

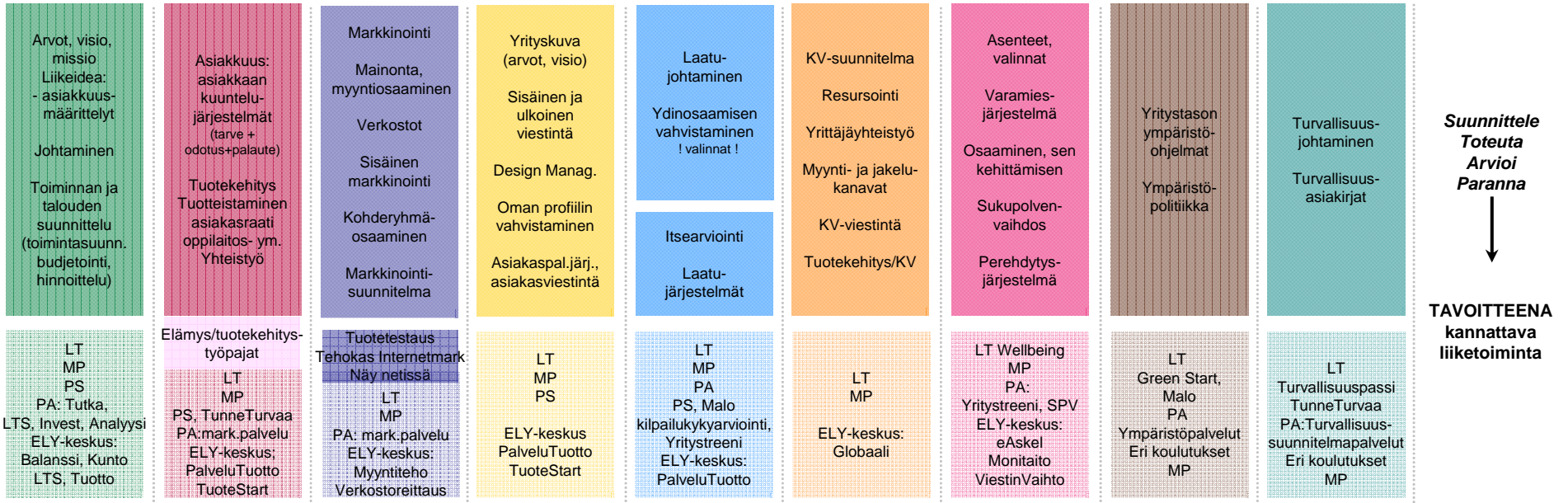
MATKAILUYRITYKSEN KEHITTÄMISKARTTA

**Jatkuva toiminnan kehittäminen –
Matkailuyrityksen kilpailukyky**

Päivitetty 28.11.2010

MATKAILUYRITYKSEN KEHITTÄMISKARTTA

Jatkuva toiminnan kehittäminen – Matkailuyrityksen kilpailukyky



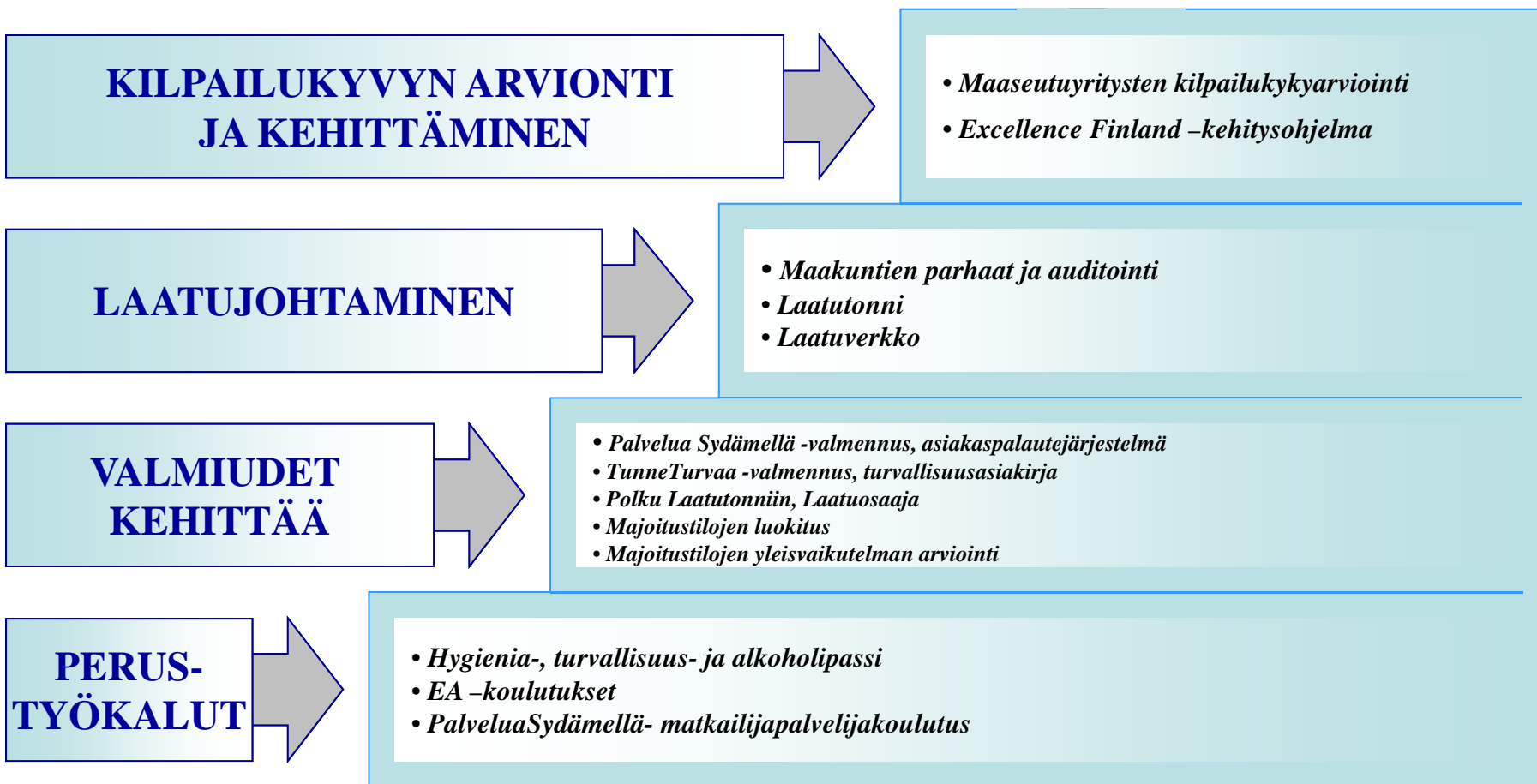
SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTAOSAAMINEN



