

Parempaa laatua uusien matkailuyritysten toimintaan

Kaisa Heiskari, YTM, markkinointisuunnittelija, Visit Rovaniemi

Sini Kestilä, TaM, projektisuunnittelija, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: matkailu, yrittäjyys, koulutus, laatu

Lapin matkailu jatkaa voimakasta kasvuaan. Lapissa kasvu oli vuosina 2016 - 2017 suurempi kuin koko maassa (kuva 1). Lisääntyvä matkailijoiden määrä on tuonut tarvetta erilaisten matkailupalvelujen tuottamiselle, mikä on houkuttanut alalle uusia toimijoita. Uusilla toimijoilla ei ole välttämättä tietoa Lapin matkailuyritystoiminnasta tai matkailutoimintaympäristöstä. Siksi heidän toimintansa voi olla riski Lapin matkailualan imagolle ja laadulle. Rovaniemen matkailun markkinointiorganisaatiossa asia on tiedostettu. Rovaniemen ja Lapin matkailubuumissa uusia matkailuyrityksiä perustetaan entistä enemmän, ja yrittäjien taustat ovat matkailualan ulkopuolella sekä mahdollisesti jopa muualla kuin Suomessa. Tästä johtuen matkailualan vakiintuneet käytännöt ja lainsäädäntö sekä jopa Suomen yritystoimintaa säätelevät lait ja säädökset voivat olla täysin vieraita aloittavalle yrittäjälle.



Kuva 1. Lapissa kasvua vuosina 2016–2017 tapahtui 9 % ja koko Suomessa 8 %. Kuva: Lapin materiaalipankki/Lapin liitto

Matkailun hallittu kasvu edellyttää matkailualan palvelujen ja tuotteiden laadukkuutta. Laadun ja turvallisuuden kehittäminen on ollut keskiössä Lapin matkailussa viime vuosina ja se jatkuu myös tulevaisuudessa (Lapin matkailustrategia 2015 - 2018, 17 - 24). Ovatko Lapin matkailuyritykset tarpeeksi laadukkaita? Laadun ylläpitämiseksi laatuajattelun täytyy olla mukana jokaisessa toiminnossa: markkinoinnissa, turvallisuudessa, henkilöstössä, tuotekehityksessä ja vastuullisessa yritystoiminnassa.

Matkailualalle räätälöity koulutuspaketti

Positiivisen ja laadukkaan Lapin matkailuimagon takaamiseksi on lähdetty hakemaan ratkaisua. Lapin liiton Alueelliset innovaatiot ja kokeilut (AIKO) -rahoituksen rahoittamassa Matkailuyrityksen verkkokoulutus – Tourism Business ABC -hankkeessa ollaan kehittämässä koulutuspakettia avuksi ongelmaan. Se on suunnattu matkailualan yrittäjille, jotka ovat vasta suunnittelemassa tai ovat jo aloittaneet toimintansa. Koulutuspaketin tehtävänä on sekä lisätä yritysten osaamista, että taata tuotteen tai palvelun laatu. Verkkokoulutussivustolle kerätään matkailuyrityksille tarpeellista tietoa yritystoiminnasta. Tietoja yrittäjät voivat käyttää oman toimintansa kehittämiseen, tukemiseen ja laadun parantamiseen.

Myös Rovaniemen matkailun markkinointiorganisaatiossa ollaan tyytyväisiä, että ongelmaan on lähdetty hakemaan ratkaisua. Uudet yritykset ja innovaatiot ovat matkailussa äärimmäisen tervetulleita, mutta laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä aloittavan yrittäjän työn helpottamiseksi on hyvä, että saamme koottua Matkailuyrityksen verkkokoulutus – Tourism Business ABC-alustan kaikkien avoimeen käyttöön.

Koulutuspaketin perusajatuksena on, että yrittäjä löytää tarvitsemansa tiedon mahdollisimman helposti. Usein yrittäjällä ei ole aikaa kahlata eri viranomaisten, organisaatioiden tai järjestöjen sivuja tarvitsemaansa tietoa etsiessään. Tästä voi seurata, että yrittäjä jättää velvollisuutensa täyttämättä.

Koulutuspaketti tehdään sekä suomen- että englanninkieliseksi, jotta mahdollisimman moni Lapissa toimiva yritys pystyy hyödyntämään koulutuspaketin sisältämiä tietoja. Koulutuspaketin kaksikielisyyden avulla ulkomaalaiset toimijat voivat parantaa omaa toimintaansa. Usein Suomen yrityslainsäädäntö sekä muut säädökset voivat olla haasteellisia

ymmärtää jopa kotimaiselle yrittäjälle. Muualta tulleelle yritykselle tehdään mahdollisimman helpoksi löytää tietoa siitä, miten Suomessa toimivan yrityksen tulee toimia.

Koulutuspaketin merkitys matkailulle

Yrityksille suunnattuja tietopankkeja ja verkkokoulutuksia on Suomessa useita. Esimerkiksi yrittäjäjärjestöt ja oppilaitokset tarjoavat tietoutta ja koulutuksia yrittäjyyteen, ja ne ovat usein rakennettu niin, että niitä voi hyödyntää minkä tahansa alan yritys. Erityisesti matkailualan yrittäjyyteen profiloitunutta sähköistä koulutuspakettia ei ole, vaikka varsinkin sellaiselle olisi Lapin matkailussa tarvetta. Vaikka hankkeessa räätälöity koulutusalomamalli on kohdennettu Lapin matkailua palvelevaksi, sitä voi myös testata muilla matkailualueilla. Maailmalta muutamia vastaavia alustoja löytyy esimerkiksi Australiasta, kuten esimerkiksi Victorian osavaltion ylläpitämä sivusto, jolla on myös osio, jonka avulla matkailuyritys voi aloittaa, ylläpitää ja kehittää toimintaansa. Sivulla on kuvaus matkailualasta sekä työkaluja ja tutkimuksia yritystoiminnan tueksi. (Business Victoria, 2018) Sivuston tiedot eivät sovellu suoraan Lapissa tai Suomessa käytettäviksi, mutta ne ovat hyvä esimerkki siitä, miten matkailuyrittäjyyttä voidaan edistää ja tukea.

Koulutuspakettia testataan matkailualan yrityksistä koostuvalla pilottiryhmällä, jotta siitä saadaan mahdollisimman soveltuva ja sen epäkohdat saadaan korjattua. Koulutuspaketin kehittämisessä ja kohderyhmän valinnassa on mukana myös Visit Rovaniemi, Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen kehitys. Heidän avustuksellaan koulutuspaketista saadaan luotettava ja ammattimainen sekä mahdollistetaan sen levittäminen matkailualan yrittäjien tietoisuuteen. Koulutuspaketti valmistuu alkukevään 2019 aikana.

Lähteet

Business Victoria, 2018. <http://www.business.vic.gov.au/tourism-industry-resources>

Lapin matkailustrategia 2015-2018.

http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=1252845&name=DLFE-25241.pdf