



LAATUKESKUS  
EXCELLENCE FINLAND

# MATKAILUYRITYKSEN LAATUTYÖKALUJA LAADUN PORTAAT -MALLISSA

26.8.2011

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän Matkailun teemaryhmä ja Matkailun laatu yhteistyöryhmä

Työn laatija: Mari Righini, Capefinn Oy

## LAADUN PORTAAT

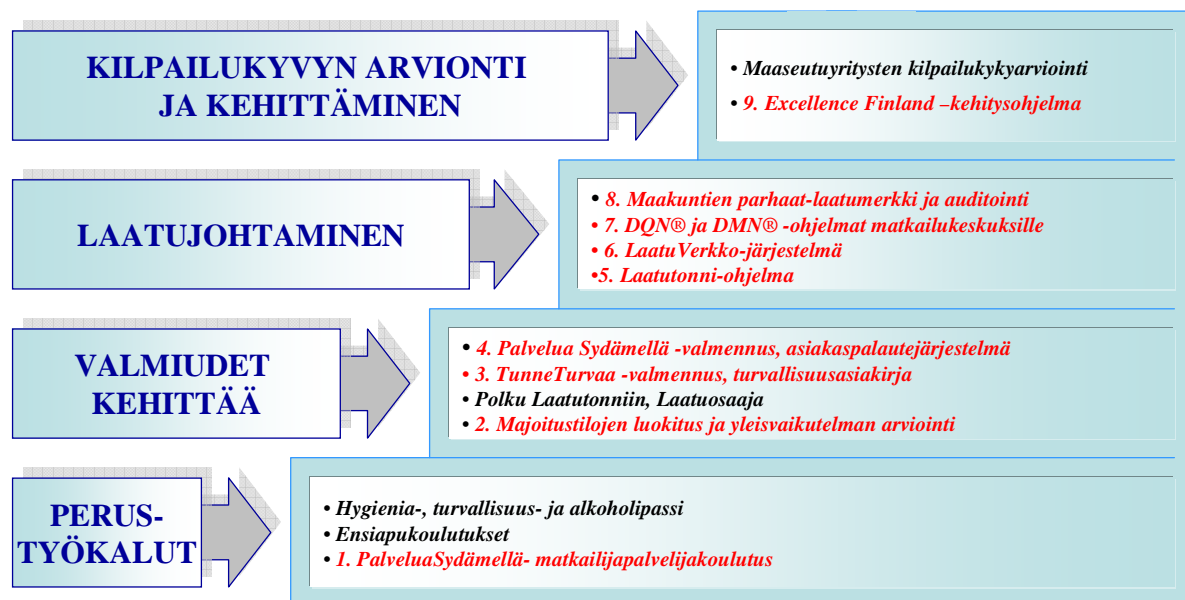
Matkailualalle on tuotettu erilaisia laadunhallinnan työkaluja tukemaan yrityksiä tärkeässä laatutyössä. Tarjolla on yleisiä kaikille yrityksille soveltuvia sekä eri sektoreiden erityistarpeisiin keskittyviä työkaluja. Laatutyökalujen vastuutahot ovat verkostoituneet Matkailun laatu yhteistyöryhmäksi. Tämä ryhmä on koonnut Laadun Portaat – mallin, josta näkyy matkailuyrityksen tie kansainväliseen huipputasoon. Mallin työkalut koostuvat koulutuksista, valmennuksista, auditoinneista, seurantajärjestelmistä sekä laatuohjelmista.

**Laatuvalmennukset** ovat ryhmävalmennuksia, joissa valmentaja ohjaa vakiintuneiden menetelmien ja prosessin avulla samasta tai eri organisaatiosta olevia ihmisiä kehittymään laadunhallinnassa ja saavuttamaan tavoitteensa. Valmennuksessa asiakasta pyritään auttamaan oivaltamaan itse ratkaisu- ja toimintamallit.