HUOM! Tämä on yleiskaavio, ks. Tarkemmin diat

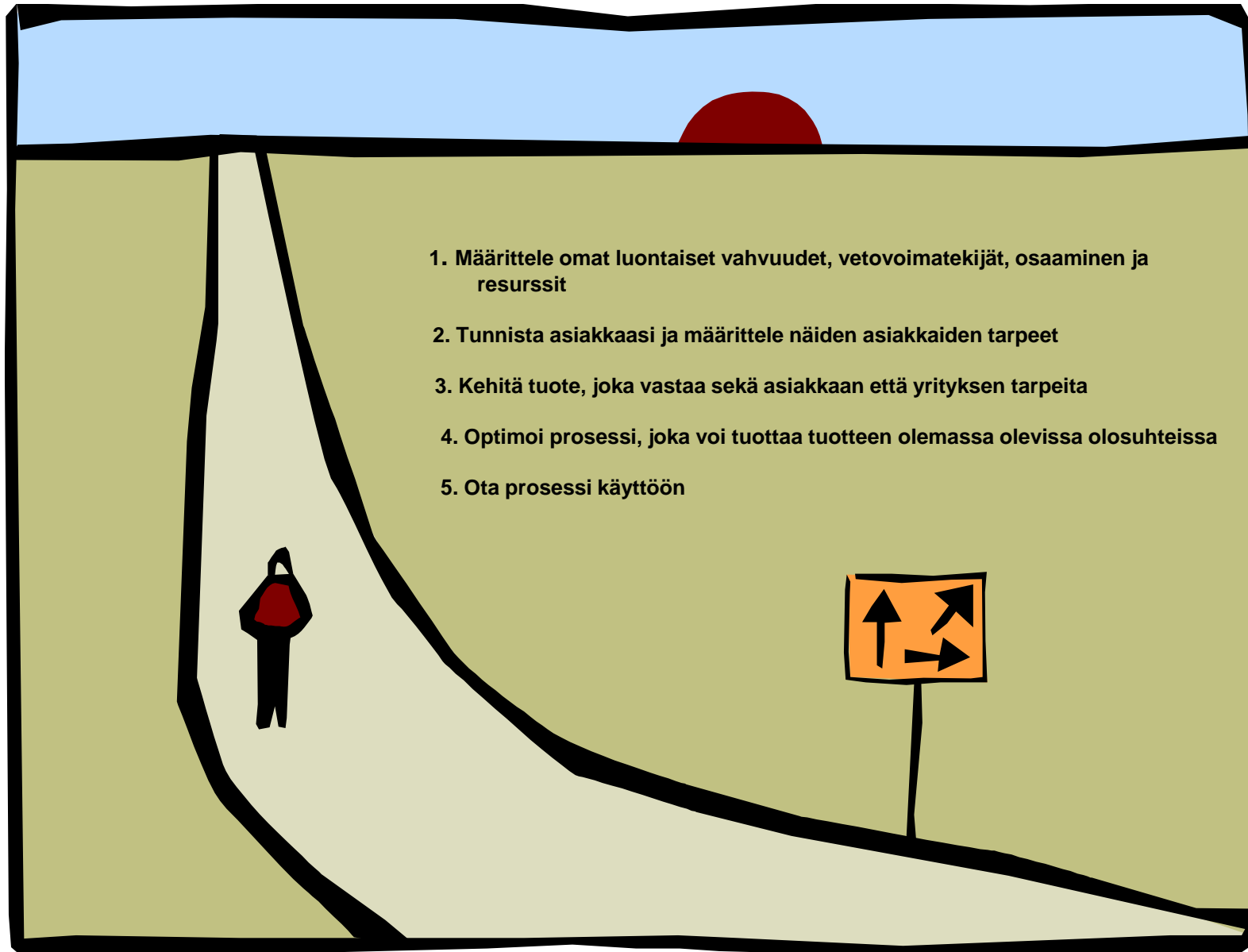
LT = Laatutoni
MP = Maakuntien parhaat
PS= PalveluaSydämellä
PA= ProAgria

KANSALLISESTI JA KANSAINVÄLISESTI KILPAILUKYKYINEN, AMMATILLISESTI TOIMIVA JA LAADUKAS MATKAILUYRITYS

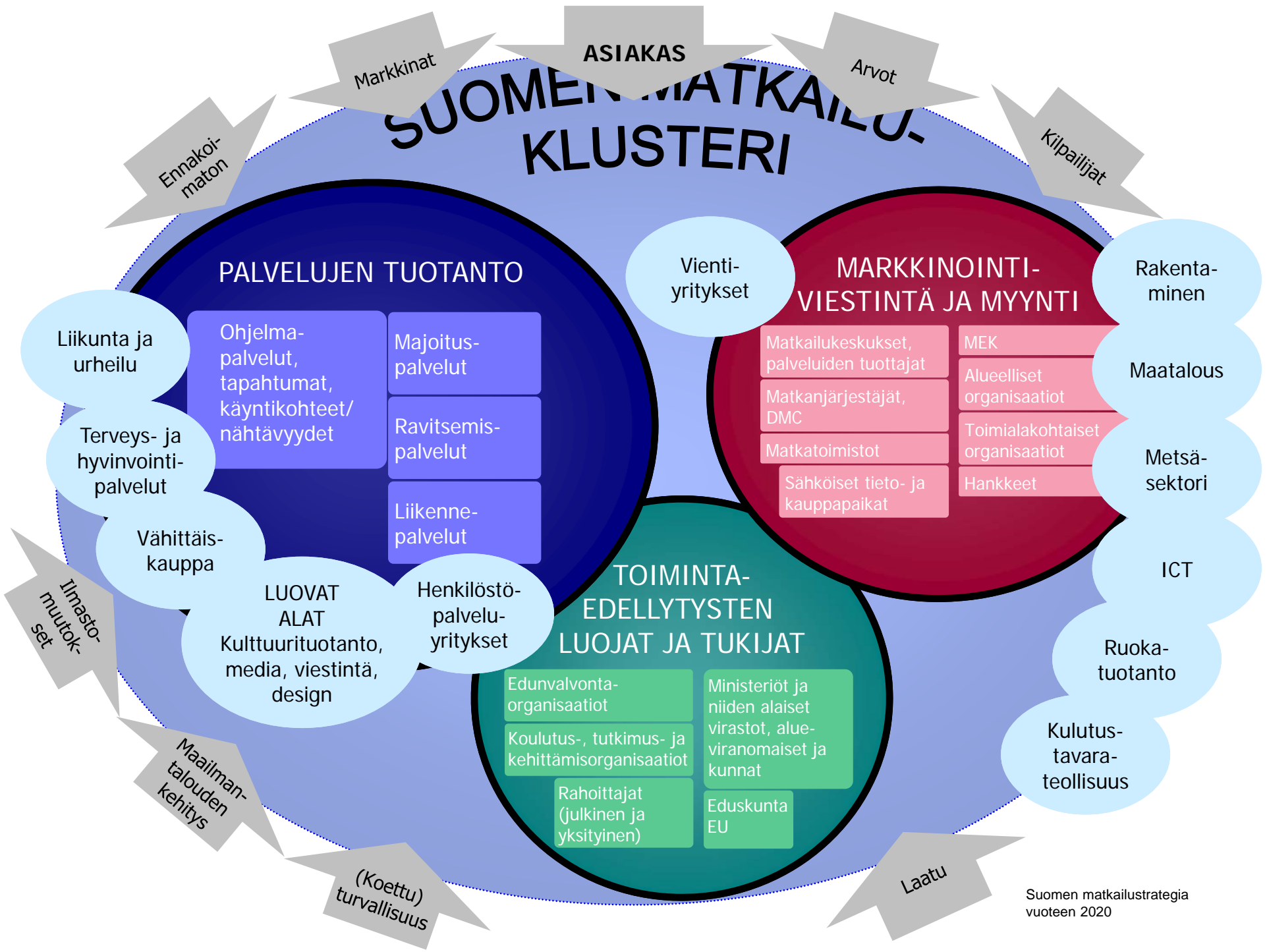


MAKE-KARTTA

- Matkailuyrityksen kehittämiskartta



SUOMEN MATKAILU- KLUSTERI



Markkinat

ASIAKAS

Arvot

Kilpailijat

Ennakoinnaton

PALVELUJEN TUOTANTO

Liikunta ja urheilu

Terveys- ja hyvinvointipalvelut

Vähittäiskauppa

Ohjelmapalvelut, tapahtumat, käyntikohteet/nähtävyydet

Majoituspalvelut

Ravitsemis- palvelut

Liikenne- palvelut

LUOVAT ALAT
Kulttuurituotanto, media, viestintä, design

Henkilöstö- palvelu- yritykset

TOIMINTA- EDELLYTYSTEN LUOJAT JA TUKIJAT

Edunvalvonta- organisaatiot

Koulutus-, tutkimus- ja kehittämisorganisaatiot

Rahoittajat (julkinen ja yksityinen)

Ministeriöt ja niiden alaiset virastot, alueviranomaiset ja kunnat

Eduskunta EU

Vienti- yritykset

MARKKINOINTI- VIESTINTÄ JA MYYNTI

Matkailukeskukset, palveluiden tuottajat

Matkanjärjestäjät, DMC

Matkatoimistot

Sähköiset tieto- ja kauppapaikat

MEK

Alueelliset organisaatiot

Toimialakohtaiset organisaatiot

Hankkeet

Rakenta- minen

Maatalous

Metsä- sektori

ICT

Ruoka- tuotanto

Kulutus- tavara- teollisuus

Laatu

(Koettu) turvallisuus

Maailman- talouden kehitys

Ilmasto- muutok- set

Matkailuyritysten kilpailukyvyyn ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan jatkuvaa kehittämistyötä, jossa huomioidaan myös yrityksen toimintaan kohdistuva laadullinen työ. Tämä on tärkeää yritysکوosta riippumatta.

