

## THE HOT STONES OF WELLBEING BUSINESS

The Degree programs in Hospitality Management and Beauty Care Management are organizing a seminar: "The hot stones of wellbeing business" on 16.9.2010. The themes for this international seminar are wellbeing and spa tourism.



### Program & Speakers:

- "The Future of Wellbeing Tourism in Finland", Liisa Renfors, Wellbeing Product Specialist, Finnish Tourist Board
- "How to run digital marketing for hospitality business", Antti Leino, Planning Director, Avaus Dialog
- "Wellbeing as an image of a tourism destination" Kai Illing, Professor, Joanneum University of Applied Sciences, Austria

- "To lead a spa to success though passion, healing and bottom line focus" Anna Bjurstam, MD & Creative Director, Raison d'Être, Sweden
- "Global & local spa tidbits" Susanna Saari, Senior Lecturer, Turku University of Applied Sciences

### Place and time

Turku University of Applied Sciences  
Faculty of Wellbeing  
Auditorium 121  
Ruiskatu 8 (linkki)  
16.9. 2010 at 09.00 – 15.00



### Registration and fees

Please register before 13.9.2010

120€ (0% VAT) per person.

Cancellation fee (50% of registration fee) will be charged after 13.9.2010.

[www.ilisproject.eu](http://www.ilisproject.eu) – pages will have a link for seminar registration!

Information

Please contact Susanna Saari or Pia Parkkonen  
[susanna.saari@turkuamk.fi](mailto:susanna.saari@turkuamk.fi) or [pia.parkkonen@turkuamk.fi](mailto:pia.parkkonen@turkuamk.fi)

### In cooperation with:



## VÄITÖSKIRJA MATKAILUALALTA

Arja Lemmetyisen väitöskirja julkaistiin Turun yliopiston kauppakorkeakoulun markkinoinnin aineessa huhtikuussa 2010. Väitöskirjan aiheena oli yhteistyön koordinointi matkailun liiketoimintaverkostoissa. Väitöskirja on englanninkielinen ja nimeltään The Coordination of Cooperation in Tourism Business Networks. Väitöskirjan koostuu kuudesta journali- tai konferenssiartikkelista ja niitä yhdistävästä koantisesta.

Markkinointitieteessä on jo parikymmenen vuoden ajan korostettu verkosto- ja suhdenäkemystä markkinoinnin uutena paradigmatena. Erityisesti ns. IMP (Industrial Marketing and Purchasing) – koulukunnan mukaan yritykset, eivät sen enempää matkailussa kuin muillakaan aloilla, toimi 'yksittäisinä saarekkeina' vaan ne ovat vuorovaikutuksessa ja verkostoissa muiden yritysten kanssa. Matkailun alalla myös kohdealueorganisaatiot (DMO – Destination Marketing Organization) ovat osa matkailun liiketoimintaverkosta, mistä esimerkkinä on Turku Touring Varsinais-Suomen alueella.

DMO-tutkimus on ollut aiemmassa matkailun kansainvälisessä tutkimuksessa yksi merkittävimmistä tutkimusaiheista kohdistuen tosin selkeästi kohdealueen tai matkailukohteen imagoon. Bränditutkimuksen määrä matkailussa on kasvussa, mutta siinäkin tutkimus on ollut enemmän imago- kuin identiteettipainotteista. Yhteistyön merkitystä julkisen ja yksityisen sektorin välillä on korostettu, mutta aiempi matkailun verkostotutkimus on keskittynyt lähinnä verkoston rakenteisiin, ei niinkään prosesseihin, joita verkostoissa tapahtuu. Koordinoinnin käsitettä ei ole tuotu eksplisiittisesti esille matkailututkimuksessa eikä verkostoyhteistyön koordinoimisen keinoista ole olemassa aiempaa tutkimusta.