**Auditointi** puolestaan on laadun arviointia, jonka aikana riippumaton tai sisäinen auditointi tarkastaa palvelun tai toiminnan laadun vertaamalla sitä dokumentaatioon tai standardiin. Auditoinnin jälkeen yritys voi saada laatutyönsä todisteeksi käyttöön laatumerkin tai -tunnuksen.

**Laatuohjelmilla** tarkoitetaan yrityksen laadunhallinnassa tarvittavien organisaatorakenteiden, toimintatapojen, prosessien ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta. Niiden pohjana ovat erilaiset standardit ja kriteeristöt, joiden avulla yrityksen toiminnan laatua pyritään mittaamaan.

### KANSALLISESTI JA KANSAINVÄLISESTI KILPAILUKYKYINEN, AMMATILISESTI TOIMIVA JA LAADUKAS MATKAILUYRITYS



Kuvio 1. Laadun Portaat

© Matkailun laatu yhteistyöryhmä

Laadun Portaat -mallissa työkalut on järjestetty neljään eri portaaseen kuvaamaan sitoutumisen tasoa, joka ohjelman suorittaminen yritykseltä ja sen työntekijöiltä edellyttää.

**Perustyökalut**-portaaseen on koottu koulutuksia, jotka antavat asiakaskontaktissa oleville työntekijöille lähtökohdat laadunhallinnalle omassa työssään.

**Valmiudet kehittää** –portaassa on työkaluja kehittämään ja arvioimaan yrityksen tekemisen ja tuotteen laatua.

**Laatujohtaminen** –portaassa olevat työkalut edellyttävät systemaattista ja pitkäjänteistä osaamisen kehittämistä.

Ylimpänä portaana on **Kilpailukyvyyn arviointi ja kehittäminen** –porras, jossa olevien laadunhallintaohjelmien avulla yritys tähtää huipulle osallistumalla vaativaan laadunarviointiprosessiin tai laatukilpailuun.

Ohessa on lyhyesti kuvattu Laatuysteistyöryhmän jäsenorganisaatioiden koordinoimien työkalujen (kuviossa 1 merkitty punaisella) hyötyjä, kohderyhmiä ja eroja.

## PERUSTYÖKALUT:

### 1. Palvelua Sydämellä –matkailijapalvelijakoulutus

- Ryhmävalmennus, kesto 1 päivä
- Tarkoitettu kaikille matkailijoita työssään kohtaaville
- Yksittäisen asiakaspalvelijan työn laadun ja osaamisen kehittäminen
- Antaa eväitä asiakkaan ymmärtämiseen ja parempaan palveluun erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa
- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän Matkailun teemaryhmä koordinoi toimintaa sekä kouluttaa ja vahvistaa valmentajat.
- [http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun\\_kehittaminen/palveluasydamella\\_ja\\_tunneturvaa](http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun_kehittaminen/palveluasydamella_ja_tunneturvaa)

## VALMIUDET KEHITTÄÄ:

### 2. Majoitustilojen luokitus ja yleisvaikutelman arviointi (MALO-luokitus)

- Valtakunnallinen luokitusjärjestelmä, jossa majoitustilat luokitellaan auditointia käyttäen viiteen luokkaan. Luokitelluille kohteille myönnetään luokitustunnuksen (vihreä koivunlehtiavain) käyttöoikeus.
- Tarkoitettu vuokrattavia lomamökki-, aamiaismajoitus- ja maatilalomapalveluita tarjoaville majoitustiloille.
- Jokaisen majoitustilan pitää täyttää tietyt perusvaatimukset. Varsinainen luokittelu tehdään kutakin luokkaa koskevien teknisten kriteerien perusteella. Lisäksi arvioidaan yrityksen yleisvaikutelma, joka tehdään varsinaisten majoitustilojen sekä lähiympäristön ja -maiseman osalta.
- Luokitus mahdollistaa majoituskohteiden tarjonnan laadun arvioinnin yhtenäisesti koko maassa, tarjoaa asiakkaille takeita majoituksen tasosta, helpottaa myynti- ja välittäjäorganisaatioiden myyntityötä sekä tarjoaa ohjeistusta majoitustilojen rakennussuunnitteluun ja rakentamiseen.
- MALO-luokitus on Maakuntien Parhaat –merkin saamisen yhtenä kriteerinä majoitustiloille (ks. kohta 5. Maakuntien Parhaat –laatumerkki).
- ProAgria Maaseutukeskusten Liitto vastaa luokituksen toteutuksesta ja auditoijien koulutuksesta.
- [www.majoitumaalla.fi](http://www.majoitumaalla.fi)