Matkailuyrityksen kehittämiskartta (MAKE -kartta) pyrkii osaltaan selventämään matkailualalla toimiville sitä kokonaisuutta, mistä elementeistä matkailuyrityksen laadullinen kehittäminen koostuu.

MAKE -kartassa matkailuyritykset on jaettu kolmeen eri ryhmään.

MESTARIYRITYKSET:

- ✓ matkailun avainyrityksiä, laatu-, turvallisuus- ja ympäristöasiat pitkälle kehitetty
- ✓ e-liiketoiminnan osaaminen monipuolista, yrityskuvaan panostetaan
- ✓ kansainväliset asiakkaat pääosassa, usein myös kannustematkailuasiakkaita
- ✓ markkinointiin, myyntiin ja viestintään panostetaan, jakelukanavat mietitty
- ✓ markkinatutkimustieto kehittämisen tukena
- ✓ matkailutoiminta keskeisessä asemassa
- ✓ verkottuminen pitkälle kehitetty
- ✓ liiketoiminnassa noudatetaan eettisiä sääntöjä, toiminta on sosiaalisesti, ekologisesti ja kulttuurisesti kestävä

LAATU:

- laatukäsikirja/laatuohjeisto käytössä
- laatua ylläpidetään systemaattisesti
- jatkuva asiakastytyväisyysmittaus, myös henkilöstötytyväisyyttä on alettu mitata
- laatu kulkee punaisena lankana liikeideasta lähtien läpi koko toiminnan
- yrittäjä/johtaja on oivaltanut oman vastuunsa *laadusta* ja sen johtamisesta
- henkilöstö sitoutettu noudattamaan laatuohjeita
- osaamisen päivittäminen jatkuvaa ja kouluttautumisen suunnitelmallista

KISÄLLIYRITYKSET

- ✓ kasvuyritys, panostavat aktiivisesti kehittämiseen, suunnitelmallisuus näkyy jo toiminnassa
- ✓ panostaa laatuun, turvallisuuteen, ympäristöön ja myös e-osaamiseen, valmius myös kansainvälisiin matkailijoihin ja yritysasiakkaisiin
- ✓ matkailu osin täydentävä elinkeino, ulkopuolista työvoimaa sesonkiaikoina
- ✓ näkee verkottumisen tärkeänä
- ✓ ammattimainen ja asiakaslähtöinen tapa toimia

LAATU:

- laatu ymmärretään yrityksessä samalla tavalla, kokonaisvaltaisena liiketoiminnan johtamisena, henkilöstön perehdyttämiskansio on käytössä, laatu koetaan tärkeäksi, asiakastytyväisyyttä mitataan satunnaisesti ja pääosin suullisesti
- osaamisen päivittämistä ja kouluttautumista tapahtuu

PERUSTASO

- ✓ toiminnan alkuvaiheessa olevat yritykset, ei-kasvuhaluutta, matkailu voi olla sivuelinkeino
- ✓ sesonki usein hyvin lyhyt, toiminnan toteutus lähinnä perheen voimin, verkottuminen vähäistä
- ✓ yritystoiminnan perusasioiden tulee olla kunnossa
- ✓ toimivat esim. sesonkiaikoina muiden yritysten lisätyövoimana

LAATU:

- laatu käsitetään melko suppeasti, lähinnä palvelun laadun eri ulottuvuuksina
- kouluttautuminen vain välttämättömimpään

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

LIIKETOIMINTA

YLEISKUVAUS

Yritystoiminnan menestymisen edellytyksenä on hyvin suunniteltu ja hallittu liiketoiminta, joka lähtee perusteellisesti harkitusta liikeideasta. Tärkeää on myös hankkia tietoa toimintaympäristöstä, markkinatilanteesta ja kilpailijoista. Yrityksen resurssien (voimavarojen) kartoitus tulee tehdä perusteellisesti: talous, ihmiset, toimitilat, tavarat. Tarvittava laite ja asetukset sekä luvat tulee olla kunnossa. Rahoituslähteiden selvittäminen ja riittävän rahoituksen saanti tulee olla kunnossa.

MITTARIT

Liikevaihto, kasvu
Kannattavuus
Voitto-odotus
Sijoitetun pääoman tuotto
Budjettiseuranta
Henkilöstötyytyväisyys
Muut talouden mittarit
Luottokelpoisuus

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Suunnitelmat ym. keskeiset asiat dokumentoitu
Strateginen suunnittelu, tavoitteet, kehittämissuunnitelma, organisointi
Taloussuunnittelu, budjetointi, ennusteet, seuranta, hinnoittelu
Rekrytointi, työsopimusasiat, delegointi, henkilöstön koulutus
Johtamisen työkalut
Työnjohtaminen
Yrityskuva, yrityskulttuuri, benchmarking, sidosryhmäyhteistyö
e-liiketoiminnan osaaminen
Sopimukset ja ohjeistukset kirjallisina, mittareiden luonti

Swot -analyysi vuosittain
Kehityskeskustelut, työlainsäädäntö
Laskutus, reskontra atk:lla, saatavien ja viivästyskorkojen perintä
Kirjanpito, budjetti, laskutus, reskontrat
Tuloslaskelma, tase
Sidosryhmäanalyysi
Riskianalyysi
Prosessit

KISÄLLIT

Liikeidea paperilla, liiketoimintasuunnitelman perusversio kirjallisena
Palvelut hinnoiteltu
Rahoitussuunnitelma
Kirjanpito, laskutus, reskontra tilitoimistossa atk:lla (+ veroasiat)
yrityskuva, benchmarking
Harjoittaa e-liiketoimintaa
Suunnittelua tehdään, osa kirjallisena

Swot -analyysi vuosittain
Oman osaamisen arviointi
Sidosryhmäanalyysi
Riskikartoitus
Kirjanpito, laskutus atk:lla

PERUSTASO

Yritysidea
Liikeidea on olemassa
Luvat, vakuutukset hankittu
Suunnittelu satunnaista, ei systemaattista (yrittäjän päässä)
Perustuote, tärkeimmät asiakkaat

Perus - swot vuosittain
Kirjanpito ja veroasiat tilitoimistossa
Ammattitutkinnot

VERKOTTUMINEN

Yhteistyö oman toimintaympäristön, alueen ja matkailukeskuksen avaintoimijoiden kanssa tärkeää. Alueellisesti ja valtakunnallisesti tarvitaan yhteistyökumppaneita, myös suoria ulkomaisia kumppaneita. Verkostoyhteistyössä ovat mukana myös rahoittajat, avainasiakkaat, koulutusorganisaatiot, taloushallinnon ammattilaiset, paikalliset yrittäjähdistykset, alueelliset yrittäjäjärjestöt.

