

## Opiskelijoiden kanssa kohdekokemusta kehittämässä

*Heidi Kaihua, restonomi YAMK, lehtori, Matkailupalveluiden osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu*

*Laura Mämmelä, restonomiopiskelija, harjoittelija, Matkailupalveluiden osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu*

Matkailijan kohdekokemus muodostuu matkakohteen toimintaympäristöstä ja palvelukokonaisuudesta. Ryhmä matkailijoiden lisäksi Lappiin saapuu entistä enemmän yksilömatkailijoita, erilaisia ”heimoja”, jotka hakevat mieleenpainuvia ja autenttisia elämyksiä sekä laadukkaita palveluita (Visit Finland, 2017). Globaalissa kilpailussa menestyminen edellyttää perifeeriseltä matkakohteelta ja sen matkailuyrityksiltä syvää asiakasymmärrystä sekä yhteistyössä kehitettyjä ja kohteen identiteettiin pohjautuvia palveluita (Sammallahti, 2009). Lapin ammattikorkeakoulu pyrkii vastaamaan elinkeinosta nouseviin haasteisiin vahvasti opetukseen integroidulla hankkeella. Tässä artikkelissa pääpaino on hankkeen suunnitteluvaiheessa ja siinä, miten se on integroitu vahvasti osaksi opetussuunnitelmaa ja miten hanke toimii opiskelijoiden oppimisympäristönä.

### Matkailualueen kohdekokemuksen kehittämismalli -hanke

Tammikuussa 2018 käynnistyi Lapin liiton EAKR-rahoitteinen Matkailualueen kohdekokemuksen kehittämismalli -hanke (MAKKE). Hankkeen tavoitteena on vahvistaa matkakohteen imagoa ja kehittää etenkin kansainvälisten matkailijoiden kohdekokemuksia verkostoyhteistyön avulla. Hankkeeseen kuuluu kolme kohdetta Ranua, Sompio (Pohjois-Sodankylä) ja Utsjoki. Yhteiskehittämisellä voidaan tunnistaa uusia toimintamalleja, joilla vastata tulevaisuuden asiakasryhmien tarpeisiin ja toiveisiin.

Hanke etenee toimenpide kerrallaan. Kullekin kohteelle määritellään identiteetti, jolloin luontaiset erityispiirteet ja kulttuuriperintö saadaan entistä näkyvimmiksi kohteen yritysten toimintaan. Asiakasymmärrystä syvennetään hahmottelemalla tulevaisuuden asiakasprofiileja. Asiakaspolkujen kuvaamisella havainnollistetaan kohdat, joissa identiteetti

välittyy asiakkaille. Uudenlaisia ansaintalogiikkoja ja digitaalisia tarpeita ja ratkaisuja niihin selvitetään koko hankkeen ajan. Hankkeen tavoitteena on muodostaa kohdekokemuksen kehittämismalli, jonka mukaan toiminta voi jatkua hankkeen jälkeenkkin.

Hankkeen tarve on noussut esille keskusteluissa Lapin alueen yrittäjien sekä matkailutoimijoiden kanssa. He ovat havainneet, että tarvitaan verkoston tukea matkailuliiketoiminnan kehittämiseksi entistä vastuullisemmaksi ja kannattavammaksi. Käytyjen keskusteluiden jälkeen mukaan valikoitui kolme perifeeristä kohdetta Lapissa.

Hankkeen asiantuntijatiimi muodostettiin Lapin AMKin opetus- ja TKI-henkilöstöstä, jotka toivat oman asiantuntemuksensa hankevalmisteluun. Lisäksi tiimissä oli matkailualan opiskelija, jolla oli merkittävä osuus hankevalmistelussa. Hankevalmistelun aikana opettajille jaettiin vastualueet, joita ovat mm. opetusintegroinnin koordinointi ja yhteydenpito kuhunkin kohteeseen. Vastuut varmistivat opettajien resurssit hanketyöskentelyyn jo varhaisessa vaiheessa ja helpottivat opetusintegraation suunnittelua. Hankevalmisteluissa näkyi vahvasti monialaisuus ja yhteistyö Lapin AMKin eri osaamisalojen kanssa. Mukana olivat matkailupalveluiden, kaupan ja kulttuurin sekä tekniikan osaamisalat.

## Hankkeen integrointi opetukseen

Hankkeessa pilotoidaan hankesuunnittelumallia, joka on jo suunnitteluvaiheessa erityisen vahvasti integroitu opetussuunnitelmien kompetensseihin ja tavoitteisiin. Lapin AMKin uusi opetussuunnitelma mahdollistaa koko lukukauden kestävien projektien toteuttamisen. Näin ollen hanke saatiin hyvin sidottua lukukausiprojektiksi aina tietyn ryhmän opintoihin, jolloin opiskelijoilla on mahdollisuus olla toteuttamassa hankkeen toimenpiteitä.

Tiivis ja konkreettinen yhteistyö elinkeinoelämän kanssa antaa opiskelijalle valmiuksia työelämäänsä. Yhteistyö tarjoaa myös mahdollisuuden verkostoitua matkailun eri toimijoiden kanssa työelämäläheisessä oppimisympäristössä. Oppimistehtävät tutustuttavat opiskelijat erilaisiin yhteiskehittämisen työkaluihin ja menetelmiin. Työelämäyhteistyön ansiosta opettajat puolestaan siirtyvät vahvasti ohjaajan rooliin, jolloin luottamus opiskelijoiden osaamiseen korostuu entisestään. Kaksivuotisessa hankkeessa on tärkeää, että opiskelijoiden opiskelumotivaatio säilyy hankkeen toimenpiteiden edetessä. Monimuotoisilla menetelmillä taataan opiskelu ympäristön mielekkyys.

