailulaakso-Porvoo-Helsinki matkalle 90 minuuttia aikaa.

Päätimme että venäläiset vieraat haettaisiin molempien seminaaripäivien alussa hotellilta ja heidät saatettaisiin POMO-taloon. Liikkumiseen hotelli Seurahovilta kävellen POMO-taloon varasimme 15 minuuttia aikaa. Sisällytimme muut kokoustilojen välisten liikkumisten ajantarpeet ruokailuihin ja taukoihin varattuihin aikoihin, koska arviomme niiden riittävän hyvin kokous- ja ruokailutilojen läheisyyden vuoksi.

#### **4.12 Toteutuspäivien työnjako**

Laadimme itsellemme molempia seminaaripäiviä varten aikataulun, johon merkitsimme mielestämme oleellisilta osin missä kenenkin tulisi olla ja mitä tehdä kunakin ajankohtana. Aikatauluun merkitsimme tulkin, itsemme, Porvoon matkailupäällikön sekä Venäjä-verkoston edustajien läsnäolon niiltä osin kuin tiesimme. Aikataulun tarkoituksena oli auttaa muistamaan tapahtumapäivien ohjelma ja sessioiden toteuttamiseen tarvittavat välineet ja henkilöt tarkasti.

## 5 Toteutus

Tässä luvussa kerromme seminaarin toteutuspäivien kulusta ja tekemistämme havainnoista. Pyrimme kokouspäivän aikana havainnoimaan yleistä tunnelmaa, erimaalaisten osallistujien välistä kanssakäymistä sekä järjestelyiden sujuvuutta.

### 5.1 Ensimmäinen seminaaripäivä – keskiviikko 11.3.

Ennen seminaaria laadittujen suunnitelmien mukaisesti kävimme POMO-talossa asettamassa opasteet ja ohjelmataulut paikoilleen sekä järjestämässä kokouskansiot ilmoittautumistiskille aakkosjärjestykseen. Varasimme myös naulakkopaikat vieraiden takeille ja tarkistimme vielä kerran tietotekniikan toimivuuden.

Ensimmäiset suomalaiset vieraat saapuivat keskiviikkona odotettua aikaisemmin jo 8.45. Useita osallistujia oli saapunut jo ennen klo 9.00, joten ensimmäisten vieraiden vastaanottaminen hoidettiin osittain samanaikaisesti viimeisten järjestelyiden kanssa. Osa ensimmäisistä vieraista ei ollut ilmoittautunut seminaariin. Laadimme myös heille mahdollisuuksien mukaan omat kokouskansiot ja nimikyltit mikä hieman hankaloitti vieraiden vastaanottoa. Järjestäjä Roos siirtyi klo 9.20 Seurahoviin, minkä jälkeen saapui lisää vieraita joiden osallistumisesta ei ollut ennakkotietoa, joten järjestäjä Kilpeläisen oli yksin vastaanottajana toimiessaan kerrottava vieraille että he saivat kokousmateriaalin myöhemmin.

Matkailupäällikkö Kyöstiö huolehti vieraiden viihtyvyydestä aamukahvin aikana ja tunnelma oli eloisa. Itä-uusmaalaiset yrittäjät tunsivat toisensa ilmeisen hyvin, ja he olivat myös innokkaita tutustumaan heille tuntemattomiin yrittäjiin, joten keskustelu oli vilkasta. Mustajärven luennolle osallistui odotettua enemmän opiskelijoita ja luentosali oli lähes täynnä. Luennon aikana kuulijat, niin yritysten edustajat kuin opiskelijatkin, kyselivät paljon kysymyksiä luennoitsijalta. Luento oli kokonaisuudessaan hyvin keskustelunomainen. Kyöstiö kertoi Mustajärven pyynnöstä taustatietoja tarvittaessa sekä esitteli yhdessä Mustajärven kanssa Itä-Uudenmaan uutta venäjänkielistä matkailuesitettä.

Venäläisten osallistujien matka ja vierailu hotelli Haikon Kartanoon sujuivat ongelmitta ja aikataulun mukaisesti. Hotellipäällikkö Juha Peltonen otti vieraat vastaan ja esitteli hotellia ja hotellinkylpylää, jonka jälkeen siirryttiin kokoushuoneeseen, jossa vieraat esittelivät itsensä. Tämän

jälkeen Peltonen esitteli Hotelli Haikon Kartanon laatujärjestelmän. Peltosen esittely näytti kiinnostavan yleisöä. Lopuksi kokoonnuttiin kartanon vastaanottoaulaan ja vieraat antoivat Peltoselle edustamiensa yritysten esitteitä.

Lounaan aikana suomalaiset ja venäläiset osallistujat ruokailivat suurimmaksi osaksi omissa pöydissään. Tunnelma oli kuitenkin vilkas. Myös venäläiset vieraat pääsivät lounaalla tutustumaan paremmin omaan matkaseurueeseensa. Lounaan aikana havainnoimamme keskustelut liittyivät yhteistyön tärkeyteen, venäläiseen ja suomalaiseen kulttuuriin sekä kuultuihin esiteltyihin ja luentoihin. Ruoka näytti maistuvan kaikille.

Mustajärven lounaan jälkeisellä luennolla tunnelma jatkui aamupäivän luennon kaltaisena. Luennon loppupuolella keskusteltiin käytännön yhteistyöstä tulevaa sesonkia varten. Hämäläisen ja Holopaisen Matkailupalveluja yli rajan luennolla syntyi myös paljon keskustelua ja luennon aihe tuntui kiinnostavan yleisöä. Luennon aikana sattui kuitenkin väärinymmärryksiä kieliongelmissa johtuen. Luennoitsijat eivät ymmärtäneet osaa kuulijoiden esittämistä kysymyksistä. Tulkki Takala alkoi kääntää keskustelua ja samaan aikaan keskustelu jakautui useisiin ryhmiin, mikä teki luentotilaisuudesta sekavanoloisen. Hämäläinen ehdotuksesta pidettiin viiden minuutin tauko, jonka jälkeen tilaisuus eteni jälleen loogisesti.

Kaikille osallistujille yhteisen iltapäiväkahvitauon aikana osa vieraista poistui paikalta, mutta siitä eloisa kanssakäyminen jatkui paikalle jääneiden vieraiden välillä. Järjestäjä Kilpeläinen haastatteli kahvitauon aikana kahta suomalaista poistuvaa vierasta vapaamuotoisesti tilaisuuden hyödyllisyyteen liittyen. Paneelikeskustelun aluksi Kyöstiö keskusteli suomalaisten vieraiden kanssa tulevista matkailutoimiston toimenpiteistä Venäjän markkinoihin liittyen ja Hakala kertoi Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen tulevasta Petroskoin seminaarista.

Luennoitsijoiden esiteltyä päivän luentoja aiheita, Kyöstiö aloitti kyselytunnin tiedustelemalla venäläisten osallistujien näkemyksiä Porvoosta. Venäläisten vastattua kysymyksiin eräs venäläisistä vieraista esitti toivomuksen, saisiko hän esittää videon edustamansa yritysten ja koulun palveluihin liittyen. Kyöstiö ehdotti videon esittämistä jonakin muuna ajankohtana jotta kyselytuntia voitaisiin jatkaa. Vieras alkoi neuvotella videon esittämisestä ja Kyöstiön ehdotettua videon esittämistä paremmin valikoidulle kohderyhmälle sen esittämiseen tarkoitettussa tilaisuudessa, alkoi osa venäläisistä vieraista puolustaa videon esittämistä. Keskustelu ja yleisön huomio siirtyi itse kyselytunnista ja kysymysten esittämisestä kysymykseen videon esittämisestä ja

Kyöstiö lopetti kyselytunnin varmistettuaan että kukaan vieraista ei halunnut enää esittää kysymyksiä. Tunnelma seminaaripäivän päättyessä oli kireänoloinen.

Illalliselle Timbaaliin saapuivat kaikki illalliselle ilmoittautuneet vieraat lukuun ottamatta muutamaa seminaaripäivän aikana peruuttanutta. Ihmiset istuutuivat pöytiin suurimmaksi osaksi siten että eri kansallisuuksien edustajat olivat omissa ryhmissään, mutta kuitenkin siten että kaikissa pöydissä oli sekä suomalaisia että venäläisiä. Porvoon kauppaoppilaitos tarjosi kaikille vieraille alkupaljan. Vieraat näyttivät pitävän ruoasta, ravintolan esittelystä, sekä yhdessäolosta. Illallinen tuntui vapauttavan tunnelmaa, hieman kireänoloisen paneelikeskustelun jälkeen. Illallisen aikana pidettiin yhteensä neljä maljapuhetta, jotka nostivat tunnelmaa hyvin.

Kokonaisuudessaan päivän ohjelma näytti yleisesti ottaen miellyttäneen vieraita ja järjestelyiden osalta kaikki sujui ilman ratkaisevia ongelmia. Median edustajia saapui paikalle Borgåbladet-lehdestä, Uusimaa-lehdestä ja radio Vegasta. He haastattelivat havaintojen mukaan ainakin Kyöstiötä, Hakalaa, luennoitsijoita, osallistujia sekä meitä järjestäjiä. Myös Sandelinia haastateltiin Radio Itä-Uusimaassa aamulla ennen seminaaria. Päivän aikana osa Karjalan tasavallasta saapuneista vieraista esitti toivomuksen, voisivatko he yöpyä hotelli Seurahovissa vielä perjantaihin 14.3. asti, jotta he pääsisivät matkustamaan päivällä eivätkä yöllä. Projektipäällikkömme suostui järjestelyyn.

## **5.2 Toinen seminaaripäivä – torstai 12.3.**

Toisena seminaaripäivänä alkuvalmistelut sujuivat hyvin, lukuun ottamatta sitä ettemme saaneet luennointitilan tekniikkaa toimimaan halutulla tavalla. Ongelma ei kuitenkaan ollut ratkaiseva lopputuloksen kannalta. Haettaessa venäläisiä vieraita hotelli Seurahovista ilmeni, ettei suurin osa Pietariin lähtevistä vieraista ollut luovuttanut huoneitaan eikä pakannut matkatavaroitaan, vaikka heitä oli niin pyydetty tekemään. Syynä tähän oli se, että hotellin vastaanotossa heille oli sanottu, että huoneiden luovutusaika on vasta myöhemmin.

Källroosin Laatutonni-esitys näytti kiinnostavan osallistujia, ja varsinkin venäläisiä yritysvieraita, jotka esittivät paljon kysymyksiä esitykseen liittyen. Källroosin esitys loppui odotettua aikaisemmin, joten pääsimme lähtemään bussilla hieman suunniteltua aikaisemmin. Saavuimme Seurahoviin hieman etuajassa aikatauluun nähden, mutta koska osa Pietariin lähtevistä vieraista kävivät vielä pakkaamassa tavaransa ja koska jäävien ja lähtevien vieraiden huoneiden järjeste-



lyssä kului odotettua enemmän aikaa, pääsimme lähtemään hotellilta vasta 10.45, eli 15 minuuttia aikataulusta myöhässä.

Seikkailulaaksossa ryhmän otti vastaan Jukka Mustonen, joka yhdessä muiden Seikkailulaakson työntekijöiden kanssa esitteli yritystä yleisesti sekä laadun johtamista Seikkailulaaksossa. Jälleen erityisesti yritysten edustajat esittivät kysymyksiä Mustoselle. Mustonen tiivisti esityksensä noin puolen tunnin mittaiseksi, koska muuten ryhmälle olisi saattanut tulla kiire matkustaa Porvoon kautta Helsinkiin ajoissa. Yritysesittelyn jälkeen aloitettiin aktiviteetin suorittaminen. Yhteensä kymmenen vierasta sai kokeilla avantouintia, mikä oli juuri riittävä määrä, sillä sen useampi ei ilmoittautunut vapaaehtoiseksi osallistujaksi. Osallistujaryhmän valmistautuessa avantouintiin, Mustonen esitteli muille vieraille Seikkailulaakson illanvietto-tiloja ja vastaili vieraiden kysymyksiin. Osallistujaryhmän aloittaessa avantouinnin, kokoontuivat kaikki muut katsomaan suoritusta muutaman kymmenen metrin päästä. Aktiviteettiin osallistuneet innostuivat leikittelemään uinnin aikana, mikä nostatti tunnelmaa myös vierestä seuraajien joukossa.

Lounaan aikana aktiviteettiin osallistuneet kertoivat muille uinnista ja tunnelma oli hilpeä. Kun kaikki vieraat olivat syöneet ja osa alkoi hakea kahvia, jaoimme vieraille palautelomakkeet. Tämän jälkeen Seikkailulaakson henkilökunta jakoi kaikille avantouintiin osallistuneille osallistujan nimellä varustetun diplomin. Vieraat ilahtuivat diplomeista. Vierailun jälkeen lähdettiin tilausbussilla takaisin Porvooseen. Matkalla Hakala piti seminaarin päätöspuheen. Pietariin matkalla olleet vieraat lähtivät bussilla Helsinkiin.

## 6 Palaute

Tässä luvussa kerromme palautekyselylomakkeen tekemisestä, kyselyn toteuttamisesta ja siitä saaduista tuloksista. Analysoimme myös saamamme palautteen. Palautetta kerätään, jotta saadaan tietää miten osallistujat kokivat tapahtuman, mikä oli heidän mielestään kaikkein parasta ja mitä olisi voinut tehdä toisin. Saatua palautetta tulee verrata tapahtuman tavoitteisiin. Tapahtumasta kannattaa kerätä myös suullista palautetta. (Häyrinen & Vallo 2008, 171–173.)

Osallistujilta oli päätetty kerätä palautetta tapahtumasta jo suunnittelun alkuvaiheessa. Palautetta oli tarkoitus käyttää sekä seminaarin onnistumisen arvioinnissa, että tulevien seminaarien suunnittelussa.