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

TUOTE- JA ASIAKASOSAAMINEN

MITTARIT

Eurot
- Asiakastytyväisyys
- Asiakas- ja tuotekohtainen liikevaihto ja kate
- Käytössä olevien toimintamallien lkm

YLEISKUVAUS

Yrityksellä on liikeideaan pohjautuvat suunnitelmat siitä, miten tuotteita kehitetään asiakaslähtöisesti ja kestävästi, ja miten tuotekehityksessä huomioidaan elämyksellisyys, laatu-, turvallisuus- ja ympäristökijät, sekä kannattavuus. Asiakkaat on segmentoitu ja asiakassuhteita kehitetään asiakasryhmittäin.

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Tuotteet myynnissä myös sähköisesti. Ideasta elämystuotteeksi – prosessi on dokumentoitu
Tuotteet ovat asiakaslähtöisiä, turvallisia, ympäristöystävällisiä, laadukkaita ja kannattavia ja niistä kaikista on selkeät palveluprosessikuvaukset.
Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti sesongeittain ja asiakasryhmittäin ja tuotteita testataan säännöllisesti. Asiakastietolähteitä käytetään monipuolisesti ja asiakassuhteita kehitetään systemaattisesti; pitkäaikaiset yhteistyösopimukset.

Yrityksellä on laadun kehittämiseen toimintamalli, jossa huomioidaan asiakkaisiin ja tuotteisiin liittyvä kehittäminen
LaatuVerkko – asiakastytyväisyys
Tuotteiden, palveluiden ja elämyksen laatumittarit on laadittu ja niitä seurataan säännöllisesti
Myyntikansio suomeksi, englanniksi + tarvittaessa muulla kielellä.
Palvelun elämyksellistäminen – elämystyöpajat, elämyskolmio
Koulutus- ja osaamistason ylläpito säännöllisen jatkuvaa - räätälöityä

KISÄLLIT

Ideasta tuotteeksi –prosessia alettu viedä käytäntöön
Tuotteiden palveluprosessikuvaukset on dokumentoitu ja prosessia on alettu viedä käytäntöön.
Kustannuslaskennalle ja hinnoittelulle on luotu perusmalli.
Tuotteita testataan ulkopuolisilla asiantuntijoilla.
Asiakastytyväisyyttä seurataan maksavien asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden osalta
Valitusten hoitoon on selkeä toimintatapa
Toimivat yhteistyöverkostot, vähintäänkin paikallisia.

Myyntikansio suomeksi ja jollain muulla kielellä.
Tuotteiden valokuvaus
Palveluprosessikuvaus : tuotanto-kulutus kaavio – pohja
Asiakastytyväisyyslomake ja mittaukset
Kustannuslaskenta ja –hinnoittelumalli
Tarvepohjainen koulutus

PERUSTASO

Palveluajatus ja palvelun kriteerit on määritelty. Asiakkaat lähinnä satunnaisia, segmentointi melko alustavaa.
Palveluympäristö sopii tuotteiden toteuttamiseen ja se on "aito" ja siinä korostuu paikallinen kulttuuri ja perinteet.
Liikeidean pohjalta työstetty tarkemmat kuvaukset päätuotteista, joista osa saattaa olla esillä myös sähköisesti.
Yhteistyön rakentaminen aloitettu paikallisella ja alueellisella tasolla.

Liikeidean kirkastaminen
Oman markkinointiviestinnän pohjalta tuotettu tuotekortti – pohja
Kiinteistö – ja pihapiiri/toimintaympäristö analyysi (vrt. ympäristöosaaminen)
PalveluaSydämellä ja TunneTurvaa-valmennukset

VERKOTTUMINEN

Tuotekehitystiimi(t) Paikallinen markkinointiyhteistyö Alueellinen markkinointiyhteistyö

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

MARKKINOINTI JA MYYNTI

MITTARIT

YLEISKUVAUS

Yrityksessä laaditaan kirjalliset markkinointisuunnitelmat ja tuotekortit, määritellään mm. markkinointi- ja jakelukanavat. Viestintää tehdään segmenttikohtaisesti. E-osaamista hyödynnetään mahdollisimman monipuolisesti. Tiedotusvälineiden hyödyntäminen. Käytetään apuna viestinnän ammattilaisia ja tietotekniikkaa. Markkinointi on prosessimaista.

Säännöllinen asiakastytyväisyysmittaus
Asiakasuskollisuus, uudet asiakkaat hlöä
Web-sivujen käyntikerrat/muutokset
Yhteydenotot messujen yms. jälkeen
Myynnin ja liikevaihdon kasvu (myös segmentteittäin)
Input-output

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Markkinointisuunnitelma on kattava ja sähköisessä muodossa (myös kirjallisena) ja päivitetään säännöllisesti
Web-sivujen lisäksi myös kirjallinen (laadukas) aineisto
Tuotekortit (sähköiset)
Tuotetestausta tehdään suunnitelmallisesti ja säännöllisesti
Tuotekehitystyö on aktiivista ja huomioi eri asiakassegmenttien tarpeet
Yrityskuva luodaan ammattilaisten avulla

Kunta, seutukunta, alueorganisaatiot, MEK, DMC:t,
Matkanjärjestäjät, myös suorat kansainväliset kontaktit
Myyntiworkshopit, Educit, Famit
Vuotuiset Matka –messut Helsingissä, kansainväliset messut
Elämyskolmiomallin aktiivinen hyödyntäminen
Suunniteltu benchmarking-toiminta
Kiinteä yhteistyö alueen Best Practice –yritysten kanssa
Asiakasanalyysit, markkina- ja yritysanalyysit
Yrityskuvan aktiivinen hyödyntäminen
Vakiintuneet myynti- ja jakelukanavat
Yhteistyösopimukset
Sosiaalisen median ABC, Tehokas Internet-markkinointi

KISÄLLIT

Markkinointisuunnitelma on kirjallisena
Webbi- sivut on, päivitetään
Tuotekuvaus kirjallisena
Asiakastytyväisyyttä mitataan
Asiakkaat alustavasti segmentoitu
Yrityskuvaa aletaan suunnitella

Kunta, seutukunta, alueorganisaatio, MEK
Work-shop- ja messukoulutus
Sähköinen kauppa -valmennus
Opintomatkat, benchmarking käynnistyy
Kotimaiset messut: oman alueen yhteinen messuosasto (Matka, Elma)
Toteutetaan asiakasanalyysejä
Tuotetestausta aloitellaan
Hakee yhteistyöverkostoja ja myyntikanavia
Internet-markkinoinnin perusteet

PERUSTASO

Karkea peruskuvaus tuotteista
"Esitteenä" yksi A4: kuvaus, mitä myydään
Jokunen kuva yrityksestä ja sen ympäristöstä
Varaukset puhelimitse
Tiedot kunnan nettisivuilla
Satunnaisia lehti-ilmoituksia

Suusta suuhun –menetelmä, kunnan nettisivut
Sähköpostiosoite
Kunnan alue
Vierailee messuilla, ei omaa osastoa

VERKOTTUMINEN

Omat yhteistyökumppanit, yhteistyö oman toimintaympäristön, alueen ja matkailukeskuksen avaintoimijoiden kanssa Alueellisesti ja valtakunnallisesti tarvitaan yhteistyökumppaneita, myös suoria ulkomaisia kumppaneita. Verkostossa mukana markkinoinnin ja myynnin ammattilaiset, MEK, alueorganisaatiot, yritystiimit jne.

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

JATKUVA KEHITTÄMINEN

YLEISKUVAUS

Toiminnan kehittäminen pohjautuu jatkuvaan parantamiseen. Parantaminen pohjautuu faktoihin ja toimintaan nähden tarkoituksenmukaiseen mittaamiseen. Toimintaa mitataan eri näkökulmista, kuten asiakas, henkilöstö, toiminta, talous

MITTARIT

Eurot
Asiakastyytyväisyys
Henkilöstö/omistaja-
tyytyväisyys

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Laatujohtaminen tapa kehittää yritystä
Yritys seuraa asiakastyytyväisyyden ja muiden toiminnalle tärkeiden mittareiden kehittymistä ja tekee parantamispäätöksiä tulosten pohjalta
Kuvannut yrityksen liiketoiminnan kirjallisesti (toiminnan kuvaus ts. Laatu käsikirja)
Yrityksellä on käytössä laatu järjestelmätasoinen ympäristöohjelma ja turvallisuusasiat ovat esimerkillisesti hoidossa
Yritys vertaa toimintaansa muihin omalla toimialalla ja osaa itsenäisesti tunnistaa omat kehittämisalueensa
Oman alatoimialansa benchmarking kohde.

