

Matkailuyritysten standardit

Pasi Satokangas, YTM, projektisuunnittelija, Matkailupalvelujen osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

asiasanat: laatu, matkailu, standardit, turvallisuus

Noudatamme lukemattomia vakiintuneita tapoja, jotka helpottavat arkielämäämme ja työtämme. Säilytämme esimerkiksi tärkeitä esineitä määrättyissä paikoissa, joista ne löytyvät nopeasti ja varmasti. Voisiko erilaisia hyviä käytäntöjä levittää laajemmin omaksuttavaksi, helpottamaan viranomaisten, yrittäjien ja kuluttajien toimintaa? Standardit ovat ohjeita, jotka velvoittavat tai antavat ainakin suosituksen määrätyn käytännön mukaiseen toimintaan.

Standardeilla voidaan lisätä tuotteiden yhteensopivuutta ja turvallisuutta, suojella kuluttajaa ja ympäristöä sekä helpottaa kauppaa. Standardit saavat alkunsa ehdotuksista, joita käsitellään alan asiantuntijoista muodostuvissa työryhmissä. Varsinaisen standardialoitteen voi tehdä kuka tahansa. Suomessa standardeja laatii Suomen Standardisoimisliitto ry. yhdessä kahdentoista toimialayhteisön kanssa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.)

Standardit liittyvät läheisesti laatuun. Laatu on käsite, joka ymmärretään subjektiivisesti, mutta joka kuitenkin liitetään yleisesti hyvään ja onnistumiseen (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2016). Laatuohjelmalla tarkoitetaan laadunhallinnan kokonaisuutta, joka muodostuu organisaatorakenteista, toimintatavoista, prosesseista sekä resursseista. Näiden pohjana ovat erilaiset kriteerit ja standardit, joiden avulla pyritään mittaamaan esimerkiksi yrityksen toiminnan laatua. (Righini 2011.)

Laadunhallinta matkailuyrityksissä

Laatu ja standardit yhdistetään ehkä perinteisesti enemmän teollisuustuotantoon kuin palvelualalle. Teollisessa valmistuksessa laadunhallinnalla pyritään varmistamaan, että asiakas

saa käyttöönsä tuotteen, joka palvelee häntä jopa vuosien ajan ongelmitta. Palvelutuotteen välitön kesto on usein huomattavasti lyhyempi, kuin vaikkapa auton tai puhelimen käyttöaika. Tekeekö tämä asiakaspalvelun laatuvaatimuksista jotenkin vähäpätöisempiä? Asiakaspalvelutilanne voi kestää lyhyen aikaa, mutta siitä jäävät muistot pysyvät mielessä pitkään, esimerkiksi jos kyseessä on lomamatka, johon on panostettu paljon rahaa ja aikaa. Lomaan latautuu usein odotuksia, jotka heijastuvat palvelutilanteisiin – vaaditaan vähintään sujuvuutta, mielellään odotusten ylittämistä, turvallisuudesta puhumattakaan.

Matkailupalvelujen vaatimuksia vastaamaan on tuotettu erilaisia laadunhallinnan työkaluja, joiden vastuutahot ovat verkostoituneet Matkailun laatuoyhteistyöryhmäksi. Ryhmä on koonnut neljä tasoa käsittävän Laadun Portaat -mallin. Perustyökalut-portaaseen kuuluvat koulutukset asiakaskontaktissa oleville työntekijöille, kuten mm. Palvelua Sydämellä - asiakaspalvelukoulutus. Valmiudet kehittää -portaaseen kuuluvat turvallisuusasiakirjan tuottava Tunne Turvaa -valmennus, Palvelua Sydämellä -osioon sisältyvä asiakaspalautejärjestelmää koskeva valmennus sekä Majoitustilojen luokitus ja yleisvaikutelman arviointi (MALO-luokitus). Laatujohtaminen-portaaseen kuuluvat Maakuntien parhaat -laatumerkki ja auditointi, Laatutonni-ohjelma, DQN ja DMN -ohjelmat matkailukeskuksille sekä LaatuVerkko -järjestelmä. Kilpailukyvyn arviointi ja kehittäminen -portaaseen kuuluu Excellence Finland -kehitysohjelma. (Righini 2011.) Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa (MTI)/ Lapin ammattikorkeakoulussa kehitetään matkailun turvallisuutta ja työhön on kuulunut mm. matkailun turvanormiston kokoaminen (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2016). Laadunhallinnan työkaluilla pyritään siis tuomaan yrityksiin oman toiminnan seuraamisen sekä jatkuvan parantamisen ideoita. Sisällöllisesti laadunhallinta koskee asiakaspalvelun ja työprosessien sujuvuuden lisäksi turvallisuutta.