### 6.1 Kyselylomakkeen laadinta ja sisältö

Kyselylomakkeen teossa perusohjeena voidaan pitää sitä, että yleisimmät ja helpoimmin vastattavat kysymykset sijoitetaan lomakkeen alkupuolelle ja yksityiskohtaisempia asioita kysyvät loppuun. Laadittaessa kysymyksiä, on pyrittävä siihen, että ne merkitsevät samaa kaikille vastaajille. Lomakkeen tulisi näyttää helposti täytettävältä ja olla ulkoasultaan virheetön. Avoimille vastauksille on jätettävää tarpeeksi tilaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 202–204.)

Kyselylomakkeen kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla. Yleensä käytetään kolmea muotoa – avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvaa kysymystyyppiä. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja vastausta varten jätetään tyhjää tilaa. Avoimissa kysymyksissä vastaajalla on mahdollisuus sanoa, mitä hänellä on todella mielessään. Ne sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin ja antavat mahdollisuuden tunnistaa motivaatioon liittyviä seikkoja. Avoimien kysymysten avulla voidaan osoittaa vastaajien asiaan liittyvien tunteiden voimakkuuden ja sen, mikä on keskeistä tai tärkeää vastaajien ajattelussa. Avoimien kysymysten huonona puolena pidetään sisällöltään erittäin kirjavaa aineistoa, jota on vaikea käsitellä. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–201.)

Monivalintakysymykset ovat kysymyksiä, joissa tutkija on laatinut valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastin lomakkeen valmiiseen vaihtoehtoon tai useampiin vaihtoehtoihin. Monivalintatyyppisten kysymysten huonona puolena pidetään sitä, että ne kahlitsevat vastaajan valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. Monivalintakysymykset tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia, ja niitä on näin ollen helpompi käsitellä. Asteikkoihin perustuvassa kysymystyyppissä

esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–201.) Palautelomakkeessamme asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä pyysimme arvioimaan jokaisen seminaarin osan onnistumista.

Lomakkeemme koostui yhdestä monivalintakysymyksestä, jossa selvitettiin, minkä tahon edustaja osallistuja on, viidestä asteikkoihin perustuvasta kysymyksestä, jossa tutkittiin osallistujan tyytyväisyyttä ohjelmaan ja järjestelyihin sekä kysyttiin yleisarvosanaa tapahtumalle ja neljästä avoimesta kysymyksestä. Avoimien kysymysten avulla selvitettiin osallistujien odotuksia ja niiden täyttymistä, osallistujien saamaa konkreettista hyötyä, kiinnostusta vastaavanlaisiin tapahtumiin sekä parannusehdotuksia.

Asteikkoihin perustuvassa kysymystyypissä päädyimme käyttämään 4-portaista asteikkoa, 1=vähäinen/epäonnistunut – 4=suuri/erittäin onnistunut, jolloin neutraali vaihtoehto poistettiin ja vieraan oli pakko ottaa kantaa. Venäläiset saivat täytettäväkseen venäjänkielisen lomakkeen ja suomalaiset suomenkielisen. Tällä pyrimme minimoimaan tulosten vääristymisen väärintymmärrysten takia. Lomaketta käännettäessä suomalaisille muotoiltu kysymys ”Mitä odotuksia sinulla oli koulutustapahtuman suhteen ja täytyivätkö ne?” muotoutui venäjänkieliseen lomakkeeseen virheellisesti muotoon ”Täytyivätkö odotuksesi koulutustapahtuman suhteen?”, eli ensimmäinen osa kysymyksestä jäi pois venäjänkielisestä lomakkeesta. Tämä virhe aiheutti sen, että kysymykset olivat vain osittain vertailukelpoisia. Suomalaisille ja venäläisille laaditut palautelomakkeet ovat nähtävissä liitteissä 12 ja 13.

## 6.2 Kyselyn toteutus

Kyselyn toteutuksen suhteen päädyimme siihen ratkaisuun, että palautelomakkeet jaetaan osallistujille seminaarin aikana, jolloin he täyttävät ne paikan päällä ja palauttavat saman päivän aikana. Uskoimme saavamme näin suuremman vastausprosentin verrattuna siihen vaihtoehtoon, että olisimme lähettäneet kyselyt sähköpostitse jälkikäteen. Sekä suomalaisille että venäläisille oli ennen lomakkeen täyttämistä kerrottu kyselyn tarkoituksesta, siitä mihin vastauksia käytetään ja miksi palaute on tärkeää.

Suomalaisten osallistujien kyselylomake oli laitettu heille jaettuihin kokouskansioihin, koska heidän ohjelmansa kesti vain yhden päivän. Suomalaisille vieraille emäntänä, luennoitsijoiden esittelijänä ja paneelikeskustelun vetäjänä toiminut Pipsa Kyöstiö pyysi suomalaisia osallistujia täyttämään palautelomakkeet ja palauttamaan ne aamupäivän luennon aikana ja muistutti tästä

vielä päivän päättäneen paneelikeskustelun alussa. Kyselyn täyttämistä varten ei varsinaisesti ollut varattuna aikaa, vaan sen sai täyttää kunkin mielestä sopivana hetkenä, esimerkiksi paneelin päätteeksi. Lomakkeet sai palauttaa järjestäjille tai Hanna-auditorion pöydälle.

Venäläisille jaettiin palautekyselyt torstaina 12.3. Seikkailulaaksossa, jolloin heidän ohjelmansa oli päättymässä. Lomake jaettiin jokaiselle lounaan päätteeksi. Osallistujilla oli noin 15 minuuttia aikaa täyttää lomaketta. Täyttämisen aikana suurin osa nautti vielä kahvia.

### **6.3 Palautteen analysointi**

Palautelomakkeen sai yhteensä 20 venäläistä vierasta ja 38 suomalaista. Venäläisistä 19 ja suomalaisista 11 palautti lomakkeen. Venäläisten vastausprosentti oli siis 95 % ja suomalaisten noin 29 %. Kokonaisvastausprosentti oli noin 52 %.

Vastausprosenttien erot voivat selittyä sillä, että palautelomakkeiden täyttämiseen oli venäläisille ja suomalaisille varattu erilaiset ajankohdat heidän ohjelmassa. Venäläisille lomakkeet jaettiin kahvitarjoilun aikana, jolloin lomakkeen täyttämiseen oli hyvin aikaa, kun taas suomalaisia oli muistutettu lomakkeen täyttämisestä ennen paneelikeskustelua, jolloin huomattava osa vieraista oli ehtinyt jo lähteä. Aikaisemmin päivällä lomakkeen täyttämiseen oli aikaa, mutta vieraat eivät ilmeisesti halunneet arvioida vain osittain kokemaansa tilaisuutta. Venäläisiä vieraita oli myös vähemmän, joten kommunikointi heidän kanssaan koko seminaarin aikana oli henkilökohtaisempaa kuin suomalaisten kanssa. Palautelomakkeiden täyttäminen saattoi olla venäläisille myös jonkinlainen kiitollisuudenosoitus Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston vieraanvaraisuudesta. Venäläiset osallistujat halusivat kertoa mielipiteensä seminaarista kenties myös sen takia, että heistä suurimman osan oli määrä osallistua myös hankkeen tuleviin seminaareihin Petroskoissa ja Pietarissa. Antamalla parannusehdotuksia heillä oli mahdollisuus vaikuttaa tulevien seminaarien sisältöihin.

#### **6.3.1 Strukturoidut kysymykset**

Suomalaisista vastaajista 9 edusti yritystä ja 2 oppilaitosta. Venäläisistä vastaajista 9 edusti oppilaitosta, 5 yritystä, 2 muuta organisaatiota ja 2 sekä oppilaitosta että yritystä. Yksi vastaajista ei ollut kertonut mitä tahoa hän edustaa. Suurin osa kaikista vastanneista oli asteikkoihin perustuvissa kysymystyypissä valinnut vaihtoehdon 3 tai 4 jokaisen kysymyksen kohdalla. Voidaan siis todeta, että ohjelma eri osineen ja seminaari yleisesti olivat osallistujien mielestä joko on-

nistuneet tai erittäin onnistuneet. Yksikään vastaajista ei ollut valinnut yhdenkään kysymyksen kohdalla vaihtoehtoa 1 eli vähäinen/epäonnistunut. Kahta vastaajaa lukuun ottamatta vastaajille tapahtuman aihepiirin merkitys oli ollut melko suuri tai suuri.

Ohjelman eri osista ”Matkailupalveluja yli rajan”-luento oli ainoa, jota osa vastaajista arvioi osittain epäonnistuneeksi. Yhteensä 4 vastaajaa arvioi luennon osittain epäonnistuneeksi. Eniten ”erittäin onnistunut”-arviota saivat yritysvierailut Haikon Kartanoon ja Seikkailulaaksoon. Kaikki vastaajat antoivat tapahtumaksi yleisarvosanaksi joko 3 tai 4 ja vastauksista laskettu keskiarvo on 3,6.

### **6.3.2 Avoimet kysymykset**

Osa palautekyselyyn vastanneista jätti vastaamatta avoimiin kysymyksiin ja osa vastasi ainoastaan osaan avoimista kysymyksistä, mikä oli odotettavissa. Avoimien kysymysten vastaukset kuitenkin vahvistivat käsitystämme osallistujien odotuksista ja tuntemuksista. Niiden joukossa oli myös muutama toimeksiantajaamme kiinnostava ehdotus tulevia seminaareja koskien. Suomalaisista vastaajista seitsemän vastasi kysymykseen, joka koski seminaariin kohdistuneita odotuksia ja niiden täyttymistä. Heistä kuusi kertoi odotustensa täytyneen. Vastauksista esiin nousivat odotukset venäläisten tottumusten ja tapakulttuurin oppimiseen, venäläisten asiakkaiden kanssa toimimiseen liittyen. Venäläisistä 19 vastasi odotusten täyttymiseen liittyneeseen kysymykseen. Heistä 13 vastasi odotusten täytyneen ja kuusi vastasi odotusten täytyneen melkein tai osittain. Syynä vain osittaiseen odotusten täyttymiseen mainittiin yhdessä lomakkeessa täyttämättä jäänyt toivomus enempään tiedonvaihtoon matkailuyritysten kanssa. Muut osittain tai melkein vastanneet kertoivat odotuksistaan ja toivomuksistaan parannusehdotuksia koskeneen kysymyksen yhteydessä. Kaksi vastanneista olisi toivonut enemmän koulutukseen liittyvää sisältöä seminaarille, ja kaksi olisi toivonut käytännönläheisempää tai perusteellisempaa aiheiden käsittelyä.

Suomalaisista kuusi vastasi kysymykseen ”Mitä konkreettista hyötyä tapahtumasta oli sinulle?”. Heistä kaksi kertoi osaavansa seminaarin jälkeen paremmin palvella tai lähestyä venäläisiä ja kolme kertoi saaneensa uutta tietoa. Yksi mainitsi myös paikallisten yrittäjien tapaamisen olleen hyödyllistä. Venäläisistä samaan kysymykseen vastasi kaikki 19. Heistä kahdeksan vastasi saaneensa seminaarista laatuasioihin liittyvää tietoa ja viisi vastasi saaneensa muuta hyödyllistä tietoa. Kaksi kertoi saaneensa luotua uusia kontakteja ja kaksi piti yritysvierailuja hyödyllisinä.

Kysymykseen ”Oletko kiinnostunut jatkossa vastaavanlaisista koulutus/verkostoitumistapahtumista? Miksi/miksi et?” vastasi yhdeksän suomalaista ja kaikki 19 venäläistä vastaajaa ja kaikki vastasivat kyllä. Suomalaisista yksi oppilaitoksen edustaja kertoi olevansa kiinnostunut uudesta tiedosta venäläisten tapoihin liittyen, mutta ei niinkään verkostoitumisesta. Venäläisten vastaajien syyt kiinnostukselle jatkossa järjestettäviä vastaavanlaisia tapahtumia kohtaan olivat seuraavanlaiset: kolmelle kokemusten vaihto, kuudelle yhteistyön kehittämisen tai kontaktien luominen ja kolmelle uudet tiedot ja ideat olivat syynä kiinnostukselle vastaavanlaisia tapahtumia kohtaan.

”Parannusehdotuksia ja muuta kommentoitavaa” kohdassa yksi yritys oli toivonut mahdollisuutta luoda konkreettisia kontakteja potentiaalsiin matkatoimistoihin Venäjällä. Niiden kahden venäläisen vastaajan lisäksi, jotka vastasivat odotustensa täyttyneen osittain tai melkein, kaksi venäläistä vastaajaa kertoi toivovansa lisää koulutukseen liittyvää sisältöä. Kyseisessä kohdassa oli myös kiitetty järjestäjiä ja tulkkia.

Palautetta saimme myös suullisesti seminaarin aikana. Haastattelimme lyhyesti ja epämuodollisesti kolme suomalaista osallistujaa. He kertoivat olleensa tyytyväisiä seminaarin luentojen sisältöön. Kaksi haastatelluista oli itäuusmaalaisten yritysten edustajia ja heistä toinen mainitsi venäläisten tapakulttuuriin liittyneen tiedon olleen hyödyllistä ja toinen kertoi saaneensa paremman kuvan Venäjästä markkina-alueena. Myös muun havainnointimme perusteella vieraat pitivät ohjelmasta. Kaikki luennot saivat aikaan keskustelua luentojen aikana ja tauoilla. Yleisö myös esitti kysymyksiä luennoitsijoille kaikkien luentojen aikana. Erityisesti Mustajärven luennoilla luennoitsijan ja yleisön välinen kanssakäyminen oli silminnähden molemminpuolista koko luentojen ajan.