Sertifiointi ISO 9000
Maakuntien Parhaat sertifiointi
Excellence Finland - kehitysohjelma
Laatutonni
Tuloskortti BSC
Ympäristöjärjestelmä, oma tai ISO 14 000
TEKESin rahoituspalvelut

KISÄLLIT

Yritys arvioi ja kehittää omaa toimintaansa valitsemiensa työvälineiden avulla.
Ympäristöasioissa teon alla on ympäristöohjelma.
Turvallisuusasiat ovat kunnossa.
Yrityksessä tehdään valintoja oman osaamisen vahvistamisen, asiakkuuksien ja toiminnan suuntaviivojen suhteen ja valitaan näihin sopivat kehittäminen työvälineet

ELY-keskus PalveluTuotto
Laatutonni
Maakuntien Parhaat
Itsearviointi
Ympäristöohjelma
Yleisvaikutelman arviointi (Malo)

PERUSTASO

Toimintaan liittyvät perusasiat on kunnossa.
Turvallisuuteen liittyvät dokumentaatiot on tehty ja kunnossa.
Yritys täyttää lakisääteiset vaatimukset.
Yritys kehittää osaamistaan palvelun laadun, markkinoinnin, myynnin ja muiden perusosaamisalueiden osalta.

Majoitustilojen luokitus (Malo) ja Yleisvaikutelman arviointi
TunneTurvaa-valmennus - Turvallisuusasiakirja
Palvelua Sydämellä -valmennus
Omavalvontasuunnitelma ja hygieniapassi
Lakisääteiset vaatimukset toiminnalle
Majoitustilojen turvallisuuden itsearviointi (www.majoitumaalla.fi)

VERKOTTUMINEN

Suomen Laatu keskus, MEK, Matkailun teemaryhmä, yrittäjäjärjestöt, oppilaitokset

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

KANSAINVÄLISTYMINEN

YLEISKUVAUS

Matkailuyrityksen kansainvälistyminen vaatii yritykseltä sitoutumista yksittäisiin panostuksiin sekä alueen yritysverkoston toimenpiteisiin. Käytännön toimenpiteiden taustalla on yrityksen (yrittäjä / henkilöstö) osaamisen kehittäminen, mm. kulttuurituntemus, asiakastuntemus, kohdemarkkinaosaaminen, kansainvälisen kaupan myyntityö, sähköiset myynnin välineet

MITTARIT

Eurot
Asiakastytyväisyys
Liikevaihto
Uudet asiakkaat (eri maat)
Tuotetarjonta

SISÄLTÖ

VÄLINEET

MESTARIT

Suoraa kansainvälistä kauppaa
Myyntikanavien kehittäminen
Tuotehiominen ja tuotekehitys asiakassegmentoinnin kautta
Myynnin kehittäminen
Markkinointi- ja myyntiyhteistyö
Kohdemarkkinatuntemus
Asiakastuntemus

Kansainvälistymissuunnitelma (useampi kohdemarkkina-alue)
Tuotekehitystoiminta yritysverkostossa
Myynnin välineet: tuotemappi eri markkinoille, esitteet, sähköinen myyntimateriaali, www-sivusto, myynnin jakelukanavien valinta, myyntihenkilöstö
Perehtyminen olemassa olevaan markkina-aineistoon sekä kohdemarkkina-analyysiin tutustuminen
Asiakasanalyysit (ostomotiivit, elämäntyyli, arvot jne.)
Eri koulutukset osaamisen tueksi: Globaali

KISÄLLIT

Tuotehiominen ja tuotekehitys
Myynnin kehittäminen
Markkinointiyhteistyö
Kohdemarkkinatuntemus alussa
Asiakastuntemus

Kansainvälistymissuunnitelma: vähintään 1 kohdemarkkina-alue
Tuotekehitystoiminta yritysverkostossa
Myynnin välineet: mukana kv. tuotemapissa, esitteet, www-sivusto
Mukana yritysten yhteisissä tapaamisissa teemana kv. kaupan toimenpiteet
Perehtyminen olemassa olevaan markkina-aineistoon
Matkailijan opas / "Mökkikansio" mökeissä

PERUSTASO

Toiminnan perusteet kunnossa
Kotimainen asiakaskunta pääroolissa

Mukana yritysverkostoissa alihankintatoimijana
tuottaen oman palvelun kokonaisuudesta

VERKOTTUMINEN

Alueen matkailuyhdistys/matkailun alueorganisaatio, MEK, alueen muut matkailuyritykset, kansainväliset myyjät, Finpro, kv-hankkeet

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

HYVINVOINTI JA JAKSAMINEN

YLEISKUVAUS

Oma jaksaminen ja työhyvinvointi on kriittinen menestystekijä omistajavetoisissa yrityksissä. Työkalujen ohessa korostuu perusasiat kuten fyysinen ja psyykinen kunto, työpaineen sietokyky, perhe-elämä, ystävyysuhteet ja vapaa-ajan määrä.

MITTARIT

Oma jaksaminen
Kuntotesti
Terveystarkastukset
Sairaspäivät
Lomapäivien määrä
Työtyytyväisyys

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Työ ja vapaa-aika ovat balanssissa
Varamiesjärjestelmät toimivat ja yrittäjällä on myös mahdollisuus pitää lomaa niin halutessaan
Työterveyshuollon ja kuntoutuksen palvelut on selvitetty ja niitä hyödynnetään tarpeen mukaan
Perehdytysjärjestelmät ovat kunnossa ja verkostoitumisen kautta yritykseen saadaan tilapäistyövoimaa tarvittaessa

Laatujärjestelmätyökalut;
Maakuntien Parhaat, Laatutonni, ISO, EFQM, Itsearviointi
Käytössä kehittämisen välineenä valinnan mukaan

KISÄLLIT

Varamiesjärjestelmä rakenteilla
Toimintaa dokumentoidaan
Mahdolliseen sukupolvenvaihdokseen varaudutaan
Perehdytysjärjestelmät rakenteille
Terveystarkastus, kuntoutus, virkistäytyminen ja vuosiloma-asiat kehittämistyön alla

ELY- keskus:eAskel, Monitaito, Viestinvaihto
Ks ELY- keskus koulutustuotteet
Työterveyslaitoksen työkalut
www.ttl.fi/tykystep
www.ttl.fi/duunitalkoot

PERUSTASO

Terveystarkastusmenettelytavat ja KELAN käytännöt selvitetty
Lakisääteiset vakuutukset hoidossa
(YEL, tapaturma, yritys vakuutukset)
Vuositainen loma

www.verkkoklinikka.fi
-> terveydentilan ja elintapojen arviointityökalu

VERKOTTUMINEN

Perhe, ystävät, sukulaiset, muut yrittäjät, KELA, vakuutusyhtiöt, oppilaitokset, ELY - keskus

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

YMPÄRISTÖ

MITTARIT

YLEISKUVAUS

Yrityksellä on suunnitelma, jonka avulla se pyrkii vähentämään yritystoiminnasta aiheutuvia ympäristövaikutuksia. Suunnitelmassa huomioidaan kiinteistöt ja toimintaympäristö, luonto, veden ja energian käyttö, jätehuolto, ympäristöystävälliset hankinnat, kuljetukset ja ympäristövaikutusten määrällinen arviointi.