Lemmetyisen tutkimuksen teoreettisena lähtökohdiana oli IMP-koulukunnan mukainen näkemys, jonka mukaan verkostoja ei voi johtaa, mutta niiden hallitseminen edellyttää niiden rakenteiden, prosessien ja kehittymisen ymmärtämistä. Lemmetyinen halusi tutkimuksensa avulla löytää keinoja, joiden avulla verkostojen yhteistyötä voidaan koordinoida verkoston toimijoiden yhteisesti sopimaan suuntaan.

Arja Lemmetyinen havainnoi väitöstutkimustaan varten seitsemää matkailualan verkosta, joitakin niistä usean vuoden ajan ja haastatteli verkostojen toimijoita. Tutkimuskohteina oli osin EU-rahoitteisia verkostoja, kuten Postitie, Cruise Baltic ja Yachting

in the Archipelago sekä kohdealueorganisaatioita, jotka edustivat Turun aluetta (Turku Touring), Ahvenanmaata ja Roslagenin aluetta Ruotsissa. Pääsääntöisenä tutkimusmenetelmänä oli narratiivinen haastattelu, jolle on luonteenomaista se, että kertoja/haastateltava ja kuuntelija/haastattelija tuottavat yhdessä merkityksiä tapahtumista ja kokemuksista, joista kertoja/haastateltava kertoo. Lemmetyinen teki haastattelut vaiheittain, usean vuoden aikana ja niitä kertyi kaikkiaan 45.

Lemmetyinen löysi koordinoitulle yhteistyölle kolme rakennetta: mentaalinen, materiaalisena ja teknisenä. Mentaalina rakenteena voidaan pitää esimerkiksi verkoston yhteistä brändiä ja sen rakentamista. Sitä varten jäsenten tulee määrittellä yhteiset arvot ja tavoitteet, luoda toiminnalle suunta ja kehittää yhteistyötä sovittuun suuntaan. Materiaalisena rakenteena ja siitä johtuvana prosessina voidaan pitää esimerkiksi yhteisen nettiportaalin rakentamista ja yhteistyönä tehtävää e-markkinointia. Tämä lisää erityisesti pienten yritysten voimavaroja ja parantaa niiden kilpailukykyä. Teknisenä rakenteena nähdään esimerkiksi kohdealueorganisaatiot ja niiden rooli verkostoyhteistyön edistäjänä. Kohdealueorganisaation rooli koordinaattorina voi olla uusien resurssien luominen, kommunikoinnin lisääminen tai verkoston toimijoiden yhteenkuuluvaisuuden vahvistaminen. Koordinaattorin toiminta voi painottua johonkin näistä vaiheista ja olla silti tuloksellista. Näiden rakenteiden pohjalta syntyvät prosessit tehostavat yhteistyötä ja parantavat sitä kautta kilpailukykyä. Verkostoissa toimiminen lisää yritysten mahdollisuuksia erilaistaa tuotetarjontansa ja tehdä siitä vaikeammin kopioitavat kilpaileville verkostoille. Näin ollen toimijat kykenevät parantamaan kilpailukykyään.

Arja Lemmetyinen työskentelee markkinoinnin ma. professorina Turun yliopiston kauppakorkeakoulun Porin yksikössä vastuualueinaan Hyvinvointialan liiketoimintaosaamisen sekä Luovan talouden ja johtamisen maisteriohjelmien.

Väitöskirja on luettavissa osoitteessa:  
[http://info.tse.fi/julkaisut/vk/Ae4\\_2010.pdf](http://info.tse.fi/julkaisut/vk/Ae4_2010.pdf)



