

SASKY koulutuskuntayhtymä

Vastuullinen lähimatkailu / Kehittämistehtävän ohje

Iia Sahlman, Johanna Lähde, Jaana Sydänmaanlakka, Liisa Olkinuora

Koulutus on Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskuksen (Jotpa) rahoittama. Palvelukeskus edistää työikäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.

Sisältö

1	Kehittämistehtävä	3
2	Tehtävän toteutus	4

1 Kehittämistehtävä

1. Ideoi ja suunnittele uusi tai nykyinen, kehittämistä vaativa matkailualan palvelutuote.
2. Selvitä tai määrittele yrityksen toimialan keskeiset laatutekijät (esim. asiakaskokemus, turvallisuus, vastuullisuus, palvelun sujuvuus, saavutettavuus).
3. Kuva, miten laatu näkyy asiakkaalle käytännössä.
4. Palauta näyttösuunnitelma ja esitele tehtävän aihe erikseen keskustelualueella muutamalla lauseella.
5. Tunnista ja kuva, vähintään kaksi eri kohderyhmää, joille palvelutuote sopii (esim. lapsiperheet, kotimaan aktiivilomailijat, ikäihmiset, nuoret parit, esteettömän matkailun tarvitsijat). Mieti kohderyhmän tarpeita.
6. Kehitä palvelutuote:
 - Mikä ja millainen palvelu? Mitä palvelu sisältää?
 - Kenelle se on suunnattu?
 - Mikä tekee siitä kiinnostavan ja erottuvan?
 - Missä ja miten se tuotetaan?
 - Millaisia resursseja (henkilöstö, välineet, yhteistyökumppanit) tarvitaan?
 - Miten palvelu markkinoidaan ja myydään?
 - Mitä viestintäkanavia käytät viestintään?
 - Miten laatu ja asiakastyytyväisyys varmistetaan?
7. Palvelutuotteen vastuullisuus
 - Miten kestävä ja vastuullinen lähimatkailun teema ilmenee palvelutuotteessa?
 - Ympäristön kannalta (esim. liikkuminen, jätteet, energiankäyttö)

- Sosiaalisen ja kulttuurisen vastuullisuuden kannalta (esim. paikallisyhteisö, paikallinen työllistäminen, lähikulttuuriperinteet, esteettömyys,)
- Taloudellisen kestävyyden kannalta (esim. reilu hinnoittelu, kannattavuus, pitkäikäisyys)

2 Tehtävän toteutus

Laadi kehittämistehtävän suunnitelma Word-ohjelmalla. Käytä teoriapohjana erilaisia lähteitä. Voit lisätä havainnollistavia kuvia tai taulukoita. Tehtävän sopiva pituus on 3–5 sivua.