Eurot
Veden ja energian käyttö
Jätteiden määrä
Kuljetuskustannukset
Ympäristövastuulliset hankinnat

SISÄLTÖ

VÄLINEET/VERKOTTUMINEN

MESTARIT

Yrityksellä on suunnitelma ympäristövaikutusten vähentämiseksi
Suunnitelma toteutetaan ja toimenpiteiden määrällistä vaikutusta mitataan säännöllisesti kerran vuodessa / sesongeittain
Ympäristön laadun arviointi on osana asiakastytyväisyysmittausta.
Toimintaa kehitetään vastuullisen toiminnan suuntaan systemaattisesti

Suunnitelma ympäristövaikutusten vähentämiseksi on osana kokonaisvaltaista laadun kehittämistä ja sisältyy valittuun toimintamalliin.
Ympäristöanalyysi itsearviointityökalu
Räätälöity koulutus
Laatutonni / Green Start

KISÄLLIT

Ympäristövaikutusten vähentämiseen liittyviin toimintamalleihin sitouttaminen, seurataan mm.
- veden ja energian kulutusta
- jätteiden määrää
- toimintaan liittyvien kuljetuskustannusten määrää
- ympäristöystävällisen hankintoja

Kehitetään yrityksen toimintoja ympäristövastuulliseen suuntaan.
Räätälöity koulutus
Green Start

PERUSTASO

Palveluympäristö on sopiva tuotteiden ja palveluiden toteuttamiseen (vrt. tuote- ja asiakasosaaminen)
Jätehuolto on asianmukaisesti järjestetty.

Kiinteistö- ja pihapiiri/toimintaympäristön peruskartoitus
Malo –Maaseutumatkailun majoituksen yleisvaikutelman arviointi

VERKOTTUMINEN

Ympäristökeskus, kunnat ja kuntien eri viranomaiset, Metsähallitus, paliskunnat, ProAgria alueen muut yritykset ja yhdistykset, paliskunnat

Matkailuyrityksen kehittämiskartta

TURVALLISUUS

MITTARIT

YLEISKUVAUS

Yrityksen turvallisuustoiminnassa on kyse kulttuurista, joka muodostuu yksilöiden arvoista, asenteista, havainnoista, taidoista ja käyttäytymisestä. Matkailuyrityksen turvallisuus lähtee johtamisesta ja sitoutumisesta erilaisiin toimenpiteisiin erityisesti ennaltaehkäisevästi.

Eurot
Asiakastytyväisyys
Onnettomuustilastot (henkilöstö, asiakkaat)
Teemaan liittyvät dokumentit

SISÄLTÖ

VÄLINEET

MESTARIT

Turvallisuuskulttuuri, johon henkilöstö on sitoutunut
Turvallisuusjohtaminen osana arjen johtamista
Riskien hallinnan työkalut
Turvallisuuden eri osa-alueiden hahmotus
Henkilöstön korkea ammattitaito ja motiivi
Seuranta ja raportointijärjestelmä
Ennakoivan toiminnan painotus
Varautuminen muutokseen ja sen hallintaan hallinta
Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tuntemus

Julkilausuttu turvallisuuspolitiikka, toimintavastuut
Toiminnan riskianalyysit
Perehdyttämisyjärjestelmä ja henkilöstön vähimmäisvaatimukset
Henkilöstön kouluskalenteri
Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ja yritysکوhtainen ohjeistus
Seurantalomakkeet, onnettomuusdokumentointi ja tilastointi
Kehittämistavoitteet ja ohjeistukset
Ajan tasalla oleva työsuojelun ohjelma
Työolojen jatkuva seuranta ja raportointi
Asiakaskäyttäjien tuntemus ja kulttuuriosaaminen
Toimiva viranomaisyhteistyö, Koulutus: räätälöidyt koulutukset

KISÄLLIT

Turvallisuusjohtaminen
Henkilöstön osaaminen
Yhteiset toimintasäännöt ja käytänteet
Toiminnan tarkkailu ja seuranta
Muutoksen hallinta
Turvallisuutta edistävät työolot ja työympäristö
Asiakastuntemus

Riskianalyysit
Perehdyttämisyjärjestelmä ja vähimmäisvaatimukset henkilöstölle
Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat
Seurantalomakkeet, onnettomuusdokumentointi
Ohjeistukset onnettomuuksien sattuessa
Työolojen ja -ympäristön jatkuva seuranta ja raportointi
Eri asiakkaita koskeva kulttuuriosaaminen
TunneTurvaa -valmennus

PERUSTASO

Henkilöstön perusosaaminen
Yhteiset toimintasäännöt ja käytänteet
Turvallisuutta edistävät työolot ja työympäristö
Asiakastuntemus

Riskianalyysit: perusasiat
Minimivaatimukset henkilöstölle
Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat
Perusohjeet onnettomuuksien varalle
Koulutus: turvallisuuspassi
TunneTurvaa-valmennus
Maaseutumatkailun majoitustilojen turvallisuuden itsearviointi (www.majoitumaalla.fi),
Elintarviketurvallisuus /Omavalvontasuunnitelma ja hygieniapassi

VERKOTTUMINEN

Alueen matkailuyhdistys/matkailun alueorganisaatio, kunta ja sen viranomaiset (elinkeinotoimi, terveystarkastaja, pelastustoimi, poliisi) alueen muut matkailuyritykset, turvallisuuskouluttajat/asiantuntijat, koulutusorganisaatiot, valtion viranomaiset, teemaan liittyvät valtakunnalliset organisaatiot



LAIT JA ASETUKSET: YRITYSKOHTAISTEN TARPEIDEN JA VAATIMUSTEN MUKAAN

Peruslainsäädäntö:

- Lait ja asetukset yrityksen tarpeen mukaan, esim. majoitus, ohjelmapalvelu
- Kirjanpitolaki – ja asetus
- Verolait
- Yhtiömuotoon liittyvät lait
- Kirjalliset sopimukset (lakimiehen avulla)
- Työlainsäädäntö: yrittäjä, työntekijät
 - Työaikalaki

Matkailuyrityksen vastuu palvelujen tuottamisesta:

- Valmismatkalaki
- Asetus ja laki valmismatkaliikkeistä
- Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta ja asetus annettavista tiedoista
- Vahingonkorvauslaki
- Löytötavaralaki- ja asetus

Matkailupalveluiden markkinointi:

- Valmismatkalaki
- Asetus valmismatkoista annettavista tiedoista
- Kuluttajansuojalaki
- Alkoholilaki
- Henkilötietolaki
- Kauppalaki
- Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa

Lisäksi muista mm.

- Omavalvonta
- Hygieniapassi, alkoholipassi
- Turvallisuusasiakirjat
- Jätehuoltoon liittyvät määräykset
- Terveystuolto

(Matkailu)yrityksen perustaminen:

- Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta
- Kirjanpitolaki
- Verolait
 - Arvonlisäverolaki
- Kaupparekisterilaki
- Toiminimilaki
- Osakeyhtiölaki
- Tekijänoikeuslaki
- Laki ja asetus valmismatkaliikkeistä
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta
- Alkoholilaki
- Ulkoilulaki
- Laki luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä
- Tupakkalaki

Matkailupalvelujen tuottaminen:

- Valmismatkalaki
- Asetus ja laki valmismatkaliikkeistä
- Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta ja asetus annettavista tiedoista
- Pohjoismaiset hotellisäännöt
- Elintarvikelaki
- Elintarvikehygieniasetus

Matkailuyritys ja ympäristö:

- Jätelaki ja -asetus
- Jokamiehenoikeudet
- Maastoliikennelaki ja -asetus
- Ympäristönsuojelulaki ja -asetus
- Laki naapurisuhteista
- Laki ympäristövahinkojen korvaamisesta
- Maankäyttö- ja rakennuslaki ja -asetus
- Luonnonsuojelulaki ja -asetus
- Vesiliikennelaki, Tieliikennelaki