## Nya vindar vid Novias turismutbildning

Kommande höst kommer att bli annorlunda och spännande både för studerande och lärare vid yrkeshögskolan Novia. Nya metoder tas i bruk för att främja studerandens inlärningsprocess. Traditionella examinationsformer får avgå och nya inlärningsmetoder tas i bruk. Studeranden arbetar i team som inom turismnäringen väljer olika projekt att arbeta med, läser litteratur individuellt och i läsecirklar samt ökar sin kunskap och kompetens i teamarbete med hjälp av dialog. Mera intensiv växelverkan mellan näringen och studerande inleds med hjälp av olika evenemang. På onsdagen den 20.10.2010 ordnas en tillställning vid Yrkeshögsko-

lan Novia; Uppdragsgivartorget, där näringen och studerande mötes och möjligheter till olika samarbetsformer hittas. Idén med Uppdragsgivartorget är att näringen presenterar olika befintliga projekt som studerande kan arbeta med och lösa olika problem eller utvecklingsfrågor. Efter årsskiftet kan företagare som är intresserade av studerandes sätt att arbeta komma och bekanta sig med arbetsättet och presentera sina egna utvecklingsidéer eller hitta olika win-win-lösningar.

## Opinnäytetöitä - examensarbeten

### TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

**Heikkilä, Niina** *"Eri-lainen positiivisella tavalla": kuluttajakokemuksia lifestyle-hotellissa"*  
<http://www.theseus.fi>

### TURUN KAUPPAKORKEAKOULU

**Heiskanen, Riikka** *"Strategically digitizing the customer interaction process in hospitality industry. Case: Holiday resort Järvisydän"*  
<http://info.tse.fi/julkaisut/Thesis2010/15453.pdf>

### YRKESHÖGSKOLAN NOVIA

**Blomqvist, Linn** *"Råd för att fritidsfiska i skärgården. Utveckling av ett informationspaket för fiskande kunder hos Finlands Skärgårdsbokning"*

**Andersson-Eteläpelto, Malin** *"Faktorer som påverkar finska karavanares beslut vid destinationsval"*

Varsinais-Suomen liitto ja Turku Touringin Matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskus ovat ottaneet vastuun Itämeristrategian yhden matkailun lippulaivahankkeen toteutuksesta. Hankkeen tavoitteena on osaamisen ja hyvien toimintatapojen välittäminen matkailun toimijoiden sekä yritysten käyttöön. Tarkoituksena on luoda Itämeren alueen toimijoiden verkosto, jonka osaaminen ja kehittämisen resurssit hyödyttävät koko



## Itämeren alueen matkailuhanke käynnistyi

alueen matkailua. Hankkeen koordinaattorina on Turku Touringissa aloittanut Päivi Oliva.

- Lippulaivahanke keskittyy erityisesti rannikko-alueiden kulttuuriin ja luontoon pohjautuvien matkailukeskittymien tuotteiden, palveluiden ja saavutettavuuden kehittämiseen kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti, kertoo Oliva.

- Alamme rakentaa Itämeren alueen kattavaa yhteistyöverkostoa, joka kokoaa yhteen tutkimuksen ja koulutuksen, julkisen ja yksityisen sektorin toimijat sekä yritykset.

Olivan mukaan Itämeren alueella on hyvät mahdollisuudet kehittyä maailmanlaajuisesti houkuttelevaksi ja kilpailukykyiseksi matkakohdeksi. Uudenlaisella yhteistyöllä, tehokkaalla tuotekehityksellä ja palveluosaamisella saadaan aikaan yhteisesti markkinoitavia tuotekokonaisuuksia.

-Palveluketjun tulee toimia saumattomasti yhteen, jotta matkailukokemus on onnistunut ja elämyksellinen. Uusia keinoja tarvitaan erityisesti siihen, että asiakkaat löytävät palveluntarjoajat, sanoo Varsinais-Suomen Matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskuksen ohjelmapäällikkö Päivi Lappalainen.

Lisätiedot:

koordinaattori Päivi Oliva, paivi.oliva@turku.fi,  
+358 (0)40 - 8315 041

[www.baltic-sea-strategy-tourism.eu](http://www.baltic-sea-strategy-tourism.eu)

Turun Matkailuakatemia  
Åbo Turismakademi

[www.turunmatkailuakatemia.fi](http://www.turunmatkailuakatemia.fi)