## 7 Arviointi

Tässä luvussa esitämme omat sekä toimeksiantajamme näkemykset järjestämämme seminaarin ja sen järjestämisen onnistumisesta, sekä ehdotuksemme tulevia Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä -hankkeen seminaareja varten. Kerromme myös lopullisista seminaarin kustannuksista ja seminaarin ja Porvoon kaupungin matkailutoimiston koulutuspäivän yhdistämisestä aiheutuneista hyödyistä ja haitoista sekä arvioimme omaa oppimistamme opinnäytetyöprosessin aikana. Sekä meidän järjestäjien että toimeksiantajamme arviot ja kehitysehdotukset perustuvat henkilökohtaiseen havainnoinnin sekä toteutetun palautekyselyn avulla saatujen tietojen vertailuun seminaarille asetettuihin tavoitteisiin. Arviomme seminaarin suunnittelu- ja järjestelyprosessin sujuvuudesta perustuu omiin ja toimeksiantajan näkemyksiin, siitä mikä järjestelyn kannalta oleellisissa asioissa, kuten järjestysorganisaatiossa, toimi tai ei toiminut.

### 7.1 Seminaarin tavoitteiden saavuttaminen

Määrällisten tavoitteiden osalta seminaari onnistui huomattavasti odotettua paremmin. Seminaariin osallistui yhteensä 28 suomalaista yritysten edustajaa ja tavoitteemme oli 20 suomalaista vierasta, joiden joukkoon olisi kuulunut myös muut kuin yritysvieraat. Määrällisten tavoitteiden ylittämiseen suurimpana syynä oli kahden seminaarin yhdistäminen Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän kanssa. Suuri osa itäuusmaalaisista yrittäjistä ilmoittautui tapahtumaan todennäköisesti juuri sen takia, että Porvoon matkailutoimisto oli toinen järjestäjistä. Suuri osallistujamäärä myös auttoi saamaan julkisuutta koko Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeelle, mikä tukee seminaarin tavoitetta olla hankkeen avausseminaari ja herättää kiinnostusta matkailualan yrittäjissä tulevia seminaareja kohtaan.

Oppimiselle asetetut tavoitteet saavutettiin. Tavoitteena oli luoda puitteet oppimiselle. Osallistujien oppimista on hankala arvioida tarkasti, mutta kerätyn palautteen perusteella sekä venäläiset että suomalaiset vieraat olivat oppineet heitä kiinnostaneita asioita seminaarin tavoitteisiin sisällytetyistä aiheista. Useissa suomalaisten vieraiden täyttämässä palautelomakkeissa mainittiin tapakulttuuriin liittyneen koulutuksen olleen hyödyllistä ja puolestaan useat venäläiset osallistujat kertoivat oppineensa laatuun liittyvistä asioista. Myös meidän järjestäjien ja muiden järjestäjätahojen edustajien havaintojen perusteella voidaan todeta, että seminaarin koulutussisältö vastasi suurelta osin asetettuja tavoitteita ja osallistujien intressejä. Kaikkia seminaarin

tavoitteissa mainittuja asioita joista haluttiin tarjota koulutusta, käsiteltiin seminaarissa ja havaintojen mukaan osallistujat keskustelivat käsitellyistä aiheista, mitä voidaan pitää merkinä asioiden kiinnostavuudesta sekä siitä, että seminaarissa käsitellyt asiat on myös jossakin määrin omaksuttu. Suomalaisen osallistujien palautelomakkeissa ei mainittu kehitysehdotuksia koulutukseen liittyen, mitä voidaan pitää merkinä siitä, että käsitellyt aiheet olivat yleisöä kiinnostavia. Venäläisten lomakkeissa sen sijaan toivottiin perusteellisempaa ja käytännönläheisempää asioiden käsittelyä, mikä viittäisi jonkinasteiseen tyytymättömyyteen koulutuksen laatua kohtaan.

Kunkin osallistuneen kansallisuuden oppimista toiselta kansallisuudelta ei havaittu tapahtuvan toivotussa määrin. Yhtenä syynä tähän oli osittain epäonnistunut paneelikeskustelu, jonka tarkoituksena oli edesauttaa tiedon vaihtoa eri kansallisuuksien edustajien välillä. Paneelikeskustelun voi katsoa epäonnistuneen osittain riittämättömän tiedottamisen vuoksi. Paneelikeskustelun tavoitteet eivät kenties olleet kaikkien osallistujien tiedossa, koska venäläiset osallistujat vaativat videon näyttämistä, vaikka sille ei oltu varattu aikaa seminaari ohjelmassa. Toinen syy sille miksi paneelikeskustelun väittelytilannetta ei saatu ratkaistuksi ja osapuolet loukkaantuivat toistensa vaatimuksista, saattoivat olla suomalaisen ja venäläisen keskustelu- ja neuvottelukulttuureihin liittyvät erot.

Suomalainen haluaa kertoa suoraan ja lyhyesti oman mielipiteensä ja toiveensa. Suomalainen ajattelee, että koska hänen mielipiteensä on rationaalinen, se perustelee itse itsensä eikä tarvitse rinnalleen laajaa selittelyä. Suomalaisessa kulttuurissa on tapana sanoa suoraan mitä ajatellaan, tarkoitetaan mitä sanotaan ja seisotaan sanojen takana. Venäläisessä kulttuurissa kasvojen säilyttäminen ja ryhmän yhtenäisyyden ylläpitäminen on tärkeää. Tämän takia venäläinen selittää mielipidettään pitkäsanaisesti perustellen ja vakuutellen. Tällä pyritään saamaan kuulija puolelleen. Omalle mielipiteelle on myös tärkeää saada ryhmän hyväksyntä. (Haapaniemi ym. 2005, 35–36.) Venäläisten kanssa neuvoteltaessa on oltava ehdottomasti joustovaraa (Haapaniemi ym. 2005, 208).

Paneelikeskustelussa tapahtuneen neuvottelun kulussa voitiin havaita kahden erilaisen neuvottelukulttuurin törmäys. Kyöstiö esitti rationaalisin perustein mielipiteensä ja venäläisten delegaatio vastasi siihen melko yhtenäisenä rintamana suostutellen ja perustellen omaa kantaansa. Kyöstiö ei joutanut kannassaan ja venäläiset eivät ymmärtäneet miksi asiasta ei voitu neuvotella enempää. Vaikka paneelikeskustelun kariutuminen aiheutti sen, ettei tiedon vaihtoa kansallisuuksien välillä tapahtunut, oli tapahtunut neuvottelutilanne hyvä esimerkki venäläisen ja



suomalaisen neuvottelukulttuurien kohtaamisesta, varsinkin suomalaisille osallistujille, koska Mustajärvi oli luennollaan käsitellyt aihetta juuri samasta näkökulmasta.

Osallistujien verkostoitumista ei havaintojemme perusteella tapahtunut kovinkaan paljon. Eri kansallisuuksien edustajien välistä keskustelua ei havaittu tapahtuvan kuin satunnaisesti, paitsi 11.3 illallisen aikana, jolloin keskustelua havaittiin enemmän. Palautekyselyssä kaksi venäläistä vierasta kertoi saaneensa uusia kontakteja. Lisäksi yksi suomalainen ja yksi venäläinen osallistuja kertoi muiden saman kansallisuuden edustajien tapaamisen olleen hyödyllistä. Verkostoitumista on siis tapahtunut ainakin jossakin määrin. Verkostoitumiseen liittyviä mainintoja ei suomalaisten palautelomakkeissa ollut yhtä lukuun ottamatta, mikä saattaa johtua siitä, että moni suomalaisista vieraista oli ilmoittautunut Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivään jo ennen koulutuspäivän yhdistämistä Venäjä-verkoston seminaarin kanssa ja sen mukana tullutta verkostoitumisteemaa, eikä heidän odotuksiinsa välttämättä niinkään liittynyt verkostoituminen. Kaksi venäläistä oppilaitoksen edustajaa kertoi palautekyselyssä toivovansa opiskelija- ja oppilasvaihtoon sekä työharjoitteluun liittyvää sisältöä, mikä voidaan tulkita toivomukseksi luoda tai kehittää suhteita suomalaisiin oppilaitoksiin ja yrittäjiin.

Arvelemme että suurimmat syyt sille, miksi verkostoitumista ei mahdollisesti tapahtunut siinä määrin mitä oli toivottu, olivat intresseiltään ja lähtökohdiltaan kirjava osallistujajoukko, eri kansallisuuksille erilliset ohjelmakokonaisuudet sekä se, että osallistujien yhteystiedot lähetettiin osallistujille vasta kaksi arkipäivää ennen seminaaria. Osallistuneiden yritysten edustajien joukossa oli vain muutama matkatoimiston edustaja, joten matkatoimistojen ja muiden matkailupalvelujen tuottajien välinen verkostoituminen olisi parhaassakin tapauksessa ollut melko vähäistä. Muiden matkailualalla toimivien yritysten, esimerkiksi majoitusliikkeiden, välillä verkostoituminen yleensä on yhteistä markkinointia, mitä on varmaankin melko hyödytöntä toteuttaa kahden eri maan hotellien välillä, joten verkostoitumista ilman matkatoimistoja ja julkisia organisaatioita ei voida odottaa tapahtuvan. Yhtenä syynä sille, ettei verkostoitumista havaittu odotetussa määrin saattoi olla se, että osa suomalaisista vieraista ei välttämättä ollut orientoitunut verkostoitumiseen, vaan Porvoon kaupungin tarjoamaan koulutukseen.

## 7.2 Seminaarin suunnitteluprosessin ja järjestelyiden sujuvuus

Oman arviomme mukaan seminaarin suunnittelu ja järjestäminen sujuivat kokonaisuudessaan hyvin, ilman lopputuloksen kannalta kovin oleellisia ongelmia. Suunnittelu ja järjestelyt pyrittiin hoitamaan niin pitkälle suunnitellun aikataulun mukaisesti kuin oli mahdollista, ja näin välttyttiin suurilta kiireiltä ja työmäärän kasautumiselta. Suunnittelua hidasti jonkin verran se, että meidän järjestäjien oli hyväksyttävä suurin osa valinnoistamme budjetista vastaavalla projektipäällikkö Hakalalla. Käytäntö oli kuitenkin perusteltu eikä sillä ollut lopputuloksen kannalta suurta merkitystä. Muuten järjestysorganisaatio toimi hyvin, koska se oli mielestämme sopivan kokoinen, kaikki siihen kuuluneet olivat motivoituneita ja tiedonkulku organisaation sisällä toimi hyvin.

Seminaarin suunnitteluprosessissa tapahtuneista virheistä merkittävin oli se, ettemme tiedottaneet suunnitteluvaiheessa Porvoon matkailutoimistolle seminaarista. Matkailutoimistolle tiedottaminen olisi ollut hyödyllistä myös siinä tapauksessa, ettei matkailutoimistolla olisi ollut suunnitelmia järjestää koulutustapahtumaa, koska matkailutoimiston kontakteista olisi ollut hyötyä seminaarista tiedotettaessa. Tiedottamisella suunnittelun alkuvaiheessa, olisimme saaneet huomattavasti enemmän aikaa yhteisen tapahtuman suunnittelulle.

Toinen asia joka olisi mielestämme ollut hyvä tehdä toisin, oli se että emme varmistaneet Hämäläisen ja Holopaisen venäjän kielen tasoa ennen päätöstä palkata heidät luennoimaan seminaariin. Ilman tulkin osallistumista Hämäläisen ja Holopaisen luennolle olisi luennon laatu saattanut kärsiä. Mikäli olisimme olleet tietoisia kyseisten luennoitsijoiden venäjän kielen tasosta, olisimme suunnitelleet tulkin käyttöä luennolla ja varanneet sen mukaisesti aikaa.

Toteutuspäivinä järjestelyt sujuivat ilman ongelmia. Seminaaripäivänä mieleemme tuli kuitenkin pari asiaa, jotka olisi pitänyt ottaa huomioon suunniteltaessa päivän työnjakoa ja aikataulua. Ensimmäisenä päivänä suomalaisia seminaarivieraita otti vastaan ainoastaan Kilpeläinen. Kilpeläisellä ei ollut tuolloin mahdollisuutta reagoida mahdollisiin ongelmatilanteisiin, kuten odottamattomien vieraiden haluun saada seminaarimateriaali. Mikäli meillä järjestäjillä olisi ollut käytettävissä yksi henkilö toteutuspäivänä ongelmatilanteiden hoitoon, olisi ongelmatilanteista selvitty sujuvammin. Toisena päivänä venäläisten vieraiden hotellihuoneiden luovutuksen kanssa ilmeni ongelmia, koska hotellin vastaanottovirkailija oli sanonut vieraille, ettei huoneita tarvitse luovuttaa klo 8.30, vaikka näin vieraita oli pyydetty tekemään. Ongelmilta olisi ainakin

osittain vältytty, mikäli hotellin vastaanotolle olisi tiedotettu että vieraat luovuttavat huoneensa jo varhain aamulla kiireisen aikataulun vuoksi.

### **7.3 Kahden eri tapahtuman yhdistämisestä aiheutuneet hyödyt ja haitat**

Lopullisessa yhdistetyssä muodossaan seminaari sai todennäköisesti osakseen enemmän julkisuutta ja yrittäjien huomiota, kuin mitä kaksi erillistä tapahtumaa olisivat saaneet, mistä puolestaan molemmille järjestäjille oli etua. Median edustajia oli paikalla useita, ja seminaarista ja siellä käsitellyistä aiheista keskusteltiin sekä radio Vegassa että Itä-Uusimaa ja Borgåbladet lehdisissä. Yhdistetyn seminaarin ohjelma auttoi seminaarin koulutussisällön kohdentamista paremmin eri kansallisuuksille, kuin mitä alkuperäinen oppimisseminaarin ohjelma. Luennot saatiin yhdistetyssä ohjelmassa järjestettyä yksikieliseksi, joten aika pystyttiin käyttämään itse teemojen käsittelyyn tulkkauksen sijasta. Seminaarista kertova Borgåbladetin artikkeli on nähtävissä liitteessä 14.

