

MATKAILU *silmä*

MEKin asiakaslehti 2 | 2005



**Suomi
houkuttelee
intialaisia**

**Kansainvälinen
kannustematkailu
muuttuu**

**MEKin
laatukriteerit
tarkentuivat**

Laatutonni – matkailuyrittäjän työkalu

Laatutonni, käytännönläheinen laatuohjelma matkailuyrityksille, on saavuttanut vankan jalansijan alalla toimivien yritysten kehittämisen välineenä.

TEKSTI Anne Lukkarila

Tällä hetkellä valmennusohjelman on läpikäynyt jo yli 350 matkailuyritystä Suomessa, joista valtaosa on edelleen mukana ohjelmassa ja kehittää laatuaan systemaattisesti.

Laatutonni on kaikenkokoisten yritysten väline. Sen eri tuotevaihtoehdoissa on otettu huomioon eri kohderyhmien, eri kokoisten ja ikäisten matkailuyritysten tarpeet ja lähtökohdat. Valmennus käynnistyy aina itsearvioinnilla, jotta kehittämiskohteet löytyvät varmasti oikean paikkansa.

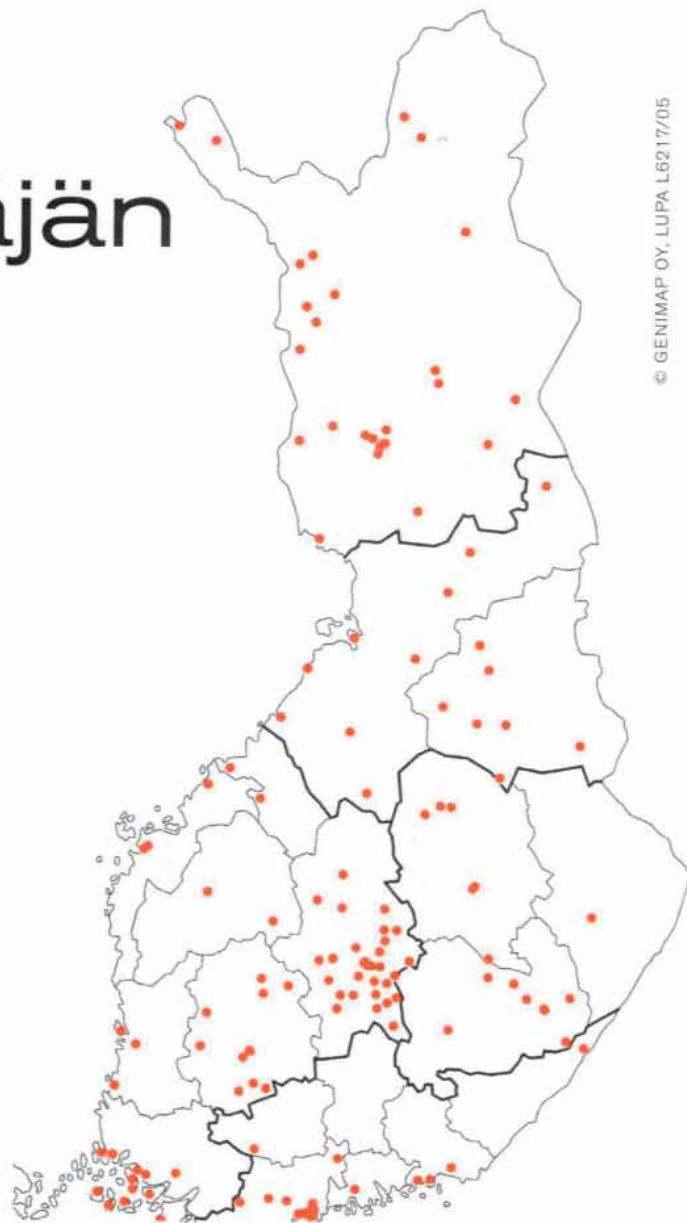
Asiakaspalautteen keruu ja seuranta on helppoa Laatuverkon avulla. Työkalut ovat kunnossa.