Laatutonni sai alkunsa Matkailun edistämiskeskuksen aloitteesta vuonna 2001 ja sen tarkoitus oli nostaa matkailupalveluiden laatu niiden hintaa vastaavalle tasolle. Laatutonnin valmennuksiin on osallistunut yli 1000 suomalaista yritystä ja LaatuVerkkoa käyttää noin 150 yritystä. Laatutonnin Laatuvalmennus-koulutus opastaa laadun kehittämisen työkalujen käyttämiseen ja LaatuVerkko on puolestaan tunnuslukujärjestelmä, jonka avulla voi seurata omia tuloksia ja verrata niitä kilpailijoihin esimerkiksi alue- tai toimialakohtaisesti. (Laatutonni 2016.)

Kuinka laajasti suomalaiset matkailuyritykset soveltavat laatuohjelmia tai standardeja toiminnassaan? Sari Metsävainio tutki vuonna 2013 Matkailun edistämiskeskuksen

toimeksiannosta laatuohjelmien tunnettuutta ja vaikutusta liiketoimintaan. Rovaniemen ammattikorkeakoulussa tehty Metsävainion opinnäytetyö sisälsi eri puolille Suomea, pääasiassa matkailualan yrityksiin, suunnatun kyselyn. Vastausten mukaan yrityksissä tunnettiin laatuohjelmista parhaiten Laatutonni, Maakuntien parhaat ja ISO 9000. Laatutonni oli myös oman yritystoiminnan kannalta selvästi kiinnostavin laatuohjelma. (Metsävainio 2013). Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) selvityksen kohteena olleista lappilaisista matkailuyrityksistä noin puolessa oli käytössä laatuohjelmaa. Näistä yleisin oli Laatutonni. Muutamissa yrityksissä käytettiin alueellista tai omaa laatuohjelmaa ja yhdessä yrityksessä sovellettiin puolestaan ISO 9000 -järjestelmää. (Satokangas 2016.) Hullu Poro Oy uutisoi loppuvuodesta 2015, että se on ottanut käyttöönsä ISO 9001 -sertifikaatin, joka koskee hotelli-, aamiais-, kokous-, kerroshoito-, kiinteistöhuolto- ja myyntipalveluja (Hullu Poro 2015).

Mitä hyötyä matkailuyritykset kokevat saavansa standardien tai laatuohjelmien soveltamisesta? Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön mukaan laatuohjelmista saatu hyöty koski lähinnä toiminnan kehittämistä, kuten virheiden vähenemistä ja henkilöstötyytyväisyyden kasvamista (Metsävainio 2013).

Auditointi luotaa käytännön laatua

Standardien ja laadun yhteydessä puhutaan usein auditoinneista. Auditoinnilla voidaan arvioida organisaation toiminnan laatua joko sisäisen tai ulkoisen tarkastajan toimesta. Auditoinnissa toiminnan laatua verrataan siitä tehtyyn dokumentaatioon tai standardiin. (Righini 2011, 2.) Erilaisten auditointien perusteella saadaan siis käsitys siitä, miten käytännön toiminta esimerkiksi yrityksessä vastaa määrätyn laatutavoitteen mukaisia kriteerejä. Matkailun turvallisuuden auditointitarpeet ovat nousseet esille Lapin ammattikorkeakoulun matkailun turvallisuuden hankkeissa, kuten esimerkiksi turvallisuusnormiston kehittämisessä. Teeman ajankohtaisuutta korostaa edelleen kuntien kuluttajaturvallisuusvalvonnan siirtyminen Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesiin 1.5.2016 alkaen. Muutos vaikuttaa matkailualan viranomaisyhteistyöhön kuluttajaturvallisuusasioissa ja voi lisätä oma-aloitteisen valvonnan merkitystä yrityksissä, koska viranomaisten säännöllinen valvonta vähenee.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti/ Lapin ammattikorkeakoulu kartoitti matkailuelinkeinon auditointitarpeita syksyn 2015 aikana. Kyselyyn vastanneista 22 yrityksestä puolessa oli tehty auditointi. Auditointien yleisimmät motiivit liittyivät oman toiminnan kehittämiseen. Osa yrityksistä koki auditointien olevan myös tärkeitä laadun ja turvallisuuden osoittamiseksi yhteistyökumppanille, matkanjärjestäjille tai sen varmistamiseksi, että oma toiminta täyttää lakien vaatimukset. Auditointien kohteena olleista yrityksistä $\frac{3}{4}$ ilmoitti auditoinnin vastanneen odotuksia. Negatiiviset kokemukset auditoinneista johtuivat lähinnä siitä, että auditioijalla ei ollut riittävää sisältötuntemusta, tai siitä, että auditoinnissa ei ollut selkeää, olennaiseen keskittyvää sisältöä. (Satokangas 2015.)