Sekä toimeksiantajamme että Porvoon matkailutoimiston mielestä seminaarien yhdistämisen vaikutus oli positiivinen koulutustavoitteiden saavuttamisen kannalta. Toisaalta Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen tavoitteisiin kuuluneella yritysten ja oppilaitosten verkostoitumisella oli vähemmän painoarvoa uudessa ohjelmassa suhteessa vanhaan, koska ohjelma oli suurimmaksi osaksi jaettu kahteen eri kansallisuuksille tarkoitettuihin kokonaisuuksiin. Seminaarien yhdistäminen saattoi myös osaltaan tehdä tapahtuman luonteesta epäselvän osalle kutsutuista vieraista, koska monet tahot saivat erilaisia, ja eri tahojen laatimia kutsuja lyhyen ajan sisällä. Erityisesti venäläisille vieraille saattoi olla epäselvää, miksi Porvoon matkailutoimisto oli mukana seminaarin järjestämisessä. Tapahtumien yhdistäminen oli kuitenkin molempien järjestäjätahojen sekä meidän järjestäjien mielestä oikea ja hyvä ratkaisu. Lopullinen osallistujalista on nähtävissä liitteessä 15.

### **7.4 Toteutunut budjetti ja lisäkustannukset**

Alla olevassa taulukossa on esitetty oppimisseminaarin toteutuneet kustannukset. Kustannuksista Seikkailulaakson lounas- ja ohjelmamaksu oli ainut, joka ei muuttunut kertaakaan seminaarin järjestämisen aikana. Muut kustannukset muuttuivat seminaarin järjestämisen edetessä, osa useankin otteeseen. Kustannuksia joihin me tai budjettivastaava Hakala ei osannut varautua olivat seminaaripäivänä ilmenneet lisämajoituskustannukset sekä osittain tulkkauskustannuksien suuruus. Odotimme tulkkauskustannusten pysyvän noin sadassa eurossa, mutta mei-

dän ja tulkin välisen tiedonkulun ongelmien takia saimme tietää tulkkauksen ja käännöskustannusten kokonaishinnan vasta ensimmäisenä seminaaripäivänä. Kustannuksia jotka nousivat seminaarin ja Porvoon matkailutoimiston koulutuspäivän yhdistämisen vuoksi olivat Hämäläisen ja Holopaisen (Prima Partner Russia) luentopalkkio, tulkkauksekustannukset sekä Ravintola Irikselle maksetut maksut. Yhteensä yhdistämisestä koitui lisäkustannuksia noin 300 euroa. Yhdistäminen oli kuitenkin ratkaiseva tekijä Itä-Uudenmaan liiton 300 euron suuruisen tukirahansa saamisessa, joten lisäkustannukset eivät aiheuttaneet vajetta hankerahoituksessa. Muut kustannukset nousivat pieniä määriä lähinnä odottamattomien vieraiden saapumisen takia. Kokonaiskustannukset pysyivät alle 10 000 euron, eli alkuperäisessä Hakalan asettamassa budjetissa pysyttiin.

Taulukko 1. Toteutuneet kustannukset

<b>Toteutuneet kustannukset</b>	
Lounas ja ohjelma 12.3.2009 / Seikkailulaakso	500,00
Majoitus Porvoossa 10.-12.3.2009 /Seurahovi	2356,00
Illallinen 11.3.2009 / Timbaali	1449,01
Luentopalkkio 11.3.2009 / Prima Partner Russia	705,14
Vieraiden matkakulut Suomeen10.-13.3.2009	2084,30
Majoitus Porvoossa 12.-13.3.2009 / Seurahovi	523,00
Kuljetukset Hki Porvoo Hki 10.-12.3.2009 / H. Eriksson	410,00
Tulkin palkkio / Ludmila Takala	300,00
Lounas 11.3. ja kahvit 11.-12.3.2009 / Ravintola Iris	936,30
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>9263,75</b>

## 7.5 Arvio omasta oppimisesta

Itse järjestäjinä opimme seminaarin suunnittelun ja toteuttamisen aikana monia tapahtuman järjestämiseen ja hallintaan liittyviä asioita sekä teoriassa että käytännössä. Lisäksi olemme seuranneet koulutushankkeen toteuttamista jo ennen omaa osallistumistamme seminaarin suunnitteluun, mikä oli myös mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Tärkeimmät asiat, joita opimme järjestäessämme Porvoon oppimisseminaaria, liittyvät suurten ja hieman epäselvien kokonaisuuksien hallinnoimiseen. Haastavinta seminaarin suunnittelussa oli ohjelman suunnittelu siten, että seminaarille ja Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen tavoitteet olisivat toteutuneet. Ilmoittautumisten vastaanottaminen ja siihen liittyvien majoitus- ja kokouspalveluvarausten päivittäminen osoittautui yllättävän hankalaksi ja aikaa vieväksi prosessiksi verrattuna muihin suunnittelun ja järjestelyn eri vaiheisiin. Tähän vaikutti osittain alkuperäisten suunnitelmien muuttuminen. Suunnitelmien muuttumisesta aiheutunut seminaarin osittainen uudelleen suunnittelu oli myös kokonaisuudessaan työläs ja

stressaavakin vaihe seminaaria järjestettäessä. Kaikki hankalimmat suunnittelun ja järjestelyn vaiheet olivat kuitenkin opettavaisia. Oppimistamme edisti myös kaikissa vaiheissa toimeksiantajamme ja ohjaajamme tuki, sillä heillä molemmilla oli paljon kokemusta vastaavanlaisten tapahtumien järjestämisestä ja pystyimme hyödyntämään heidän tietojaan.

## **7.6 Kehitysehdotukset tulevia projekteja varten**

Kehitysehdotustemme tarkoituksena on antaa tukea tulevia Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä - hankkeen seminaareja suunniteltaessa. Kehitysehdotuksistamme saattaisi myös olla hyötyä muita seminaareja ja vastaavanlaisia hankkeita toteutettaessa.

Seminaarin suunnittelun alkuvaiheista lähtien seminaarin konkreettisten tavoitteiden asettamisessa ilmeni ongelmia, osittain epäselvien ja liian laajojen hankkeen yleisten tavoitteiden ja odotettujen osallistujien intressien erilaisuuden takia. Mielestämme hankkeen tulevien osien onnistumisen ja niiden osallistujille antaman hyödyn maksimoinnin kannalta, olisi olennaista tehdä kaikkien hankkeen piirissä toimivien tahojen kesken selväksi, mitkä ovat hankkeen ja sen osien konkreettiset tavoitteet. Mikäli tavoitteita muotoillaan uudelleen, olisi hyvä tehdä myös selväksi, mikä on kenenkin Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston kuuluvan oppilaitoksen rooli hankkeessa ja mitkä heidän intressinsä ovat ja mikä toisaalta on verkoston venäläisten oppilaitospartnerien rooli hankkeessa.

Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä – hankkeen tulevien seminaarien suunnittelussa olisi erityisesti syytä miettiä miten hankkeen verkostoitumistavoitteet saavutetaan. Järjestämässämme Porvoon seminaarissa verkostoitumistavoitteen saavuttamisen kannalta oleellinen este oli osallistuneiden yritysten homogeenisuus siinä mielessä, että suurin osa yritysvieraista edusti joko majoituspalveluja tai ohjelmapalveluja tarjoavia yrityksiä, joiden verkostoitumisintressinä todennäköisesti oli suhteen luominen matkatoimistoihin. Seminaariin ei kuitenkaan osallistunut kuin yksi Suomesta Venäjälle matkoja järjestävä matkatoimisto, eikä Venäjältä Suomeen matkoja järjestävää matkatoimistoa. Seminaariin kutsuttujen vieraiden tulisi siis mielestämme olla linjassa tapahtuman tavoitteiden kanssa, tai vaihtoehtoisesti tulisi muokata tavoitteita, mikäli osallistujien välillä ei voida odottaa tapahtuvan hankkeen tavoitteiden tai järjestäjätahojen toivomusten mukaista verkostoitumista. Myös koulutus ja oppimisekä muiden mahdollisten tavoitteiden toteutumisen kannalta olisi oikeanlainen osallistujajoukko tärkeä. Seminaareissa käsiteltävät aiheet, luennot ja muut koulutukseen liittyvät asiat voitaisiin suunnitella täsmällisemmin, mikäli osallistujajoukko olisi intresseiltään homogeeni-

sempi. Toisaalta, mikäli halutaan edesauttaa eri matkailualan toimijoiden välistä tiedonvaihtoa ja keskustelua, on hyvä että osallistujajoukko koostuu monista erilaisista matkailualan toimijoista, sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta.

Tulevia seminaareja suunniteltaessa, olisi hyvä kartoittaa osallistujien toivomuksia, intressejä ja tarpeita etukäteen kuten tehtiin Porvoon seminaaria suunniteltaessa. Koska Porvoon seminaaria varten tehdyssä kartoituksessa haastateltiin ainoastaan neljää itäuusmaalaisista matkailualan yritystä, oli kokonaiskuvan saaminen kutsuttavien suomalaisten tahojen oppimistarpeesta hankalaa. Kartoitus olisi hyvä aloittaa hyvissä ajoin ja olisi hyvä, jos se tavoittaisi suuremman osa kutsuttavista tahoista. Tulevien seminaarien järjestäjien olisi hyödyllistä tavata luennoitsijat ja muut ratkaisevat henkilöt ennen päätöstä heidän palkkaamisestaan. Myös henkilökunnan määrä suhteessa työmäärään ja kiireeseen kannattaa suunnitella tarkoituksen mukaiseksi.

## Lähteet

Alanko, L. 16.4.2009. Sähköpostiviesti.

Aarrejärvi, L. 2003 Kokoukset ja kongressit – Järjestäjän käsikirja. Edita Prima Oy. Helsinki.

Bergström, J. 15.5.2008. Porvoon kauppappilaitos. Rehtori. Valtionavustushakemus ammatillisen koulutuksen kansainvälistymiseen.

Blinnika, P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Farrer, J. & Seekings, D. 1999. How to organize effective conferences and meetings 7<sup>th</sup> edition. Kogan Page Limited. Dover.

Frisk, O. & Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Haapaniemi, M., Moijanen, M. & Muradjan, K. 2005. Tak ili kak? Venäläistä tapakulttuuria suomalaisille. Suomalais-Venäläinen kauppakamariyhdistys-SVKK ry. Helsinki.

Hakala, J. 2008. Muistio – suunnittelukokous Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä.

Hirsjärvi, S., Remes P., Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. kustannusosakeyhtiö. Tammi.

Häyrinen, E. & Vallo, H. 2008. Tapahtuma on tilaisuus – Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Kantonen, M. 2007. Hankeraportti- Venäjä-osaajaksi ammattioppilaitoksesta.

Kivonen, A.. 2009. Itä-Uudenmaan verkostoituminen Venäjän kanssa. Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Porvoo.

Kivonen, A 15.1.2009. HAAGA-HELIA. opiskelija. Keskustelu.

Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa – Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Sopimus suomalais-venäläisen oppilaitosverkoston perustamisesta. 2007. Porvoo.

Vallo, H. 2009. Isännyyden ihanuus. Otava. Keuruu.

Vuorenmaa, R. 15.12.2008. Edupoli. Kansainvälisten asioiden projektipäällikkö. Haastattelu.



**MEETING OF FINNISH – RUSSIAN NETWORK OF VOCATIONAL EDUCATION**

**Date:** Monday 3 November 2008

**Place:** Porvoo Commercial College 10.00 – 12.00  
Itä-Uusimaa Regional Council 13.00 - 15.00

**Participants:**

Elena Vasina	Petrovski College
Irina Kagakina	Petrovski College
Nadezhda Griбанova	Ministry of Education of the Republic of Karelia
Aleksandr Zaitsev	Northern College
Jarl Bergström	Porvoo Commercial College
Leena Alanko	City of Porvoo
Raija Vuorenmaa	Edupoli
Anna Kivonen	Haaga-Helia University of Applied Sciences (student)
Elena Roos	Haaga-Helia University of Applied Sciences (student)
Jesse Kilpeläinen	Haaga-Helia University of Applied Sciences (student)
Jukka Hakala	Porvoo International Services

**AGENDA:****1) Opening the meeting and presentation of participants**

Jukka Hakala opened the meeting and participants presented themselves.

**2) Presentation of Porvoo Commercial College and Porvoo International Services**

Principal Jarl Bergström gave presentation about Porvoo Commercial College and Porvoo International Services Ltd.

The college was founded in 1958 and in October 2008 it celebrated 50<sup>th</sup> Anniversary. Organizational form of the college is limited company but is operated under similar rules as every other publicly owned vocational college in Finland. Porvoo Commercial College is middle-sized college and there it is possible to study Vocational Qualification of Business and Administration in three languages: in Finnish, in Swedish or in English. In youth education there are about 250 students and in adult education about 400 students. Around 400 companies are participating different training programmes yearly.

Porvoo International Services Ltd was founded in 1998 by Porvoo Commercial College. It is specializing in planning and managing international project activities mainly in the Baltic Sea Region. The projects develop vocational training and business in international environment.

### **3) Meeting with Russian Students of Porvoo Commercial College**

Meeting with international students of Business and Administration and teacher Göran Kainberg was held in Practice Enterprise room.