### 3. Tunne Turvaa –valmennus, turvallisuusasiakirja

- Ryhmä- tai yritysکوhtainen valmennus, kesto 3 päivää
- Tarkoitettu ohjelmapalvelu-, majoitus- ja maaseutumatkailuyrityksille.
- Tarkoitus herättää yrittäjiä turvallisuusajatteluun ja saada yrityksen turvallisuusasiakirja hyvälle alulle. Turvallisuusasiakirja sisältää kaiken riskianalyseistä paloturvallisuuteen ja henkilöstön kouluttamisesta eläinten kanssa toimimiseen.
- Valmennus auttaa parantamaan asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta sekä kehittämään yrityksen palvelutarjontaa.
- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän Matkailun teemaryhmä koordinoi toimintaa sekä kouluttaa ja vahvistaa valmentajat
- [http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun\\_kehittaminen/palveluasydamella\\_ja\\_tunneturvaa](http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun_kehittaminen/palveluasydamella_ja_tunneturvaa)

### 4. Palvelua Sydämellä –valmennus, asiakaspalautejärjestelmä

- Ryhmä- tai yritysکوhtainen valmennus, kesto 3 päivää
- Tarkoitettu kaikille maaseudun matkailuyrityksille.
- Tavoitteena kehittää yrityksen asiakaspalvelua sekä valmentaa matkailuyritykset tarjoamaan testattuja, laadukkaita tuotteita, tuoteturvallisuutta ja ammattitaitoa.
- Valmennus antaa eväitä parantaa yrityksen asiakkaiden tuntemista, asiakaspalveluosaamista ja asiakastyytyväisyyttä sekä tätä kautta yritystoiminnan kannattavuutta. Valmennuksen tuloksena aloitetaan myös yritysکوhtainen asiakastyytyväisyyden seuranta.
- Valmennukseen kuuluu haluttaessa LaatuVerkko-päivä, jolloin Palvelua Sydämellä-valmennus oikeuttaa LaatuVerkon käyttöön (ks. kohta 7. LaatuVerkko). Palvelua Sydämellä -valmennuksen käynyt saa tällöin myös yhden Laatutonni-valmennus päivän anteeksi.
- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän Matkailun teemaryhmä koordinoi toimintaa sekä kouluttaa ja vahvistaa valmentajat
- [http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun\\_kehittaminen/palveluasydamella\\_ja\\_tunneturvaa](http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/laadun_kehittaminen/palveluasydamella_ja_tunneturvaa)