Auditointiasiantuntijoiden mukaan auditoinnit painottuvat teollisuuteen, sekä jonkin verran kuljetukseen, kaupan alalla ja hoiva-alalle. Auditointien määrän oletetaan pysyvän ennallaan tai lisääntyvän hieman lähitulevaisuudessa. Palvelu- kuten matkailualan auditointien lisääntymistä kohtaan on varovaisia odotuksia. (Satokangas 2015.)

Tarpeet sisäiselle ja ulkoiselle valvonnalle ovat lisääntymässä

Viranomaisvalvonnan muutosten lisäksi omavalvonnan lisäämiselle on myös muita paineita. Esimerkiksi matkailun ohjelmalveluille on Euroopassa suunnitteilla laatu- ja turvallisuuskriteeristöjä, joihin pohjautuvat vaatimukset voivat ulottua jatkossa Suomeen. Eurooppalaiset vaatimukset eivät kuitenkaan välttämättä sovi sellaisenaan maahamme. Sertifioitavien standardien sijaan matkailuyritysten auditointien pohjaksi pidetään usein sopivana erilaisia muita kriteeristöjä, joista esimerkkinä ovat esimerkiksi MTI:n kehittämät matkailun turvallisuustyökalut. Niiden etuna on kevyempi sovellettavuus ja sisällöllinen sopivuus matkailualalle. Myös matkailuyritysten lukuisat keskinäiset hankintasuhteet luovat tarpeita sisäiselle ja ulkoiselle valvonnalle. Matkailuyritysten laatu- ja turvallisuustyötä voidaan edistää mm. sisäisen auditoinnin kurssien avulla. (Satokangas 2015.)

Matkailuyrityksessä auditointitarve muodostuu tyypillisesti hankintasuhteen kautta, kun ostaja haluaa varmistua palvelun laadusta ja turvallisuudesta. Viranomaisvalvonnan muutokset lisäävät tarpeita omavalvonnalle, kuten sisäisille auditoinneille. Edellä mainitut syyt aiheuttavat tarpeita myös ulkoisille auditoinneille. Koska varsinaisille sertifioinneille ei vaikuta

olevan juurikaan kysyntää matkailuyrityksissä, auditointien pohjaksi tulisi ottaa muita kriteerejä, esimerkiksi matkailun turvallisuustyökalut.

KIRJALLISUUS

Hullu Poro. (2015) Luettu 13.7.2016 osoitteesta: <http://www.hulluporo.fi/iso9001-hulluporolle/>

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. (2016) Luettu 3.8.2016 osoitteesta: <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit>

Laatutonni. (2016) Luettu 2.8.2016 osoitteesta: <http://www.laatutonni.fi/>

Metsävainio S. (2013) Matkailun laatuohjelmien tunnettuus ja niiden vaikutus ostajan matkapäätöksessä. Rovaniemen ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö.

Righini M. (2011) Matkailuyrityksen laatutyökaluja Laadun portaat -mallissa. Luettu 2.8.2016 osoitteesta: <http://docplayer.fi/5863594-Matkailuyrityksen-laatutyokaluja-laadun-portaat-mallissa.html>

Satokangas P. (2015) Matkailun turvallisuusauditointi liiketoimintatuotteeksi Lapin ammattikorkeakuluun.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. (2016) Luettu 13.7.2016 osoitteesta: http://www.sfs.fi/standardien_laadinta/mita_standardisointi_on