### **4) Project Plan**

Jukka Hakala presented the project plan. Target of the project is to organize Finnish-Russian meetings, seminars and learning forums. Participants will be teachers, students and companies of Tourism and Business. Three international seminars are to be organized in 2009. These will be in Porvoo, St-Petersburg and Petrozavodsk. Seminars are planned to be venues for brainstorming and learning about new ways to do co-operation in field of Tourism. See the project plan summary (*Attachment 1*).

### **5) Financing**

Total cost estimate for the project is 40000 €. 60% of costs are covered by the Finnish National Board of Education (Opetushallitus) and 40% are covered by participating schools. The financing is mainly to be used to cover traveling costs. Plan is to have 20 persons from Russia traveling to seminar in Finland and 20 persons from Finland traveling to seminars in Russia.

### **6) Role of Schools and Companies in the project**

Schools and companies have a central role in the project. The financing is given for Internalization of Vocational Education and it is very important to have working life and company representatives in the project. Important result of last project with same partners was agreement of co-operation between Finnish and Russian vocational education institutions. There are companies in both countries that are interested to continue mutual development work and more companies are sought. In Russia there are tourism organizations and exposition organizations interested in participating seminars and it was agreed that similar type of organizations are sought from Finland. Three types of companies that are willing to participate from Russia are: 1) Traveling, 2) Accommodation and 3) Fair and Exhibition organizers.

**7) Student participation the project.**

The project will offer possibilities for students to participate project work. Three students of Haaga-Helia University of Applied Sciences will use materials and experiences from the project as part of their final thesis. The summary of these plans are:

1) Anna Kivonen will interview tourism companies in Finland in order to find out the specific needs and interests to be dealt with in project seminars. She will also compare the results from similar study made by Russian students in Russia.

2) Elena Roos and Jesse Kilpeläinen will participate in arrangements of Porvoo seminar and collect and analyze feedback from the participants.

**8) Meeting in St. Petersburg 8.-9.12.2008**

Arrangements of next planning meeting in St. Petersburg were discussed. Maximum of 10 people from Finland will participate. Participants are school representatives, students and company or tourism development people. Jukka Hakala will arrange visas, railway tickets and accommodation. Petrovski College will be the host organization.

In the meeting will be presented the company interviews conducted in both Finland and in Russia. Contents of seminars of 2009 will be planned according to the results of company interviews. Visit to a tourism company of tourism development organization will be arranged.

**9) Planning seminar timetable and contents for year 2009**

Timetable of seminars in was discussed and the following was decided:

- a) First Seminar in Porvoo, Finland, on 12 – 13 March 2009
- b) Second Seminar in Petrozavodsk, Russia, between 3 – 5 June 2009
- c) Third Seminar in St. Petersburg, Russia, on first week of October 2009

**10) Any other business**

Presentation of Topi Haapanen was heard in Regional Council of Itä-Uusimaa. He told about the role of Regional Council in regional tourism development.

Jukka Hakala, 6 November 2008

Jesse Kilpeläinen  
Elena Roos

Muistio 12.1

Paikka:  
Point talo- Jukka Hakalan työhuone

Osallistujat: Jukka Hakala, Jesse Kilpeläinen, Elena Roos, Reija Sandelin

Tapasimme projektin koordinaattori Jukka Hakalan ja Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston puheenjohtajan sekä opinnäytetyömme ohjaajan Reija Sandelinin kanssa 12.1. Tapaamisen tarkoituksena oli sopia alustavasta seminaarin ohjelmasta, aikataulusta ja järjestelykysymyksistä.

Tapaamisessa päätettiin, että seminaarin venäläiset vieraat saapuisivat 10.3 illalla. Varsinainen kaikille osanottajille tarkoitettu päivä olisi 11.3, jolloin ohjelmaa olisi noin klo 10–17, sekä illallinen kaikille osanottajille myöhemmin illalla. Torstaina 12.3 ohjelmaa olisi ainoastaan venäläisille vieraille, sillä arvioimme, että suomalaisilla yrityksillä ei olisi resursseja osallistua kahteen seminaaripäivään. Näin myös pystyisimme jakamaan ohjelman hieman paremmin palvelemaan kahta erilaista osallistujaryhmää. 12.3 ohjelmaa olisi noin klo 13 asti, siitä syystä että venäläisten juna lähtisi klo 16 aikaan, mikäli he lähtevät junalla.

Sovimme, että mahdollisimman pian tarkistettaisiin Porvoon hotellien huonetilanne ja tehtäisiin alustavat huonevaraukset. Päätimme, että tiedustelisimme majoitusta ainakin hotelliravintola Seurahovista, Hotelli Haikon Kartanosta sekä Hotelli Sparresta. Lisäksi kokouspalveluita tiedustelisimme ravintola Iriksestä. Tämänhetkisten tietojen mukaan venäläisiä vieraita saapuisi 20. Päätimme yhdessä että varaisimme ainakin 13 kahden hengen huonetta valitsemastamme hotellista, siltä varalta että jotkut vieraista eivät voisi yöpyä samassa huoneessa toisen kanssa. Lisäksi sovimme alustavasti, että venäläisille järjestettäisiin tervetuloisuus 10.3 valitsemassamme hotellissa. Suomalaisia vieraita tulisi parhaassa mahdollisessa tapauksessa yhteensä noin 20.

Sovimme, että Jukka Hakala selvittäisi kontaktihenkilöiltä Venäjällä saapuvien venäläisten osanottajien tiedot. Selvitettäviin tietoihin kuuluisi nimi, toiminimi, lyhyt kuvaus yrityksestä sekä organisaatiosta. Saimme myös tietää, että Anna Kivonen saisi opinnäytetyönsä lähipäivinä siihen vaiheeseen, että voisimme käyttää sitä hyväksi miettiessämme seminaarin ohjelmaa ja lopullisia teemoja.

Alustavasti sovimme teemoiksi kuitenkin venäläisen ja suomalaisen palvelukulttuurin erot, sekä laatuksitykset molemmissa maissa sen perusteella mitä tiesimme suomalaisten ja venäläisten yritysten kiinnostuksesta jo tuolloin. Reija Sandelin ehdotti mahdolliseksi luennoitsijaksi aiheeseen liittyen Marina Vartiaista, jolla Sandelinin mukaan on asiantuntemusta aiheesta. Laatuun liittyväksi ohjelmaksi ehdotettiin luentoa LaatuTonnista, tai jonkun LaatuTonnin kuuluvan yrityksen edustajan luentoa. Muita ehdotuksia olivat Flamingosta tai muista pääkaupunkiseudun yrityksistä kenties löytyvät asiantuntijat. Reija Sandelin ehdotti myös Anne Koppatzia, jolta voisi ainakin tiedustella, olisiko hänellä asiantuntemusta aiheesta. Luennoitsijoiden palkkioiksi sovittiin 35–40 euroa.

Jesse Kilpeläinen  
Elena Roos

Muistio 27.1

Paikka:  
Point talo- Jukka Hakalan työhuone

Osallistujat: Jukka Hakala, Jesse Kilpeläinen, Elena Roos, Reija Sandelin

Kokouksen tarkoituksena oli keskustella jo aikaisiksi saaduista asioista sekä suunnitella tulevia toimenpiteitä. Olimme esitelleet toimeksiantajamme edustajalle koordinaattori Jukka Hakalalle ennen kokousta mielestämme hyvät seminaarin pitopaikkavaihtoehdot, ja hän kertoi kokouksessa lopullisen valintansa. Jotta rahaa säästyisi mahdollisimman paljon tulevia projektin seminaareja varten, hän oli päättänyt, että paras vaihtoehto olisi majoittaa venäläiset vieraat hotelli-ravintola Seurahoviin, pitää kokoukset POMO-talossa ja ostaa kestitukset ravintola Iriksestä. Jukan päätös oli samassa linjassa meidän omien pohdintojen kanssa ja kaikki yhtyivät siihen.

Esiin nousi seuraavanlaisia ideoita jatkosta. Mahdollisiksi luennoitsijoiksi laatuasioihin liittyen ehdotettiin jälleen henkilöä Flamingosta tai Serenasta, jolla mahdollisesti olisi asiantuntemusta venäläisten palvelemisesta tai markkinoinnista Venäjälle. Matkatoimisto-osallistujiksi ehdotettiin Monica-Toursia ja Kymen Matkoja. Raija Vuorenmaalta kysyttiin tulkkauksesta, sillä hänellä on Reijan mukaan siihen liittyviä yhteyksiä. Ajattelimme myös että seminaarin alkuun voisi varata aikaa yritysten lyhyille esityksille. Näin yritykset saavat toisistaan helpommin paremman kuvan, mikäli eivät ole ottaneet yhteyttä toisiinsa ennen seminaaria. Sovimme myös että Jukka ottaisi yhteyttä venäläisiin Verkoston jäseniin ja ehdottaisi karkeaksi osanottajajaaoksi 10 osallistujaa Pietarista ja 10 Karjalan tasavallasta. Puhujien hankinnan sekä ohjelman tulisi olla valmiina 3.2, jotta kutsut saataisiin lähetettyä ja lopullinen osallistujamäärä selviäisi.

Nostimme esille kysymyksen seminaarin varsinaisesta tavoitteesta, koska mielestämme se olisi tärkeätä tietää tarkalleen hyvissä ajoin, jotta kaikki järjestämiseen liittyvät asiat saadaan rakennettua tavoitetta tukeviksi. Kaikilla oli ajatuksia tavoitteesta, mutta lopullista ytimekästä muotoa sille ei vielä saatu. Seuraavaa tapaamista varten kehittelimme oman idean tavoitteesta ja esittelisimme sen toimeksiantajalle ja ont-ohjaajallemme.

Jesse Kilpeläinen  
Elena Roos

## Muistio 3.2

Paikka:  
Point talo- Jukka Hakalan työhuone

Osallistujat: Jukka Hakala, Jesse Kilpeläinen, Elena Roos, Reija Sandelin

Kokous toimitettiin siinä mielessä vajaalla miehistöllä, että Jukan oli mentävä toiseen kokoukseen ennen varsinaista palaveriamme. Saimme kuitenkin osan asioista selvitettyä Jukan kanssa ennen kuin Reija saapui paikalle.

Kokouksen tarkoituksena oli tuoda kaikille julki seminaarien ohjelma. Valmista ohjelmaa emme olleet vielä saaneet valmiiksi, mutta esittelimme Reijalle tuolloiset aikaansaannoksemme. Jukan kanssa ehdittiin keskustella budjetista koskien luennoitsijaa. Jukan mukaan budjetti ei millään riittäisi 600 €/tunti maksua pyytävään puhujaan. Suomalais-venäläisen kauppakamarin konsultti olisi maksanut sen verran. Kerroimme molemmille, Reijalle ja Jukalle, että tulkkaujärjestelyt ovat sopimusta vaille valmiita ja samoin Seikkailulaakson vierailu on suunnittelun viimeistä hienosäätöä vaille valmis. Jukan mielestä Seikkailulaakson tarjous 500 €/lounas ja 1 aktiviteetti noin 25 hengelle oli hyvä ja näillä näkymin varamme sen.

Jukka ja Reija myös myöntivät luennoitsija ehdotuksiimme, jotka olivat Laatutonnin myyntimies esittelemään Laatutonnia ja Suomi-Venäjä seuran asiantuntija kaupantekokulttuurista luennoimaan. Match makingiin liittyen ehdimme keskustella Reijan kanssa sen toteutustavasta. Kokousjärjestämistä käsittelevään kirjallisuuteen nojautuen ehdotimme, että match-making hoidettaisiin vapaamuotoisen hieman pidemmän kahvitaukion ja illallisen avulla, eikä jakamalla osallistujat erillisiin ryhmätyötiloihin. Reijan mielestä ehdotus oli hyvä.

Venäläisten osallistujien yhteyshenkilöt eivät olleet lähettäneet Jukalle osallistujalistaa vielä, mutta saimme kuitenkin tietää että Pietarista tulee 10 ja Karjalan tasavallasta 10 osallistujaa. Muita asioita joista olisi hyvä vielä keskustella lähiaikoina uudestaan, ovat kysymys Timbaalissa illallisen syömisestä ja seminaarin tavoitteen lopullisesta muodosta. Sovimme Reijan kanssa että kirjoitamme tavoitteen puhtaaksi lähipäivien aikana ja lähetämme sen sähköpostilla sekä Jukalle että Reijalle hyväksyttäväksi. Illallinen Timbaalissahan oli jo periaatteessa päätetty asia ja tarjous Jukan hyväksymä, mutta meille tuli vielä mieleen että osallistujille saattaisi olla pettymys kun eivät saisi syödä etanoita etanaravintolassa. Timbaalin tarjoushan ei sisältänyt etanoita. On siis vielä kysyttävä Jukalta joutaako budjetti vielä ja kuinka paljon, jotta saataisiin edes yhden etanan illallisvierasta kohden vai onko asialla merkitystä. Päätimme kuitenkin että pyytäisimme toisen tarjouksen illallisesta ravintola Cabriolesta vertailun vuoksi ja sille varalle, jos emme järjestäkään illallista Timbaalissa.

Reija ehdotti lehdistötiedotteen lähettämistä paikallisille suomen- ja ruotsinkielisille sanomalehdille. Sovimme tiedotteen lähettämispäiväksi 17.2. Reija ehdotti myös lehdistön kutsusta itse seminaariin. Reijan mukaan lehdistön läsnäolo tilaisuudessa ei aiheuttaisi mitään lisätyötä, eikä heihin tarvitsisi varautua esim. tarjoilun suhteen. Pidimme Reijan ehdotusta hyvänä. Reija kutsui meidät Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston oppilaitosten toimikunnan vuoden 2009 aloituskokoukseen 9.2, jolloin esittelisimme kaiken mitä tähän mennessä olemme tehneet ja kertoisimme, missä vaiheessa seminaarin järjestelyt ovat. Samassa

tilaisuudessa tai sen jälkeen myös sopisimme isäntien eli todennäköisesti Jarl Bergströmin ja Raija Vuorenmaan kanssa milloin antaisimme heille tarkkaa informaatiota seminaarin ohjelmasta ja isäntänä olemisesta.