## LAATUJOHTAMINEN:

### 5. Maakuntien parhaat -laatumerkki ja auditointi

- Maakuntien Parhaat on maaseudun pienyritysten laatumerkki, jonka yritys voi saada käyttöönsä auditoinnin tuloksena.
- Tarkoitettu maaseudun matkailu-, palvelu-, elintarvike- ja käsityöyrityksille.
- Merkin saamiseksi yrityksen pitää täyttää tietyt yleisvaatimukset, kuten voimassaoleva laatujärjestelmä sekä kullekin toimialalle laaditut laatuvaatimukset. Laatuvaatimukseen kuuluu mm. korkea kotimaisuusaste. Majoitusta tarjoavissa yrityksissä on oltava lisäksi valtakunnallisen ohjeiston MALO-luokitus (ks. kohta 2. MALO-luokitus). Auditointi uusitaan vähintään joka kolmas vuosi.
- Maakuntien Parhaat -merkin haltijat hyötyvät valtakunnallisesti tunnetun laatumerkin tuomasta lisäarvosta ja pääsevät osallistumaan yhteismarkkinointiin. Järjestelmä tukee myös yritysten verkottumista ja yhteistyötä eri toimialojen kesken.
- Maakuntien parhaat-merkin saaneet ja viimeisen kahden vuoden sisällä auditoinnin tehneet yritykset voivat osallistua Laatutonniin pelkän Itsearviointivalmennuksen läpikäymällä (ks. 6. Laatutonni)
- ProAgria Maaseutukeskusten Liitto vastaa auditoinnista ja myöntää laatumerkin.
- [www.maakuntienparhaat.fi](http://www.maakuntienparhaat.fi)

## 6. Laatutonni-ohjelma

- Laatutonni on matkailualalle räätälöity käytännönläheinen laatuohjelma, joka pohjautuu kansainvälisiin laatupalkintokriteereihin. Laatutonni koostuu laatuvalmennuksesta sekä LaatuVerkko-seurantavälineen käytöstä.
- Tarkoitettu kaikille matkailu- ja palvelualan yrityksille ja organisaatioille. Matkailualueille ja -keskuksille on lisäksi luotu erillisiä laatuohjelmia, ks. kohta 7.
- Keskeisiä kehittämiskohteita ovat asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys sekä tuloksellisuus.
- Laatutonni-yritys saa hakemuksesta, ilman erillistä auditointia, Maakuntien Parhaat -tunnuksen täyttäänsä tunnukselle asetetut kotimaisuusaste- ja MALO-luokitusvaatimukset.
- Matkailun edistämiskeskus omistaa Laatutonnin ja on ulkoistanut sen toiminnan Haaga-Perholle.
- [www.laatutonni.fi](http://www.laatutonni.fi)

### 6.1. Laatutonni-valmennukset

- Itsearviointi, kesto 1 päivä:  
Yrityksessä toteutettava ohjattu sisäinen auditointi, jonka seurauksena tunnistetaan kehittämiskohteet ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Itsearviointipäivä kuuluu myös jokaiseen yritys- ja yritysryhmävalmennukseen. Jatkossa itsearviointi toimii sisäisen laatuauditoinnin työkaluna. Pelkkään itsearviointiin voivat osallistua laatujärjestelmän rakentaneet matkailualan yritykset Laatutonni-ohjelmaan päästäkseen.
- Yritysvalmennus/Yritysryhmävalmennus/Polku Laatutonniin, kesto 6 päivää:  
Yrityskohtainen tai eri yritysten edustajista koottu ryhmävalmennus. Metodina käytetään Laatutonnityökirjaa. Valmennuksen ohessa rakentuu myös ensimmäinen versio yrityksen laatukäsikirjasta. Polku Laatutonniin -valmennus vaatii vielä yrityskohtaisen itsearviointipäivän vastatakseen normaalia valmennusta. Muihin valmennusmuotoihin itsearviointipäivä sisältyy.
- Matkailun laatuosaaja / Kulttuurimatkailun osaaja, kesto noin 1,5 vuotta:  
Koulutuksessa yhdistyy Matkailun perustutkinto sekä Polku Laatutonniin. Osallistuvat henkilöt suorittavat tutkinnon sekä vievät laatutyökalut sovellettaviksi yrityksiinsä.
- Tavoitteena on, että henkilöstö oppii valmennuksen jälkeen itsenäisesti käyttämään erilaisia laadunkehittämisen työkaluja sekä kehittämään tuotteiden, palvelujen ja toiminnan laatua.
- Valmentajat ovat Haaga-Perhon omia ja sen kouluttamia yhteistyöverkoston Laatutonni-valmentajia.

