



LEVEÄMMÄT HARTIAT

toimintamalli & prosessikuvaus

MIKÄ HOMMA?

Asiakas- ja tarvelähtöisesti kehitetty tulostavoitteellinen toimintamalli vastuullisen matkailuliiketoiminnan kehittämiseen

Kolmikanta:

Huomioi kattavasti arvoketjun ja toimijaverkoston tarpeet & toiveet & tavoitteet:

- **tilaaja** (alueellinen matkailuorganisaatio) –
- **(sisällön) tuottaja** (AMK) –
- **käyttäjä** (yritys) ->
- **välillinen hyödyn saaja** (yritys asiakas) &
- **opiskelija**

Dialogi:

Pohjautuu vahvaan ja jatkuvaan ammatillisen vuoropuheluun. Keskiössä ovat yhteinen ymmärrys ja osapuolten tulostavoitteellinen toiminta avoimesti ja luottamuksellisesti.

Kompetenssi:

Kattava kompetenssin lisääminen, vahvistaminen ja vaihtaminen

Muutos:

Jatkuvalla toiminnan ja vaikuttavuuden arvioinnilla, reflektiivisellä toiminnalla tähdätään muutoksen ymmärtämiseen ja kykyyn ennakoida. Strateginen ja systemaattinen toiminnan kehittäminen vahvistavat muutosvalmiutta ja lisäävät resilienssiä.

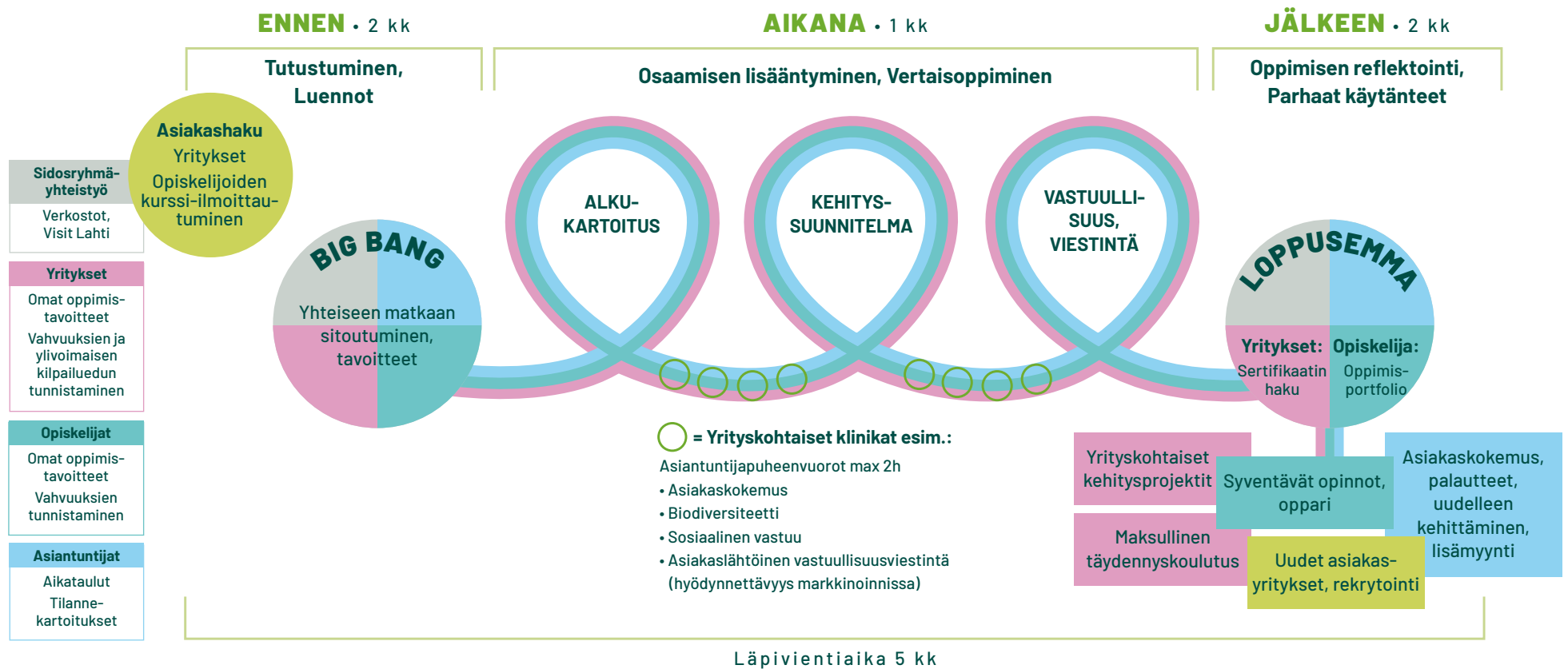


Leveämmät hartiat -toimintamallin vahvuudet

- Antaa konkreettisia toimintaedellytyksiä arkeen prosessin kaikissa vaiheissa (ennen-aikana-jälkeen)
- Asiakaslähtöinen / asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden pohjalta kehitetty toimintamalli
- Huomioi erilaiset lähtötilanteet
- Huomioi erilaiset toiminta-, ajattelu- ja oppimistyyli
- Huomioi erilaiset tavoitteet ja resurssit

Toimintamallin mallintamisessa on käytetty muotoiluajattelun tuplatimantti ajattelumallia.

- Kaikilla on omat roolit: vastuut, velvoitteet mutta myös oikeudet ja valmiudet / mahdollisuudet / oikeudet
- Läpivientiaika noin 5 kk
- Vahva ja jatkuva yhteistyö
- Eri sidosryhmät ja verkostotoimijat ovat olleet mukana pilotoinnin kaikissa vaiheissa
- Prosessikuvaus on toteutettu kolmen (3) iterointikierroksen kautta.