Jesse Kilpeläinen  
Elena Roos

Muistio 13.2

Paikka:  
Point talo- Jukka Hakalan työhuone

Osallistujat: Jukka Hakala, Jesse Kilpeläinen, Elena Roos

Kokouksen tarkoituksena oli lyödä lukkoon ohjelma ja tarkentaa joitakin asioita kutsuihin liittyen ynnä muuta. Jukka oli sitä mieltä, että budjetti riittäisi Timbaalin illalliseen etanoiden kanssa, Laatutonin 200 € konsultin luento, Maarit Hämäläisen luento ryhmäkeskusteluineen ja muihinkin meidän hänelle esittämiin ehdotuksiin. Jukka hyväksyi siis budjetin, ja sovimme että kaikki seminaariin liittyvät varaukset vahvistetaan. Selvitettäväksi jäisi vielä se, että kumpi Laatutonin tarjoamista luentovaihtoehtoista sopisi seminaarin yleisölle paremmin, Laatutoni-valmentajan luento vai myyntimiehen esittely. Sovittiin, että päätämme asiasta maanantaina, soitettuamme Tom Källroosille, joka on ollut yhteyshenkilönä Laatutonilta. Ja tulkkauksesta päätimme, että Lydmila Takalaa tarvitsisimme ainoastaan 12.3 Laatutonia ja Seikkailulaaksoa kääntämään.

Tiedustelimme Jukalta osallistujalista, jossa olisi venäläisten osallistujien nimet yhteystietoineen. Hän ei ollut sitä vielä venäläisten yhteyshenkilöiltä saanut. Jukka sanoi hoitavansa asian pikaisesti, vaikka lista ei varmaankaan ehtisi kutsujen liitteeksi. Sovimme että osallistujalista lähetetään kaikille kutsuilla, eikä ainoastaan ilmoittautuneille. Näin koska yritysten yhteystiedot ovat julkisia ja tiedot osallistujista saattavat olla joillekin tärkeäkin osallistumisperuste. Jukka

lupasi myös kysyä Venäjältä tulijoilta heidän matkustusaikataulua, koska sillä on merkitystä Get together- tilaisuuteen ja torstain aikatauluun.

Ilmaan heitettiin myös sellainen ajatus, että jos kävisi huonosti ja yrityksiä ei osallistuisikaan toivottua määrää, voitaisiin luennoitsijoiden palvelut käyttää hyödyksi laittamalla opiskelijoita kuuntelemaan luentoa.

Get together-tilaisuuden suhteen päätettiin antaa asian hautua, koska sen pystyisi hoitamaan myöhemminkin. Jukka hyväksyi laatimamme ja Reijan muokkaaman kutsutekstin, sekä lehdistötiedotteen ehdottaen kuitenkin pieniä muutoksia. Jukka ehdotti, että kutsuihin laitettaisiin Venäjä verkoston logon lisäksi myös opetushallituksen ja Itä-Uudenmaan liiton logot, koska ne rahoittavat tapahtumaa. Jukan mielestä kutsun voisi ihan hyvin lähettää sähköpostiviestinä jonka liitteenä ohjelma olisi. Toinen vaihtoehto olisi lähettää kutsut pdf-tiedostona. Sovimme että molemmat, kutsu ja lehdistötiedote lähetettäisiin tiistaina 17.2. tai viimeistään 18.2 keskiviikkona. Tällöin kaikille jäisi kuitenkin ainakin kymmenen päivää ilmoittautua, ja itse tilaisuuteen olisi yli kolme viikkoa aikaa. Päätimme, että kutsuttujen yritysten, joille tarjotaan lounaan, kahvit ja illallisen, olisi 10. Kutsujen ja tiedotteen käännöstyö hoidettaisiin viikonlopun ja maanantain aikana.



Jesse Kilpeläinen  
Elena Roos

Muistio 10.3

Paikka:  
Point talo- Jukka Hakalan työhuone

Osallistujat: Jukka Hakala, Jesse Kilpeläinen, Elena Roos, Reija Sandelin

Kokoontumisen tarkoituksena oli selvittää viimeiset seminaarivalmisteluihin liittyvät asiat ja saada kaikille selkeä kuva itse seminaaripäivien kulusta. Jukka tuli puoli tuntia myöhemmin kuin me muut, joten keskustelimme aluksi opinnäytetyömme kirjallisesta osasta ja kerroimme Reijalle jo tehdyistä valmisteluista, joista hän ei vielä ollut tietoinen.

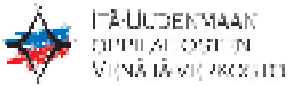
Jukalla ei vielä ollut tarkkaa tietoa Karjalan delegaation saapumisajasta, mutta hän kertoi heidän kuitenkin tietävän hotellin sijainnin, ja että he tarvittaessa voisivat olla yhteydessä hotelliin jo majoittuneiden pietarilaisten kanssa. Sovimme, että torstaina 12.3 kuljetukset hoidettaisiin siten, että vieraille joiden tulisi ehtiä 15.23 lähtevään junaan kerrottaisiin, että matkatavarat on pakattava ja huoneet luovutettava jo aamulla ennen seminaarin alkua, ja että matkatavarat haettaisiin Seurahovista matkalla Seikkailulaaksoon.

Jukka oli hankkinut meille seminaarikansioita ja nimikylttejä. Sovimme, että laatisimme kansiot valmiiksi Pomossa ja Jukka toisi meille Porvoon venäjänkieliset esitteet iltapäivällä. Kansioden sisällöksi tulisi seminaariohjelma, osallistujalista, Porvoon esite, palautekyselylomake sekä muistiinpanovälineet.



**Kokouspaikka tarjoukset ja niiden vertailu**

<b>Hotelli-ravintola Seurahovi</b>
Majoitus 2 yötä 8x2hh + 4x1hh = 2512 €
Kokous 11.3 = 1320 € ja 12.3 = 300 € yht. 1620 €
Kaikki yht. 4132 €
sisältää: majoitus, kokoustilat, 1 lounas, 2 kahvitusta
<b>Sparre</b>
Majoitus 2 yötä 8x2hh + 4x1hh = 2280 €
kestitys yht. 1210 €
kaikki yht. 3490
sisältää: majoitus, 1 lounas, 3 kahvitusta
<b>Haikko</b>
Majoitus 2 yötä 8x2hh + 4x1hh = 3816 €
Kokous 63 € x 40 henkeä = 2520 €
Kaikki yht. 6336 €
sisältää: majoitus, kokoustilat, 1 lounas, 2 kahvitusta
<b>Iris</b>
kestitys yht. 710 €
tilat yht. 0 €
kaikki yht. Iris 710 € + majoitus Seurahovissa 2512 € = 3222 € tai Sparressa 2280 € = 2990 €
sisältää: kokoustilat, 1 lounas, 2 kahvitusta



## Seminaariohjelma Ke 11.3.2009

POMO-talo Aleksanterinkatu 20 Porvoo

Klo

10.00 – 11.00	Aamukahvit ja osallistujien esittäytyminen
11.00 – 12.30	Miten palvelen venäläistä asiakasta? – Marina Vartiainen, kauppatieteen lisensiaatti ja venäjän kielen opettaja
12.30 – 13.30	Lounas, ravintola Iris
13.30 – 15.00	Matkailupalveluja yli rajan – Maarit Hämäläinen, Marketing & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd – Jarmo Holopainen, Management & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd
15.00 – 16.00	Ryhmäkeskustelut ja niiden purku
16.00 – 17.00	Iltapäiväkahvit, vapaata kanssakäymistä, sekä lopetussanat
19.00 – 21.00	Illallinen ravintola Timbaali, Välikatu 8 – Jokikatu 43, Porvoo

## Программа семинара 10.3-12.3

### Вторник 10.3.

Прибытие в Порвоо

Размещение в гостинице Seurahovi в двухместных номерах

### Среда 11.3.

8.00 – 9.30

Завтрак в гостинице

10.00 – 11.00

Кофе и представление участников семинара

11.00 – 12.30

Обслуживание и ожидания русского клиента

- Марина Вартиainen, кандидат наук, преподаватель русского языка

12.30 – 13.30

Ланч, ресторан Iris

13.30 – 15.00

Туристические услуги без границ

- Maarit Hämäläinen, Marketing & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd
- Jarmo Holopainen, Management & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd

15.00 – 16.00

Работа в группах, результат работы

16.00 – 17.00

Кофе и свободное общение

19.00 – 21.00

Ужин, ресторан Timbaali

### Четверг 12.3.

8.00 – 9.00

Завтрак в гостинице

09.30 – 11.00

Laatutonni, программа качества, разработанная для туристических компаний

11.00 – 11.30

Кофе

11.30

Отправление в Seikkailulaakso

12.00-15.00

Знакомство с компанией Seikkailulaakso и другая программа

**VENÄJÄ-SEMINAARI**  
**ke 11.3.2009 klo 9.30-16.30**  
**POMO-talo,**  
**Hanna-auditorio**  
**Aleksanterinkatu 20, Porvoo**

**RYSSLANDSSEMINARIET**  
**ons 11.3.2009 kl 9.30-16.30**  
**POMO-huset,**  
**Hanna auditorium**  
**Aleksandersgatan 20, Borgå**

Ohjelma:

klo

9.30-10.00 Ilmoittautuminen ja tulokahvi

10.00-12.30 Venäjä ja venäläiset, tavat ja tottumukset, Venäjän markkinatilanne

Marja Mustajärvi, Finn-Info Oy, Pietari

12.30-13.30 Lounas

13.30-15.00 Matkailupalvelujen markkinointi ja tuotteistaminen venäläisille markkinoille  
 Marja Mustajärvi, Finn-Info Oy

Vaihtoehtoinen luento (venäjänkielinen):

Matkailupalveluja yli rajan  
 Maarit Hämäläinen, Prima Partner Russia Ltd  
 Jarmo Holopainen, Prima Partner Russia Ltd

15.00-15.30 Kahvi

15.30-16.30 Paneelikeskustelu ja yleisön kyselytunti

Klo 19- 21 erillinen verkostoitumisillallinen ravintola Timbaalissa. Ruokailun hinta on 38 € /hlö (sis. kolme ruokalajia ja lasin viiniä). Tilaisuuteen osallistuvat myös venäläiset vieraat.

Seminarieprogrammet på svenska:

kl.

9.30-10.00 Anmälning och kaffe

10.00-12.30 Ryssland och ryska seder och bruk, marknadssituationen i Ryssland  
 Marja Mustajärvi, Finn-Info Oy, St.Petersburg

12.30-13.30 Lunde

13.30-15.00 Marknadsföring och produktutveckling av turismtjänster till den ryska  
 marknaden

Marja Mustajärvi, Finn-Info Oy

Alternativ föreläsning (på ryska):

Turismtjänster över gränsern  
 Maarit Hämäläinen, Prima Partner Russia Ltd  
 Jarmo Holopainen, Prima Partner Russia Ltd

15.00-15.30 Kaffe

15.30-16.30 Paneldiskussion och publikens frågetimme

Kl. 19-21 nätverksmiddag på restaurang Timbaali. Pris 38 €/pers. (inkl. tre rätter och ett glas vin). Även de ryska gästerna är med på middagen.

## Программа семинара 10.3-12.3

### Вторник 10.3.

Прибытие в Порвоо

Размещение в гостинице Seurahovi в двухместных номерах

### Среда 11.3.

8.00 – 9.00

Завтрак в гостинице

9.30

Отправление в отель Haikon Kartano

([http://www.haikko.fi/en\\_GB/](http://www.haikko.fi/en_GB/))

9.45 – 12.00

Ознакомление с отелем (стандарты и качество услуг)

12.15

Отправление в Порвоо

12.30 – 13.30

Ланч, ресторан Iris

13.30 – 15.00

Туристические услуги без границ

- Maarit Hämäläinen, Marketing & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd
- Jarmo Holopainen, Management & Consultation, Oy Prima Partner Russia Ltd

15.00 – 15.30

Кофе

15.30 – 16.30

Дискуссия и вопросы

19.00 – 21.00

Ужин, ресторан Timbaali

*11.3. Общими для финских и русских участников являются ланч, перерыв на кофе, общая дискуссия и ужин. В остальное время для финских участников организованы лекции касающиеся России и русских, ситуации на русском рынке, маркетинга туристических услуг и разработки новых продуктов для русского рынка.*

**Четверг 12.3.**

8.00 – 9.00	Завтрак в гостинице
09.30 – 11.00	Презентация Laatutonni, программы качества, разработанной для туристических компаний
	– Tom Källroos, Laatutonni
11.00 – 11.30	Кофе
11.30	Отправление в Seikkailulaakso ( <a href="http://www.seikkailulaakso.com/ru/">http://www.seikkailulaakso.com/ru/</a> )
12.00-15.00	Знакомство с компанией Seikkailulaakso и другая программа



16.2.2009

### **Opi ja verkostoidu venäläisten kanssa! - oppimisseminaari Porvoossa 11.3**

Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto järjestää maksuttoman oppimisseminaarin keski-  
viikkona 11.3.2009 POMO-talossa, osoitteessa Aleksanterinkatu 20, Porvoo. Tapahtuma alkaa klo  
10.00 ja päättyy klo 17.00.