## 7. DQN® ja DMN® -ohjelmat matkailukeskuksille

- DQN Destination Quality Net -ohjelma on matkailualueille ja -keskuksille tehty laatuohjelma.
- Ohjelma kestää yleensä noin 2,5 – 3 vuotta, jonka jälkeen niitä voidaan jatkaa ja syventää / laajentaa DMN Destination Management Net -ohjelmalla.
- Ohjelmat koostuvat tutkimuksesta, koulutuksesta ja kehittämisestä.
- Tuloksena matkailualueelle tai -keskukseen syntyy jatkuvan parantamisen malli ja aluetason laatukäsikirja. Lisäksi ohjelma edistää alueen yhteistyömallin kehittymistä, henkilöstön osaamista ja asiakasosaamista.
- Ohjelma sisältää usein yritystason laadunkehittämisen työkaluna Laatutonni-valmennuksen sekä LaatuVerkon käytön.
- Ohjelma voidaan räätälöidä tietyn teeman ympärille matkailualueen tai -keskuksen tarpeen mukaan.
- [www.dqn.fi](http://www.dqn.fi), [www.dmn.fi](http://www.dmn.fi)

## 8. LaatuVerkko -järjestelmä

- LaatuVerkko on matkailualalle räätälöity reaaliaikainen järjestelmä tuotekehityksen ja toiminnan kehittämisen avuksi sekä tulosten seurantaan
- Tarkoitettu kaikille laatuvalmennuksen suorittaneille matkailu- ja palvelualan yrityksille.
- Yritys voi jatkuvasti toteuttaa erilaisia kyselyjä, seurata omia tuloksiaan ja tehdä vertailuja kilpailijoihin monipuolisesti eri tunnuslukujen perusteella.
- LaatuVerkko on hyödyllinen työväline laadun kehittymisen seurantaan ja asiakkaan kuuntelemiseen yrityksen toiminnan kehittämiseksi ostajan suuntaan.
- Matkailun edistämiskeskus omistaa LaatuVerkon ja on ulkoistanut sen toiminnan Haaga-Perholle.
- [www.laatuverkko.fi](http://www.laatuverkko.fi)