MAKKE-hanke on myös oiva oppimisympäristö työharjoitteluiden sekä opinnäytetöiden muodossa. Opiskelijalla on mahdollisuus kerryttää arvokasta työkokemusta hankemaailmasta perus- ja syventävässä harjoittelussa. Opinnäytetyön aiheita saadaan suoraan kohteilta ja ne liittyvät kiinteästi hankkeen toimenpiteisiin. Opiskelijalla on ainutlaatuinen mahdollisuus päästä osaksi konkreettista kehittämistyötä matkailukohteissa ja samalla laajentaa omia henkilökohtaisia verkostojaan.

Lapin AMK:lle vahva opetusintegraatio luo uudenlaisen toimintavan hankkeissa. Tavoitteena on vahva kumppanuus kohteiden toimijoiden kanssa sekä yhteistyön jatkuminen tulevaisuudessa opetuksessa sekä uusissa kehittämishankkeissa ja toimeksiannoissa.

## Opiskelijavoimalla hanke käytiin

Hanke käynnistettiin toisen vuoden restonomiopiskelijoiden pitämällä Kick Off -tilaisuuksilla kohteissa keväällä 2018. Opiskelijat pitivät kohteissa työpajan, jossa kerättiin tietoa kohteiden identiteetin määrittelyä varten. Opiskelijat selvittivät, millaisia kulttuurihistoriallisia perinteitä kohteissa halutaan tuoda matkailijoiden asiakaskokemuksiin. Kiinnostavaa oli myös, millaisten erityispiirteiden avulla halutaan erottua muista kohteista. Erilaiset matkailun toimintamallit kohteissa toivat arvokasta lisätietoa. Työpajojen avulla tiivistettiin verkostoa ja vahvistettiin toimijoiden välistä yhteistyötä ja vuoropuhelua.

Projektiryhmät laativat työpajassa kerätystä aineistosta identiteetti-prismoja. Hankkeessa perusharjoittelua samaan aikaan suorittanut opiskelija analysoi projektiryhmien tekemät identiteetti-prismit ja tarkemmat raportit. Niiden pohjalta harjoittelija muotoili kohdekohtaiset identiteetit. Identiteetit esiteltiin kohteissa alkukesällä 2018. Tällöin kohteiden toimijoilla oli mahdollisuus kommentoida identiteettejä. Harjoittelija muotoili kommenttien perusteella kohteille valmiit identiteetit. TKI-pisteitä kevään aikana kertyi 946.

Tätä erinomaiseksi osoittautunutta integrointimallia aiotaan jatkaa hankkeen toimenpiteiden edetessä. Syksyllä 2018 on meneillään restonomi monimuoto-opiskelijoiden oppimisprojekti, jossa he selvittävät kohteisiin sopivia verkostoyhteistyöhön pohjautuvia liiketoimintamalleja. Lisäksi tietojenkäsittelyn opiskelijat hahmottavat kohteiden digitaalisia ympäristöjä. Keväällä 2019 sekä suomenkieliset että kansainväliset restonomiopiskelijat alkavat luoda kohteisiin tulevaisuuden asiakassegmenttejä. Hankkeeseen otetaan uusia harjoittelijoita edellisten suoritettua harjoittelunsa loppuun. Harjoittelijoiden yhtenä

tehtävänä on analysoida opiskelijaryhmien tuotoksia ja laatia niistä lopulliset versiot kohteisiin esiteltäviksi ja kommenteille.

Opettajien roolina on toimia asiantuntijoina, jotka ohjaavat opiskelijoiden oppimista ja tekemistä. Heidän tehtävänsä on tuoda oma asiantuntijuutensa hyödynnettäväksi sekä opiskelijoille että kohteiden toimijoille. Tämä toteutuu mm. muotoilemalla hankkeen ja toimijoiden tarpeita oppimistehtäviksi niin, että opetussuunnitelmien tavoitteet toteutuvat.

Hankevideo: <https://youtu.be/owcf9qpfsF4>

## Aluevaikuttavuus

Hankkeen kautta voidaan toteuttaa mielekästä oppimista sekä vahvaa aluevaikuttamista. Hanke vastaa kohteiden toimijoiden tarpeisiin ja tavoitteena on yhdessä kehittää asiakkaille syntyvää kohdekokemusta kohteen identiteetin mukaisesti. Hankkeen aikana järjestetään kohteiden yhteisiä tapaamisia, joissa päästään kurkistamaan toisten tapoihin toimia.

Hanke on jo sen alkumetreillä herättänyt kiinnostusta opiskelijoissa. Opintojaksoilla opiskelevien lisäksi mukaan on ilmoittautunut opinnäytetyöntekijöitä ja harjoittelijoita. Opiskelijoiden kiinnostuksesta hanketta kohtaan voidaan päätellä, että hanke onnistuu tarjoamaan erilaisen ja mielenkiintoisen oppimisympäristön. Hanke kohdistuu elinkeinon tarpeisiin, joita myös opiskelijat ovat havainneet ja heillä on halua olla mukana niitä ratkaisemassa. Lapin ammattikorkeakoulu pääsee hankkeen, opiskelijoiden sekä asiantuntijoiden yhteistyöllä antamaan oman panoksen kohteiden kehittämiseen ja toteuttamaan aluevaikuttavuutta koko Lapin alueella.

## Lähteet

Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun Supersankari. Helsinki: Books on Demand GmbH.

Visit Finland. 2017. Kohderyhmät. Viitattu 20.11.2018  
<http://www.visitfinland.fi/markkinointi/kohderyhmat/>