Oppimisseminaari järjestetään osana hanketta nimeltä Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittä  
ää ja verkottuu Venäjällä. Hankkeen toteuttajina toimivat Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston oppi-  
laitokset Porvoon kauppaoppilaitos, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Edupoli sekä Amisto.  
Hanketta rahoittaa oppilaitosten lisäksi Opetushallitus. Myös Itä-Uudenmaan liitolta on saatu  
sponsorirahaa ensimmäistä seminaaria varten. Porvoon seminaari on hankkeen oppimisseminaa-  
reista ensimmäinen. Seuraavat seminaarit järjestetään Petroskoissa ja Pietarissa vuoden 2009 aika-  
na. Seminaarien tarkoituksena on edistää itäuusmaalaisten ja venäläisten matkailu-, ravitsemis- ja  
kaupallisen alan oppilaitosten sekä yritysten välistä vertaistoimintaa, verkostoitumista hankkeessa  
jo mukana olevien yritysten ja uusien tulokkaiden välillä sekä tiedon ja käytänteiden vaihtoa. Semi-  
naareissa käsiteltäviä aiheita ovat venäjän ja suomen palvelukieli, venäläinen ja suomalainen kult-  
tuuri, yritysten kehitystarpeet Suomen ja Venäjän välisen kaupan alalla sekä matkailun tuotekehitte-  
ly.

Vuoden 2008 syksyn aikana Itä-Uudellamaalla, Pietarissa ja Karjalan tasavallassa toteutettujen yri-  
tyshaastattelujen tulosten perusteella Porvoon oppimisseminaarin teemoiksi on valittu palvelu- ja  
kaupankäyntikulttuurit niin Suomessa kuin Venäjällä sekä laadun johtaminen Suomessa. Porvoon  
oppimisseminaarin tavoitteena on luoda puitteet yritysten, koulujen ja organisaatioiden kohtaami-  
selle ja oppimiselle. Seminaarin luennot on suunnattu yrityksille, jotka haluavat oppia lisää venäläis-  
ten asiakkaiden palvelemisesta, heidän odotuksistaan, venäläisestä kulttuurista ja markkinoinnista  
Venäjälle. Osallistuminen seminaariin on myös mainio tapa luoda kontakteja venäläisiin yrityksiin,  
niin oppimis- kuin liiketoiminnallisessa mielessä.

Seminaariin osallistuu erilaisten venäläisten matkailualan yritysten sekä ammatillisten oppilaitosten  
edustajia, jotka ovat kiinnostuneita verkottumisesta suomalaisten yritysten kanssa. Oppimissemi-  
naarin järjestelyt ja ohjelman suunnittelun ovat toteuttaneet HAAGA-HELIA:n matkailun koulu-  
tushjelman opiskelijat Jesse Kilpeläinen ja Elena Roos opinnäytetyönä.

Ohjelmassa on pitkään venäläisiä asiakkaita palvelleeseen kauppatieteen lisensiaatin ja venäjän kielen  
opettajan Marina Vartiaisen luento ”Miten palvelen venäläistä asiakasta?”, sekä Oy Prima Partner  
Russia Ltd konsultointiyrityksen Maarit Hämäläisen (Marketing & Consultation) ja Jarmo Holopai-  
sen (Management & Consultation) luento ”Matkailupalveluja yli rajan”, ryhmätyöskentelyä, sekä

vapaata kanssakäymistä ja kontaktien luomista. Venäläiset opiskelevat suomalaista laadun johtamista torstaina 12.3.2009.

Oppimisseminaarin luentoihin osallistuminen on maksutonta kaikille halukkaille osallistujille. Lisäksi Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto tarjoaa ensimmäiselle 10 ilmoittautuneelle osallistujalle lounaan, illallisen ja luentojen väliset kahvitarjoilut.

Ilmoittautumiset ja tiedustelut puhelimitse numeroon 046 6839929 tai sähköpostilla osoitteeseen [jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi](mailto:jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi)

## MATKAILUYRITYKSET TAPAAVAT VENÄJÄ-SEMINAARISSA

Alun perin erillisiksi suunnitellut Venäjä-aiheiset matkailumarkkinoinnin koulutustilaisuudet on yhdistetty yhteiseksi Venäjä-seminaariksi, joka järjestetään ensi keskiviikkona Pomo-talossa Porvoossa. Porvoon matkailutoimisto ja Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto ovat täsmäsuunnitelleet ohjelmasisällöt kahdelle kuulijaryhmälle, mutta tuovat heidät päivän mittaan tapaamaan toisiaan.

Porvoon matkailutoimisto on vetänyt viime syksystä alkaen Venäjälle suunnattua matkailumarkkinointihanketta. Viimeviikkoisen Pietarin myyntitapahtuman jälkeen seminaarissa lisätään paikallisten matkailuyrittäjien Venäjä-tuntemusta ja pureudutaan tuleviin markkinointitoimenpiteisiin. Kouluttajana toimii Marja Mustajärvi, joka on Matkailun Edistämiskeskuksen Pietarin toimiston entinen päällikkö. Hän asuu edelleen Pietarissa ja toimii yksityisyrittäjänä.

Oppilaitosten Venäjä-verkoston päätavoitteena on verkostoida venäläisiä ja suomalaisia matkailualan toimijoita ja edistää tiedon ja kokemusten vaihtoa heidän välillään. Verkoston kutsu-  
mana seminaariin osallistuu 20 toimijaa Pietarin ja Karjalan aluilta. Seminaari-iltapäivässä venäläisten aiheina ovat lähialuematkailun mahdollisuudet, sähköinen markkinointi ja suomalainen kaupankäyntikulttuuri kouluttajanaan Maarit Hämäläinen. Vierailunsa aikana he myös tutustuvat suomalaisiin laatujärjestelmiin vieraillessaan Hotelli Haikon Kartanossa ja ohjelmapalveluyritys Seikkailulaaksossa.

Seminaarin lopuksi itäuusimaalaiset ja venäläiset toimijat haastavat kouluttajansa ja itsensä ottamaan selvää toisistaan yhteisen "kyselytunnin" muodossa. Päivän päätteeksi osa kokoontuu verkostoitumisillalliselle.

Venäläiset vieraat opiskelevat vielä palvelujen laatua ja standardeja torstaina.

**KUTSU TIEDOTUSVÄLINEILLE:** Toivotamme tervetulleeksi seminaariin. Tilaisuus järjestetään ke 11.3. klo 9.30-16.30 Haaga-Helian Pomo-talossa osoitteessa Aleksanterinkatu 20, Porvoo.

**LISÄTIETOJA:** Porvoon matkailutoimisto/matkailupäällikkö Pipsa Kyöstiö puh. 040 35 77 212, Porvoon kauppaoppilaitos/projektipäällikkö Jukka Hakala puh. 040 77 54 63816.2.2009

Kutsumme ystävällisesti yrityksenne edustajan osallistumaan seminaariin

Opi ja verkostoidu venäläisten kanssa!

joka järjestetään keskiviikkona 11.3.2009 POMO-talossa, osoitteessa Aleksanterinkatu 20, Porvoo.

#### Seminaarin tavoite ja teemat

Seminaarin tavoitteena on luoda puitteet yritysten, koulujen ja organisaatioiden kohtaamiselle ja oppimiselle. Kohtaamisen odotetaan syventävän aikaisempaa verkostoitumista sekä luovan uusia yhteistyösuhteita osallistujien välille.

Vuoden 2008 syksyn aikana Itä-Uudellamaalla, Pietarissa ja Karjalan tasavallassa toteutettujen yrityshaastattelujen tulosten perusteella oppimisseminaarin teemoiksi on valittu palvelu- ja kaupankäyntikulttuurit sekä laadun johtaminen.

Seminaarin luennot on suunnattu yrityksille, jotka haluavat oppia lisää venäläisten asiakkaiden palvelemisesta, heidän odotuksistaan, venäläisestä kulttuurista ja markkinoinnista Venäjälle. Osallistuminen seminaariin on myös mainio tapa luoda kontakteja venäläisiin yrityksiin, niin oppimis- kuin liiketoimintamielessä.

#### Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston hanke

Oppimisseminari järjestetään osana Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä -hanketta, jonka toteuttajina toimivat Itä-Uudenmaan Venäjä-verkoston oppilaitokset: Porvoon kauppaoppilaitos, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Edupoli sekä Amisto.

#### Seminaarin osallistujat ja yhteydet

Seminaariin osallistuu venäläisten matkailualan yritysten sekä ammatillisten oppilaitosten edustajia. Venäläisten yritysten joukossa on matkatoimistoja, hotelleja ja muita matkailualan yrityksiä. Lähetämme kaikille kutsuville listan venäläisistä osallistujista heidän yhteystietoineen, jotta mahdollisten yrityssuhteiden solmimista voisi alustaa jo ennen seminaaria.

#### Ilmainen seminaari

Oppimisseminaarin luentoihin osallistuminen on maksutonta kaikille halukkaille osallistujille. Lisäksi Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkosto tarjoaa ensimmäiselle 10 ilmoittautuneelle osallistujalle lounaan, illallisen ja luentojen väliset kahvitarjoilut. Kaikki kiinnostuneet ovat tervetulleita!

#### Ilmoittautuminen ja lisätiedot

Ilmoittautumiset voitte tehdä puhelimitse numeroon 046 683 9929 tai sähköpostilla osoitteeseen [jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi](mailto:jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi) 27.2.2009 klo 16.00 mennessä. Annamme myös mielellämme lisätietoja oppimisseminaria koskien. Olkaa hyvä ja ilmoittakaa erityisruokavalioista, allergioista tai muista rajoitteista ilmoittautumisen yhteydessä.

Tervetuloa!

Projektipäällikkö Jukka Hakala

Ert företag är hjärtligt välkommet att delta i det finsk-, rysk- och

engelskspråkiga seminariet

Inläring och nya nätverk tillsammans med ryssar!

som arrangeras på onsdagen den 11.3.2009 i POMO-huset, Alexandersgatan 20, Borgå.

Temat och syftet av seminariet

Seminariums syfte är att skapa både östnyländska och ryska läroverk och företag möts och lär sig tillsammans av varandra. Dessa möten ska fördjupa tidigare kontakter och nätverk samt skapa nya samarbetskontakter mellan deltagarna. På basis av intervjuer med företagare i Östnyland, St.Petersburg och Karelen koncentrerar sig Borgåseminariet på service- och businesskultur samt kvalitetsledning i Finland.

Föreläsningarna berättar hur finländska företagare ska bemöta och betjäna ryska kunder samt marknadsföra i Ryssland. De ryska deltagarna får bekanta sig med ledning av tjänster och kvalitetssystem i finländska serviceföretag. På seminariet kan de ryska och östnyländska också skapa kontakter med varandra.

Ett projekt av Rysslandsnätverket av östnyländska läroverk

Inlärningsseminariet är en del av projektet Itä-Uudenmaan palvelusektori oppii, kehittää ja verkottuu Venäjällä. Det är följande läroverk som ordnar seminariet: Borgå handelsläroverk, HAAGA-HELIA yrkeshögskola, Edupoli och Amisto. Projektet finansieras av Utbildningsstyrelsen.

Deltagarna av seminar och kontakter

Ryska turismföretagare som vill nätverka med finländska företag ska delta i seminariet. Bland ryska företag finns resebyråer, hotell och andra företag från turismbranschen. En lista över alla kontaktuppgifter sändes på förhand till samtliga deltagare före seminariet.

Gratis seminarie

Seminariet är avgiftsfritt. Dessutom bjuder Rysslandsnätverket på lunch, kaffe och middag åt 10 deltagare som i anmälningsordning. Alla intresserade är hjärtligt välkomna!

Anmälning och tilläggsinformation

Anmälningar och förfrågningar tas emot per telefon, 046 6839929 och per e-post [jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi](mailto:jesse.kilpelainen@myy.haaga-helia.fi) senast 27.2 klockan 16.00. Var god och anmäl också om ni har någon speciell diet, allergier mm.

Seminarieprogram som bilaga

Välkommen!

Projektchef Jukka Hakala

**Learn and network with Finns!**

Приглашаем Вас принять участие в семинаре, который состоится в Порвоо 10-12.3.2009.

Цель семинара – создать возможность для встречи и обучения компаний, учебных заведений и организаций, углубить уже существующие и создать новые связи между участниками.

Темы семинара – культуры обслуживания и ведения бизнеса, а так же повышение качества услуг. Темы были выбраны с помощью опроса туристических компаний в финском регионе Itä-Uusimaa, Санкт Петербурге и Карелии.

Участникам семинара с русской стороны будут предварительно отправлены списки финских участников, а финским – русских. Таким образом, фирмы-участники при желании могут связаться с другими фирмами уже до семинара и подготовиться к встрече.

Вопросы связанные с семинаром и организацией можно задать координатору проекта Юкка Хакала [jukka.hakala@pkol.fi](mailto:jukka.hakala@pkol.fi) или организатору Елене Роос [elena.roos@myy.haaga-helia.fi](mailto:elena.roos@myy.haaga-helia.fi). По этим же адресам можно сообщить пожелания о специальном меню (для аллергиков, вегетарианцев и т.п.).

Добро пожаловать!

Директор бизнес колледжа Порвоо,

Jarl Bergström

Hyvä matkailutoimija,

olet ehkä saanut postia liittyen kahteen erilliseen Venäjä-aiheiseen koulutuspäivään 11.3.09. Iloksenne voimme kertoa, että nyt saa samalla käynnillä kaksinkertaisen hyödyn: Porvoon matkailutoimiston ja Itä-Uudenmaan oppilaitosten Venäjä-verkoston koulutuspäivien ohjelmat on yhdistetty. Liitteessä uusi matkailuyrityksille suunnattu ohjelma. Samanaikaisesti järjestetään erityisesti venäläisille matkailutoimijoille tarkoitettua venäjänkielistä ohjelmaa, joten iltapäivällä voit halutessasi valita kahdesta luennosta.