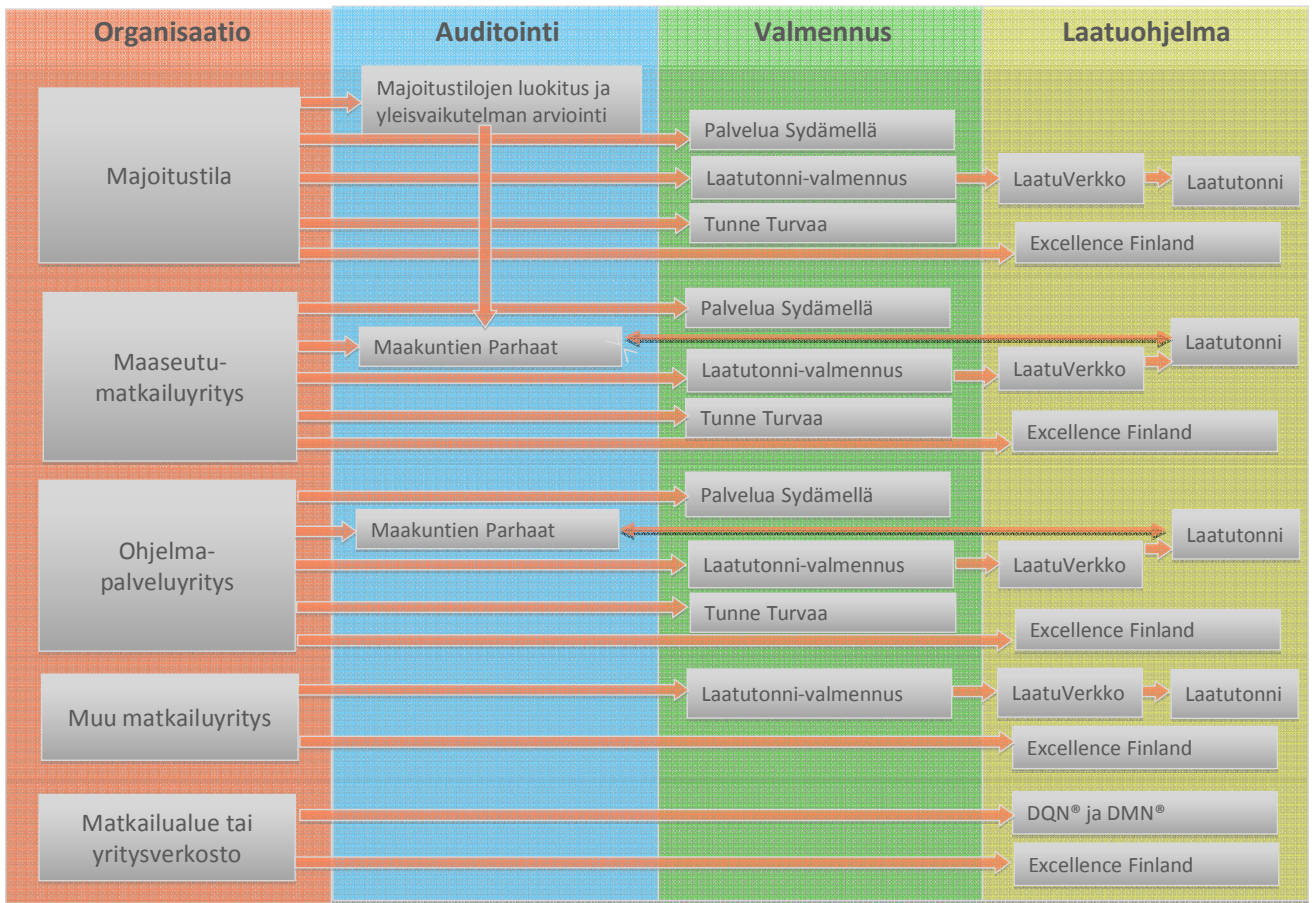
## KILPAILUKYVYN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN:

### 9. Excellence Finland -kehitysohjelma

- Excellence Finland-kehitysohjelma on organisaatioiden toiminnan arvioinnin ja kehittämisen palvelu- ja työkalukokonaisuus.
- Tarkoitettu kaikille menestykseen tähtääville organisaatioille, organisaatioyksiköille ja verkostoille toimialasta ja koosta riippumatta.
- Excellence Finland-kehitysohjelma kannustaa toiminnan systemaattiseen kehittämiseen. Ohjelman kaikilla tasoilla (kartoitus, arviointi ja finaali) tunnistetaan organisaation vahvuudet ja kehityskohteet ja osallistuja saa kirjallisen palauteraportin suorituskyvystään. Kehitysohjelma perustuu kymmenien tuhansien organisaatioiden käyttämään EFQM Excellence-malliin.
- Laatukeskus Excellence Finlandin kehittämä ja hallinnoima ohjelma.
- <http://www.laatuokeskus.fi>

Kuvio 2 seuraavalla sivulla pyrkii yhteenvetona havainnollistamaan erityyppisille matkailuyrityksille tarjolla olevia laatutyökaluja. Laadun Portaat –kuviossa esitellyt laatutyökalut on siinä järjestetty eri lokeroihin sen mukaan ovatko ne auditointeja, valmennuksia vai laatuohjelmia. Nuolet puolestaan osoittavat vaihtoehtoiset reitit, joita kukin organisaatio voi edetä laadunhallintatyössään.

## Matkailuyrityksen laatutyökaluja



Kuvio 2. Matkailuyrityksen laatutyökaluja