MATKAILUKESKUKSET LAADUNKEHITTÄJINÄ

Paitsi matkailuyrityksissä myös matkailukeskustasolla herätään kiivaaseen tahtiin toiminnan kehittämiseen. Laatutonni tarjoaa välineen myös keskustason laadun kehittämiseen Destination Quality Net (DQN) ja Destination Management Net (DMN) -kehittämishelmien kautta.

DQN-ohjelmat on tarkoitettu ensiaskeleeksi keskuksen laadun kehittämisen työvälineeksi. Ohjelma antaa eväät yhteiselle kehittämisen mallille tutkimusten ja koulutusten avulla. Avainasemassa on destinaation avainyrittäjistä koostuva laatutiimi, joka luotaa tämän kolmevuotisen kehittämishojelman

*Laatutonni-
mukana olevat
yritykset.*



© GENIMAP OY, LUPA L6217/05

läpi, ja toimii aktiivisen kehittäjän ja ohjaajan roolissa alueella.

Vuoden 2007 kevääseen jatkuva DQN ohjelma on käynnissä tällä hetkellä Pyhä-Luostolla ja käynnistyy vielä tänä vuonna ainakin kahdessa muussa matkailukeskuksessa.

Jatkokehittämisen välineenä toimii DMN, joka antaa jo kehittämisen vauhtiin päässeelle keskukselle lisäeväitä matkailukeskuksen laadun varmistamiseen. DMN ohjelma on käynnistynyt tänä keväänä Rukalla ja jatkuu niinikään vuoteen 2007.

YRITYSRYHMIÄ YMPÄRI SUOMEN

Laatutonni Yritysrhyhmävalmennukset ovat suosittuja monestakin syystä. Yritysrhyhmässä syntyy kaivattua verkottumista ja yritysrhytmät ovat myös rahoituksellisesti monen hankkeen ja TE-keskuksen näkökulmasta

kiinnostava kohde.

Yritysrhyimiä nouseekin vilkkaaseen tahtiin, tänä vuonna vauhtiin päässeitä ryhmiä löytyy muun muassa Pohjois-Karjalasta (Joensuu Yliopiston MatkailuSampo-hanke) sekä Kymenlaaksosta (Kaakkois-Suomen TE-keskuksen käynnistämä ryhmä). Syksyille odotellaan uusia ryhmiä Keski-Suomeen Jyväskylän seudulle ja mahdollisesti Kainuuseen. Näillä alueilla luvassa on jo järjestyksessään toinen Laatutonni-ryhmä. Molemmat ovat TE-keskus-rahoitteisia.

LAPISSA PUOLENSADAN YRITYKSEN VOIMIN

Lapissa eri hankkeiden kautta laatua kehitetään liki viidenkymmenen yrityksen voimin. Suurimpana hankkeena on menossa TE-keskusrahoitteinen Lapland Quality-laadunkehittämishojelma, jonka tuella Laatutonni-proses-



Touring Cars Finland voitti MEKin erinomaisuuskilpailun. Kukitettun toimitusjohtajan Tanja Saarnion (vas) kanssa Tom Sjöberg sekä Ritva ja Arto Saarnio.

si on aktiivisena käynnissä neljänkymmenen eri puolilla Lappia toimivan yrityksen kehittämisen välineenä.

Laatutonna-ohjelma on toimiva konsepti myös ketjun sisäiseen kehittämiseen. Laatutonna on käytössä muun muassa Lapland Hotels -ketjun kehittämisen välineenä.

MATKAILUN LAATUOSAAJA MIKROYRITYKSILLE

Pientenkin matkailuyritysten omistajat voivat päästä mukaan laadunkehittämiseen laatujohtamisohjelman kautta, joka perustuu matkailualan perustutkinnon suorittamiseen yrittäjän näyttötutkintona. Laatuosaaaja-ryhmissä jäsennetään laatujohtamisohjelmaa kuten Laatutonnissakin. Koulutuksen ja näytön sisältö antavat eväät laadunkehittämiseen niin, että yrityksen on mahdollisuus halutessaan haakeutua Laatutonna-ohjelman pariin.

Näitä Laatuosaaaja-ryhmiä onkin ollut jo maantieteellisesti kattavasti miltei joka kolkassa. Tällä hetkellä laatuja opiskellaan tämän työkalun avulla Vaasassa, Uudellamaalla, Savonlinnassa, Satakunnassa ja Päijät-Hämeellä.