Päiväseminaari on kokonaisuudessaan maksuton.

Koska tilaisuuteen tulee myös venäläisiä matkailutoimijoita, voit verkostoitua heidän kanssaan kahvien, lounaan, paneelikeskustelun tai illallisen aikana. Kaikille ilmoittautuneille lähetetään myös venäläisten osallistujien yhteystiedot.

Sekaannusten välttämiseksi pyydämme kaikilta (myös aiemmin jompaankumpaan seminaariin ilmoittautuneita) ilmoittautumaan uudelleen viimeistään ke 4.3. Porvoon matkailutoimistoon puh. (019) 520 23 16 tai [tourist.office@porvoo.fi](mailto:tourist.office@porvoo.fi). Kerrothan samalla mahdollisista erityisruokavalioidista.

Tervetuloa mukaan!

PORVOON MATKAILUTOIMISTO  
Pipsa Kyöstiö  
matkailupäällikkö  
[pipsa.kyostio@porvoo.fi](mailto:pipsa.kyostio@porvoo.fi)

PORVOON KAUPPAOPPILAITOS  
Jukka Hakala  
projektipäällikkö  
[jukka.hakala@pkop.fi](mailto:jukka.hakala@pkop.fi)

\*\*\*\*\*

Bästa aktör inom turistbranchen,

Du har kanske fått post angående två skilda utbildningstillfällen den 11.3.2009 som gäller Ryssland. Till vår glädje kan vi konstatera att nu får ni dubbel nytta av denna tillställning: de två utbildningarna har kombinerats. Borgå turistbyrå och Rysslandsnätverket av östnyländska läroverk har slagit ihop sina program. Som bilaga finner ni ett nytt program som är riktat mot turismföretag. På eftermiddagen erbjuds också program på ryska som är avsett för ryska aktörer inom turism – du får gärna välja vilketdera du deltar i. Dagsseminariet är avgiftsfritt.

Eftersom det finns ryska aktörer på plats, har du möjlighet att skapa kontakter med dem under lunch, kaffe och middagen. Alla deltagare får också kontaktuppgifter med de ryska aktörerna.

För att undvika missförstånd, ber vi att alla anmälda vänligen anmäler sig senast den 4 mars till Borgå turistbyrå, tfn (019) 520 23 16 eller [tourist.office@porvoo.fi](mailto:tourist.office@porvoo.fi). Berätta vänligen om du har specialdiät.

Hjärligt välkommen!

Borgå stads turistbyrå  
Pipsa Kyöstiö  
matkailupäällikkö  
[pipsa.kyostio@porvoo.fi](mailto:pipsa.kyostio@porvoo.fi)

Borgå handelsläroverk  
Jukka Hakala  
projektchef  
[jukka.hakala@pkop.fi](mailto:jukka.hakala@pkop.fi)

**PALAUTEKYSELY****Minkä tahon edustaja olet?**

yrityksen

oppilaitoksen

muun organisaation

olen yksityishenkilö

**Ympyröi numero joka parhaiten vastaa mielipidettäsi:****1 = vähäinen/epäonnistunut, 2 = melko vähäinen/osittain epäonnistunut****3 = melko suuri/onnistunut, 4 = suuri/erittäin onnistunut****1. Tapahtuman aihepiirien merkitys itsellesi/ työllesi**

1                      2                      3                      4

**2. Aamupäivän luento**

1                      2                      3                      4

**3. Iltapäivän luento**

1                      2                      3                      4

**4. Järjestelyiden sujuvuus**

1                      2                      3                      4

**5. Yleisarvosana tapahtumalle**

1                      2                      3                      4

**6. Mitä odotuksia sinulla oli koulutustapahtuman suhteen ja täyttyivätkö ne?****7. Mitä konkreettista hyötyä tapahtumasta oli sinulle?****8. Oletko kiinnostunut jatkossa vastaavanlaisista koulutus/verkostoitumistapahtumista? Miksi/miksi et?****9. Parannusehdotuksia ja muuta kommentoitavaa? Tekstiä voi jatkaa kääntöpuolelle.**



## Опрос

## Какую организацию Вы представляете?

фирму          учебное заведение          другую организацию          частное лицо

## Оцените по 4-бальной системе

1 = слабо/не важно

2 = посредственно/не очень важно

3 = хорошо/важно

4 = отлично/очень важно

## 1. Важность тем обсуждаемых на семинаре для Вас/Вашей работы

1                      2                      3                      4

## 2. Посещение отеля Naikko

1                      2                      3                      4

## 3. Лекция Maarit Hämäläinen (Туристические услуги без границ)

1                      2                      3                      4

## 4. Презентация программы качества Laatuonni

1                      2                      3                      4

## 5. Посещение Seikkailulaakso

1                      2                      3                      4

## 6. Организация семинара

1                      2                      3                      4

## 7. Общая оценка семинара

1                      2                      3                      4

## 8. Оправдались ли ваши ожидания по поводу данного семинара?

## 9. Какую конкретную пользу вы получили от семинара?

## 10. Заинтересованы ли Вы в продолжении соответствующих образовательных и сетевых проектов? Почему/Почему нет?

## 11. Есть ли у Вас дополнительные пожелания и комментарии? Можете написать о них на другой стороне листа.

# Ryska turister gillar vår service

**BORGÅ.** Antalet ryska turister i Finland har exploderat de senaste åren, och ännu i december 2008 såg man en ökning med över 20 procent i antalet övernattningar jämfört med år 2007. Det blir för alla siffror som gäller hela landet.

Östra Nyland har också fått sin del av turistströmmarna, och i höstas gjorde Borgå stads turistbyrå i sammanhan med andra aktörer på turistmarknaden i Östnyland en satsning på marknadsföring av Östnyland. Speciellt satsade man på St. Petersburgsregionen.

För några år sedan startade yrkesutbildningsanstalter i Borgåträsket ett nätverk för rysklandsstudier för att öka kunskapen i ryska och om Ryssland bland unga som utblöder sig här i regionen.

I går ordnades ett seminarium i Parkhuset i Borgå. Ett 80-tal personer deltog. Det handlade om företagare, samverkande och ett stort antal ryska gäster, som också de representerade bland annat handelsböcker i St. Petersburgs området.

– Det handlar om att vi kan knyta kontakter, lära känna varandra och se vad vi har för problem och önskemål om framtiden, berättar Jukka Hakala från Borgå handelsstadsnät.

– Dessutom är mitt enbart nära samarbetet mellan både skolor och företag och öka intresset för den andra sidans kultur, säger studerande Elena Roos.

Hon och hennes studiekamrat Jesse Kälpeläinen stod för planeringen och genomförandet av seminariet. Det är deras slusarbete på turistbyråerna.

Pipsa Kyöstilö från Borgå stads turistbyrå säger att Östnyland ännu inte har marknadsförts så mycket i öster och företagarna i regionen behöver få information om vem deras kunder är.



**Östnyland startade i höstas en gemensam marknadsföring för att locka flera ryska turister till landskapet, berättar Pipsa Kyöstilö från Borgå stads turistbyrå. Onsdagens seminarium var ett led i den processen.**

Nedgången i den ryska ekonomin påverkar säkert turistströmmarna från öster, men Marja Mustajärvi som var en av föreläsarna vid seminariet tror att Finland har chansen att klara sig bättre än många andra länder också om den ryska ekonomin länge kommer att stå på minus. Hon har länge arbetat med turistfrågor i St. Petersburg där hon också är bosatt.

– Finland ligger nära, och är på så sätt i ett bättre läge än många andra länder, säger hon.

Desutom berättade hon att ryska turister gärna kommer till Finland för att man upplever landet som trygg. Här finns vacker natur och en

renhet som man inte får i regionerna runt St. Petersburg.

– Inte får vi till exempel i St. Petersburg fisk av den kvaliteten vi har här, och det uppskattar folk.

Så har vi en serviceanda i Finland som skiljer sig mycket från den man kan få där, säger Mustajärvi. Allt så vänligt motagen uppskattas.

– Det är viktigt att vi får igång ett bra samarbete med ryska turistförening, säger Pipsa Kyöstilö.

Det är till sådant som onsdagens seminarium siktar.

**Henrik Westermarck**  
010 248 136  
henrik.westermarck@fi

**Osallistujalista****Suomalaiset vieraat**

<b>Sukunimi</b>	<b>Etunimi</b>	<b>Organisaatio</b>	<b>Tyyppi</b>
Alanko	Leena	Haaga-Helia Pomo	Venäjä verkosto
Andersson	Magnus	Hommanäs Gärd	yritys
Björkstrand	Alf	Östra Nylands yrkesinstitut, Inveon	yritys
Creutz	Christina	Malmgård	yritys
Halonen	Martta	Helsingin Yliopisto	Venäjä-Verkosto
Hirvonen	Svetlana	Itä-Uudenmaan Venäjä-verkosto	Venäjä-Verkosto
Hänninen	Monica	Hanna Maria	Yritys
Jakas	Anders	Burn Out City	yritys
Järvenpää	Outi	Amisto	oppilaitos
Korhonen	Jussi	Kankurimäentie 86 Pienmajoitusliike	yritys
Kuismanen	Leena	Amisto	oppilaitos
Kuokka	Ari	Kannonnokka Oy	yritys
Liimatainen	Tiina	Hotelli Sparre	yritys
Lindroos	Monika	Porvoon kaup. matkailutoimisto	Julkinen sektori
Linkinen	Jari	Turvaurakointi Linkinen Oy	yritys
Muhos	Sirpa	Edupoli	oppilaitos
Mustonen	Jukka	Seikkailulaakso Oy	yritys
Mäki	Mija	Ravintola Ruukin Mylly	yritys
Mäkinen	Kari	Seikkailulaakso Oy	yritys
Mäntyvaara	Satu	Kymenmatkat	yritys
Nikiforow	Katri	Seikkailulaakso Oy	yritys
Palmgren	Annika	Porvoon kaup. matkailutoimisto	Julkinen sektori
Palmqvist	Birgitta	Porvoo Tours Oy	yritys
Pennanen	Janne	Suomalais-Venäläinen kauppakamari SVKK	Järjestö
Pettersson	Anja	Kankurimäentie 86 Pienmajoitusliike	yritys
Rantanen	Pirkko	Majatalo Wera	yritys
Roihio	Markku	Örnvik Freetime	yritys
Räsänen	Linda	Porvoon Paahtimo	yritys
Salmi	Jaakko	Ravintola Ruukin Mylly	yritys
Stark	Sirpa	teeteeSHOP	yritys
Söderström	Gustav	Tarha-Uuwana's Gärd	yritys
Thelen	Kenneth	Burn Out City	yritys
Tikka	Siri	Porvoon Mitta	Yritys
Toivonen	Milla	Hotelli Haikon Kartano	yritys
Tukkila	Heikki	Tukkilan tila	yritys
Tukkila	Outi	Tukkilan tila	yritys
Wiertz	Tuula	Casa delle Rosa	yritys

**Venäläiset vieraat**

<b>Sukunimi</b>	<b>Etunimi</b>	<b>Organisaatio</b>	<b>Tyyppi</b>
Andreeva	Anna	Hotellis Shelfort	yritys
Artemjev	Aleksandr	Kolmas Karelia	yritys
Bychkov	Igor	Restek	yritys
Chehonin	V.B	Karjalan Tasavallan talousministeriö	Julkinen
Gribanova	Nadezhda	Karjalan Tasavallan koulutusministeriö	Julkinen
Ivanova,	Nadezda	Industrial Economic College	koulu
Jakovleva	Maja	Hotelli Marshall	yritys
Kagakina	Irina	Petrovsky College	koulu
Karpova	Galina	Economic and Finance University	koulu
Kostitsyn	Roman	Hotelli Korona	yritys
Kuznetsov	Junij	Northern college	koulu
Leshkova	Galina	College of Sortavala	koulu, yritys
Lutsenko	Irina	Economic and Finance University	koulu
Lyaskovskij	Sergej	Hotelli Marshall	yritys
Pahomova	L.A	Cooperative college	koulu
Prima	Viktor	Kolmas Karelia	yritys
Shuvalova	Natalia	Petrovsky college	koulu
Vasiljuk	Irina	Tourism development centre of Northern College	koulu
Zaharov	Gennadij	Urozero Resort	yritys

**Järjestäjän edustajat****Sukunimi**

Bergström  
Hakala  
Kilpeläinen  
Roos  
Sandelin  
Kyöstiö

**Etunimi**

Jari  
Jukka  
Jesse  
Elena  
Reija  
Pipsa

**Organisaatio**

Porvoon Kauppaoppilaitos  
Porvoon Kauppaoppilaitos  
Haaga-Helia  
Haaga-Helia  
Haaga-Helia  
Porvoon kaup. matkailutoimisto

**Tyyppi**

Venäjä-Verkosto  
Venäjä-Verkosto  
järjestäjä  
järjestäjä  
Venäjä-Verkosto  
Julkinen sektori

**Luennoitsijat ja tulkki****Sukunimi**

Holopainen  
Hämäläinen  
Mustajärvi  
Takala

**Etunimi**

Jarmo  
Maarit  
Marja  
Ljudmila

**Organisaatio**

Prima Partner Russia  
Prima Partner Russia  
Finn-info Oy  
tulkki

**Tyyppi**

luennoitsija  
luennoitsija  
luennoitsija  
tulkki

**Estyneet kutsutut****Sukunimi**

Kautto  
Klauke  
Silfvast  
Vartiainen  
Vuorenmaa

**Etunimi**

Tanja  
Eija  
Henna  
Marina  
Raija

**Organisaatio**

Timbaali  
Eija's Garden  
Henna-Haus Oy  
Edupoli

**Tyyppi**

yritys  
yritys  
yritys  
muu  
Venäjä-Verkosto