Maatiloihin, poronhoitoon, eläintenpitoon, eläintenkateluun, kalastukseen, metsästykseseen yms. liittyvät erityismääräykset

KOULUTUS – JA VALMENNUSTUOTTEET

ELY-keskus:

http://www.ely-keskus.fi/fi/Elinkeinottojoaosaaminenjakulttuuri/Yritystoiminta/yrityskohtaiset_asiantuntijapalvelut/Sivut/default.aspx

- **Balanssi** - Talouden ja rahoituksen kehittämisohjelma.
- **DesignStart** - Muotoilun ja graafisen viestinnän kehittämisohjelma.
- **eAskel** - Tietotekniikka liiketoiminnassa -kehittämisohjelma.
- **Globaali** - Kansainvälistymisen kehittämisohjelma.
- **Kunto** - Liiketoiminnan kehittämisohjelma.
- **Monitaito** - Liiketoiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittämisohjelma.
- **Myyntiteho** - Myynnin ja markkinoinnin kehittämisohjelma.
- **PalveluTuotto** - Palveluyritysten laadun ja tuottavuuden kehittämisohjelma.
- **PK-LTS** - Pk-yritysten liiketoimintasuunnitelman laatimisohjelma.
- **ProStart** - Yritysidean arviointi- ja kehittämisohjelma.
- **TuoteStart**- Tuote- ja palveluideoiden kehittämisohjelma.
- **Tuotto+** - Tuotannollisten yritysten tuottavuuden kehittämisohjelma.
- **ViestinVaihto** - Hallittuun sukupolvenvaihdokseen valmentava kehittämisohjelma.
- **Yrityskohtainen konsultointi pk-yrityksille**

Laatutonni-perhe: www.laatutonni.fi

- Matkailualalle räätälöity, Matkailun edistämiskeskuksen kansallinen käytännönläheinen laatuohjelma, joka pohjautuu kansainvälisiin laatupalkintokriteereihin
- Itsearviointipäivä, Yritysryhmävalmennus, Yritysvalmennus
- Reaaliaikainen laadunseurannan työkalu LaatuVerkko www.laatuverkko.fi

Destination Quality Net® www.dqn.fi ja www.dmn.fi

- Matkailukeskuksen/alueiden/toimialojen 3 -vuotinen Laatutonni-ohjelma. Laadun kehittämisen ja seurannan työkalu, jonka avulla on mahdollista luoda toimijoille yhteinen toimintamalli. Laatuohjelmat ovat ensiaskeleet matkailukeskusten/alueiden/toimialan yhtenäisen laadun kehittämiseen (DQN-ohjelmat; Destination Quality Net), jatko-ohjelmat räätälöidään eri teemoilla / jatkokehittämistarpeiden mukaan (DMN-ohjelmat; Destination Management Net)
- DQN® ja DMN®- perusohjelmat
- Green DQN® ja Green DMN® - ympäristöpainotteiset laatuohjelmat
- Experience DQN™ - tuotekehityspainotteinen laatuohjelma
- Wellbeing DQN™ - työhyvinvointipainotteinen laatuohjelma
- Culture DQN® - kulttuurimatkailun laatuohjelma

Matkailun teemaryhmä:

<http://www.maaseutupolitiikka.fi/matkailu/laatu>

- **PalveluaSydämellä** – asiakaspalveluvalmennus (3pv), joka on suunnattu erityisesti maaseutumatkailualan tarpeisiin, tavoitteena parantaa maaseudun matkailuyrityksen asiakastuntemusta, asiakaspalveluosaamista ja asiakastyytyvääisyyttä.
- **PalveluaSydämellä** - matkailupalvelijavalmennus (1 pv), joka on tarkoitettu erityisesti yrityksen henkilökunnalle asiakaspalvelun parantamisen ensiaskeleeksi.
- **TunneTurvaa** -turvallisuusvalmennus on suunnattu erityisesti matkailun ohjelmapalveluyrityksille, perustuen kuluttajaviraston ohjeisiin. Tavoitteena herättää yrittäjiä turvallisuusajatteluun ja laatia turvallisuusasiakirjat.
- **Meltola - yrityspeli** valottaa kokonaisnäkemystä erityisesti maaseutumatkailun yritystoiminnasta. Peli sopii kaikille maaseudun matkailuelinkeinosta kiinnostuneille vasta-alkajista asiantuntijoihin ja yrityksen johtoon

ProAgria:

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/ProAgria/Palvelut/ProAgria%20Yritys1/Matkailu>

- ProAgria YritysTutka
- Pro Agria LTS – Liiketoiminnan suunnittelu
- ProAgria YritysInvest
- ProAgria YritysAnalyysi
- ProAgria Markkinoinnin suunnittelu- ja neuvontapalvelu
- ProAgria -Yrityksen kilpailukykyarviointi
- ProAgria Yritystreeni -valmennusohjelma
- ProAgria SPV-palvelu.
- ProAgria Ympäristöpalvelut
- ProAgria Turvallisuussuunnitelmapalvelut
- **Maakuntien Parhaat** - valtakunnallinen elintarvike-, käsityö- ja maaseutumatkailualalla toimivien pienyritysten laatumerkki. Edellyttää korkean kotimaisuusasteen lisäksi hyväksytyä laatujärjestelmää sekä tuotteiden ja palveluiden hyväksyntää asiantuntijaraadeissa.

Maa- ja kotitalousnaisten yritysneuvonta:

www.maajakotitalousnaiset.fi -> Yritysneuvonta

Maa- ja kotitalousnaisten yritysneuvonta palvelee yritystoiminnan eri vaiheissa. Alkava yritys saa apua liiketoiminnan suunnitteluun sekä investointi- ja hinnoittelulaskelmien tekemiseen. Yrittäjää autetaan toimintaprosessien kehittämisessä sekä yksilöllisten, asiakaslähtöisten, omaan kulttuuriin perustuvien tuotteiden ja palvelujen tuotteistamisessa, laadun arvioinnissa ja varmistamisessa. Neuvojat ohjaavat omavalvonnan suunnittelussa ja hygieniosaamisen varmistamisessa ja järjestävät hygieniosaamistestejä.

- Aloittavan yrityksen neuvonta ja LTS –suunnittelun ohjaus
- Tuotekehitys- ja hinnoitteluneuvonta
- Irtaimistohankintojen investointi- ja käyttökustannuslaskelmat
- Laatukoulutus- ja konsultointi sekä auditointi
- Ruokapalvelujen suunnittelu, tuotteistaminen ja laadun arviointi
- Omavalvonnan suunnittelun ohjaus, koulutus ja hygieniosaamisen testaus
- Maaseutuyritysten kulttuurin tuotekehitys ja koulutus
- Maaseutumatkailukoulutus (esim. Ruokapalveluja taidolla ja tunteella, Laadukas kokouspalvelu, Ruokapalveluja yksittäisille matkailijoille ja pienryhmille)
- Maaseutuyritysten ympäristöjärjestelmä
- Luonnontuotealan (keräilytuoteala) koulutus (tuntemus, poiminta, jalostus, myynti)

Maaseutumatkailun majoitustilojen luokitustoiminta (MALO):

www.majoitumaalla.fi

Majoitustilojen tekninen luokitus

- Luokitus: majoitustilojen teknisen laadun mittari, välttämätön myynnin apuväline, asiakastyytyvää lisäävä tekijä
- Luokituksia tehdään vuokrattaville lomamökeille ja huoneistoille sekä aamiaismajoitus- ja maatilalomapalveluihin kuuluville majoitustiloille.
- Jokaisen majoitustilan pitää täyttää tietyt perusvaatimukset. Varsinainen luokittelu tehdään kutakin luokkaa koskevien teknisten kriteerien perusteella. Majoitustilat luokitellaan viiteen luokkaan.
- Luokituksia tekevät tehtävään koulutetut ja auktorisoidut luokittelijat, joiden yhteystiedot löytyvät luokitustoiminnan nettisivuilta

Majoitustilojen yleisvaikutelman arviointi

- Arviointimalli valmistui vuonna 2009.
- Tarkoitus: Kokonaisvaltaisempi laadun arviointi ja kehittäminen, asiakastyytyvyyden ja kilpailukykyyn lisääminen, teknisen luokituksen täydentäminen ja siihen lisäarvon tuottaminen. Arviointi palvelee konkreettisenä apuna majoitustilojen laadun kehittämisessä. Joissakin tarkemmin määriteltävissä ja ohjeistettavissa tapauksissa käyttö teknisen luokituksen muuttamiseen.
- Sisältää
 - Sisätilojen arvioinnin
 - Lähimaiseman ja -ympäristön arvioinnin
 - Arviointeja tekevät tehtävään koulutetut majoitustilojen luokittelijat, joiden yhteystiedot löytyvät luokitustoiminnan nettisivuilta

Majoitustilojen turvallisuuden arviointi

- Yrittäjä voi tehdä itsearviointina. Lomake arviointiin löytyy luokitustoiminnan nettisivuilta.