TOIMIALAT AKTIIVISINA

Matkailun eri alatoimialat ovat ilahduttaneet aktiivisuudellaan. Viime vuonna käynnistyi jo järjestyksessään toinen tapahtumien Finland Festivals -laatujohtamisryhmä ja kalastusmatkailuyritykset ovat olleet erittäin aktiivisia Laatuosaaaja-ryhmien kokoajia.

Laatu on aina investointi tulevaisuuteen ja yrityksen kannattavuuteen pidemmällä aikavälillä.

Laatutonna etenee hyvin – tavoitteena onkin vuoden 2006 loppuun mennessä saavuttaa 500 aktiivisen "laatujohtajan" joukko. Katso ketkä ovat jo mukana! www.laatujohtaja.fi

Lisätietoja alueellisista käynnistyvistä ryhmistä ja rahoitusmahdollisuuksista:

Anne Lukkarila, kehityspäällikkö
Haaga Tutkimus
anne.lukkarila@haaga.fi
050 465 6305

Laatukriteerit MEKin kampanjoissa

Yritystoiminnassa keskeinen menestystekijä on laatu. Laadun parantaminen lisää asiakastytyvyyttä ja vain tyytyväinen asiakas viestii kokemastaan positiivisesti ja pysyy asiakkaana.

Laadun kehittäminen on tärkeää kaikille matkailuyrityksille, mutta erityisen tärkeää se on niille, jotka haluavat olla mukana kovassa ja kiristyvässä kansainvälisessä kilpailussa. Tämän vuoksi MEK on asettanut vuodesta 2006 alkaen edellytykseksi osallistumiselle MEKin kampanjoihin, että mukana olevat yritykset kiinnittävät vakavaa huomiota tuotteittensa laatuun ja kehittävät sitä jatkuvasti. Yritys vastaa myös alihankkijoihinsa tuotteiden laadusta.

Laadun kehittämisen keskeisenä edellytyksenä on asiakastytyvyyden jatkuva seuraminen ja mittaaminen. Systemaattisimmin se tapahtuu yleisissä laatujohtamisjärjestelmissä.

Yrityksen keskeiset prosessit voivat olla esimerkiksi ISO-sertifioituja. Tai yritys voi olla matkailualan omissa laatujohtamisjärjestelmissä kuten Laatutonnissa tai Maakuntien Parhaissa. Laatutonnissa yritys pystyy Laatu-Verkon kautta osoittamaan kehittämisensä laatujohtamisena yrityksenä. Vastavasti Maakunnan Parhaissa mukana oleva yritys auditoidaan kyseisen laatujohtamisjärjestelmän mukaisesti määrärajojen.

MEK ei kuitenkaan edellytä, että yrityksen tuotteiden laatu on osoitettava nimenomaan jonkin järjestelmän kautta. Laatuja voi kehittää myös omatoimisesti. Silloin yrityksen tulee voida osoittaa, että sillä on toimiva asiakastytyvyyden seurantaohjelma, joka on ollut käytössä vähintään vuoden, ja että tuotteiden laatu on kehitetty asiakkaiden palautteen edellyttämällä tavalla.

Laatu voidaan osoittaa myös käytännön kautta. Esimerkiksi yrityksen tuotteiden mukanaolo merkittävän ulkomaisen matkanjärjestäjän ohjelmassa voi olla osoitus riittävästä laadusta.

MEKin kampanjoihin mukaan pääsemiselle asetettavien tuotteiden laatuvaatimusten tarkoitus on ainoastaan varmistaa, että kansainvälisille markkinoille tähdätyt tuotteet ovat riittävästi hyvälaatuisia ollakseen kilpailukykyisiä. Siksi MEK päättää viime kädessä tapauskohtaisesti, onko jokin yritys tai toimija riittävästi laadukas niissä tapauksissa, joissa edellä mainitut, täsmällisemmät kriteerit eivät yrityksen kohdalta täyty.

Mikäli jokin yritys ei laatujohtamisen vuoksi voi tulla mukaan MEKin kampanjoihin, MEK on yrityksen halutessa valmis opastamaan yritystä laadunkehityksiasioissa.