Ammattitutkinnot mm.

- **Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinto**, ohjelmapalvelutuottaja
Ammattitutkinnon suorittanut ohjelmapalvelutuottaja osaa suunnitella ja toteuttaa matkailijoiden tarpeiden mukaisia, elämyksiä tuottavia ohjelmapalvelukokonaisuuksia sekä toimia liiketaloudellisesti kannattavasti.
- **Maaseutumatkailun ammattitutkinnon** voi suorittaa maaseutumatkailuyrittäjän tai maaseutumatkailuyrityksen työntekijän suuntautumisvaihtoehdon mukaan. Tutkinto on tarkoitettu maaseutumatkailuyrityksen toiminnasta vastaaville tai yritystoimintaa aktiivisesti suunnitteleville pohjakoulutuksesta riippumatta. Valmistavassa koulutuksessa käydään läpi yritystoimintaan ja markkinointiin liittyvät osa-alueet, esim. liikeidean kehittäminen, tuotteistaminen, hinnoittelu, yhteistyö ja verkostoituminen sekä markkinointiviestintä. Tutkinnon suorittamisen myötä yritykselle voidaan laatia käytännön toiminnan työkaluksi liiketoiminnan kehittämissuunnitelma.

Matkailun ja elämystuotannon klusteri:

<http://www.experiencebusiness.fi/Suomeksi/Teemat.iw3>

- **Elämyskoulutus** - koulutuskokonaisuudet tarjoavat kattavan johdannon elämysten maailmaan.
- **Elämysosaaja** - valmiudet ja työkalut olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden elämyksellisyyden arviointiin, analysointiin ja kehittämiseen elämystuotteiksi.
- **Elämystestaus**-tuotteen nykytilaa analysoidaan asiakaskokemusten avulla.
- **Tuotekehitystyöpaja** - monialainen, yrittäjiä, elämysalojen asiantuntijoita ja korkeakouluopiskelijoita yhteen kokoava tiivis kokonaisuus, jonka aikana luodaan uusia tuoteideoita ja kehitetään niistä toteutusvalmiita elämyskonsepteja

jatkuu...

ME-klusteri jatkuu

- **Internet-markkinoinnin perusteet** - sähköisen viestinnän perusteet, esitellään tärkeimmät nykyaikaiset internet-markkinointityövälineet sekä tarjotaan motivoivia esimerkkejä pienyrittäjille.
- **Matkailun sosiaalisen median ABC-** kaikille asiasta kiinnostuneille suunnattu käytännönläheinen ja selkeällä suomen kielellä kirjoitettu opas, jonka avulla matkailualan yritys voi ottaa käyttöön tehokkaita työkaluja ja menetelmiä oman liiketoimintansa vauhdittamiseksi
www.matkailumarkkinointi.info
- **Näy netissä –kampanja-** määritellään mitä kampanjassa tutkitaan ja käydään läpi matkailun kannalta olennaiset sosiaaliset mediat, toimenpiteet näkyvyyden lisäämiseksi ja maineenhallinnan toteuttaminen nettipalveluissa sekä näiden seuranta
- **Tehokas Internet-markkinointi** - sähköisen viestinnän perusteet, annetaan tehokkaita käytännön vinkkejä internet-markkinointiin sekä ohjataan yritykset nykyaikaisen internet-markkinoinnin alkuun sekä laaditaan ohjatusti oma, yrityskohtainen internet-markkinoinnin kehittämissuunnitelma sekä palautetyöpaja

MATKAILUYRITYKSEN KEHITTÄMISKARTAN LAATIMINEN

Taustaa

- Lapin yliopiston koulutus- ja kehittämisspalvelut käynnisti vuonna 2006 Lapin TE-keskuksen maaseutuosaston EU-rahoituksella Porotilamatkailun menestyksen eväät -hankkeen osana porotilamatkailun systemaattista, pitkäkestoista laadun kehittämistyötä.
- Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Porotilamatkailu ry ja Paliskuntain yhdistys.
- Laadun kehittämiskokonaisuus jakaantuu kolmeen osaan, joista ensimmäinen oli inventointihanke. Siihen valittiin poronhoitoalueelta 15 erityyppistä porotilamatkailuyritystä, joissa tehtiin perusteellinen kartoitustyö nykytilan kartoittamiseksi.
- Porotilamatkailuyritysten menestyksen eväät hankkeeseen sisällytettiin osio, jonka avulla on laadittu **pienten maaseutumatkailuyritysten laatukartta**.
- Laatukarttatyöryhmään ovat kuuluneet:
Koulutuspäällikkö Aila Kumentola, Lapin yliopisto, koulutus- ja kehittämisspalvelut (porotilamatkailuhankkeiden projektipäällikkö)
Kehittämisspäällikkö Anne Lukkarila, Haaga-Perho
Koulutuspäällikkö Tarja Tammia, Lapin yliopisto, koulutus- ja kehittämisspalvelut
Lehtori Teija Tekoniemi-Selkälä, Rovaniemen Ammattikorkeakoulu
- Pienten maaseutumatkailuyritysten laatukarttaa jatkojalostettiin vuoden 2008 aikana valtakunnallisessa laatuyhteistyöryhmässä. Ideana on tuottaa työväline erityisesti rahoittajien, kouluttajien ja alan kehittäjien käyttöön, jossa hahmotetaan matkailuyrityksen laadullisen toiminnan eri vaiheet ja toimenpiteet.
Jatkotyöskentelyssä ovat olleet mukana:
Pääsihteeri Nina Vesterinen, Matkailun teemaryhmä
Kehittämisspäälliköt Anne Lukkarila ja Tia Hoikkala, Haaga-Perho
Koulutuspäällikkö Tarja Tammia, Lapin yliopisto, koulutus- ja kehittämisspalvelut
Kehityspäällikkö Tarja Jutila, Maa- ja kotitalousnaisten Keskus, Vantaa
Kehittämisspäällikkö Tuula Sundberg-Komppa, JAKK
Eeva Juva, ProAgria Keskusten liitto

MAKE – KARTAN KÄYTTÖ

- MAKE -kartta on vapaasti käytössä
- Toivomme, että siitä on hyötyä matkailuyritysten konsultoinnin ja koulutuksen apuna, sekä matkailuyrityksen eri kehitysvaiheissa suunnittelun, rahoituksen ja osaamisen kehittämisen tukena
- Karttaa saa kehittää vapaasti!
- Anna rohkeasti palautetta ja kehitysehdotuksesi [nina.vesterinen\(at\) lomalaidun.fi](mailto:nina.vesterinen@lomalaidun.fi), niin päivitämme karttaa Laatuysteistyöryhmän LYRYn toimesta
- Viimeisin versio on saatavissa Internetissä www.maaseutupolitiikka.fi/matkailu/laatu