- Toimintamalli on kiteytetty ja mallinnettu palvelumuotoilua vahvasti hyödyntäen.
- Toimintamallin visuaalisen ilmeen on luonut graafikko asiantuntijaryhmän (Laine-Isola-Suokas) mallinnuksen pohjalta

KENELLE TARKOITETTU?

Kuka on asiakas?

Ketkä ovat käyttäjiä?

Asiakassegmentit:
B2B & B2C & B2P

Asiakasprofiilit:

- Palvelun käyttäjä:
 - Yritykset: (mikro) yrittäjä, PK-yrityksen johto & työntekijät
 - Loppukäyttäjä – kuluttaja-asiakas - **matkailija**
- Opiskelijat
- Palvelun tilaaja: **Alueorganisaatio** ja sen edustajat

Asiakaspersoonat:
Viima, Sumu & Puro



VIIMA Vastuullisuudelle Vihkiytynyt

Käyttäjä on vastuullisuusajattelussa vahvoilla, mutta haluaa ja tarvitsee ajankohtaista ja ennakoivaa tietoa.



SUMU Sanoitusta Kaipaava

Vastuullisuustermi tiedossa, mutta omassa toiminnassa ei konkretisoidu. Tarvitsee tiedon lisäämistä ja tukea asioiden viemisessä käytäntöön.



PURO Pakotettu

Tarve tulee ulkopuolelta, esim. kumppanuudet edellyttävät vastuullisuustoimia. Ei omaa kompetenssia asiaan.

MIKSI?

EDUT & HYÖDYT

MERKITYS

1

Palvelun käyttäjä:
YRITYS

MATKAILIJA

Konkreettiset askeleet STF-polulla. Lisäresurssit. Verkostoituminen, osaaminen vahvistuu (vastuullisuus, palvelukehitys, vi-ma, brändi).
-> Yrityksen vastuullinen liiketoiminta lisääntyy

Hyödyntävät, ostavat ja käyttävät vastuullisempia palveluntarjoajia ja -palveluita

€, näkyvyys,
vastuullisuus

Käytettävyys,
saavutettavuus

2

Palvelun tilaaja:
ALUEORGANISAATIO

Uudet näkökulmat ja toimintakäytänteet vastuulliseen palvelu- ja matkailuliiketoimintaan. Lisäresurssia kehittämistyöhön.
-> Vauhdittaa alueellista STF-merkin hakua ja saamista

Alueellinen
tunnettavuus

3

Palvelun tuottaja:
AMK

OPISKELIJAT

Innovatiivinen, yritysysteistyön lisääminen ja sen käytänteiden kehittäminen, pedagoginen kompetenssi, yritysälhtöinen (elinkeinoelämän) tarpeiden kuuleminen ja pedagogisen palvelutarjooman kasvattaminen

Konkreettiset toimet ja yritysysteistyöt alueen toimijoiden kanssa. Osaamisen lisääntyminen aidoissa työelämäkonteesteissa. Verkostoituminen, Osaamisen osoittaminen. Vastuullisuusosaamisen lisääntyminen.

Vaikuttavuus,
yritysysteistyö

Verkostot,
osaaminen

ROOLIT

<p>Palvelun käyttäjä: YRITYS</p>	<p>VAHVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vahva sitoutuminen • Yrityskohtainen asioiden edistäminen arjessa • Aktiivinen osallistuminen kehitystyöhön • Jatkuva vuoropuhelu opiskelijoiden ja muiden kolmikantaan kuuluvien osapuolten kanssa
<p>Palvelun tilaaja: ALUEORGANISAATIO</p>	<p>SITOUTUMINEN,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yrityshankinta ja palvelun markkinointi • Asiantuntijuuden jakaminen ja mukana prosessin kaikissa vaiheissa • Jatkuva vuoropuhelu palveluntuottajan kanssa
<p>Palvelun tuottaja: AMK</p>	<p>&</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistua aktiivisesti koko prosessiin • Tiedon hankinta ja osaamisen vahvistaminen • Jatkuva vuoropuhelu yrityksen kanssa • Sisällöntuotanto yrityksen kehitysprosessiin
<p>Opiskelijat</p>	<p>KEHITTÄMIS-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagoginen viitekehys • Vastuullisuuden substanssiosaaminen • Opiskelijaryhmän rekrytointi ja koordinointi • Palvelun jatkokehittämisessä mukana
<p>Opettajat</p>	<p>MYÖNTEISYYS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vastuuhenkilö – koordinoi kokonaisuutta • Yrityshankinta, palvelun markkinointi • Viestintä ja tiedottaminen • Jatkokehittämisestä vastaava • Vaikuttavuuden arviointi
<p>TKI-asiantuntijat</p>		



Leveämmät hartiat – uusi toimintamalli vastuullisen matkailun kehittämiseen

EAKR-rahoitteisessa hankkeessa kehitämme ja pilotoimme toimintamallin, jolla nostetaan päijäthämäläisten matkailuyritysten vastuullisuus kilpailueduksi. Tämä tehdään valjastamalla alan tulevaisuuden tekijät yritysten avuksi. LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat menevät yrityksiin kartoittamaan yrityksen vastuullisuuden nykytilaa ja kehittämään yhdessä yrittäjän kanssa kestävään kehitykseen tähtääviä toimia. Leveämmät hartiat -hankkeessa LAB yhdistää opiskelijat ja yritykset ja tavoittelee entistä vastuullisempaa matkailualan toimintaa Päijät-Hämeen alueella.

Toimintamallin kehittäjät vastuullisen liiketoiminnan lehtori Tarja Isola ja TKI-asiantuntija Johanna Laine. Prosessikuvauksen luomisessa mukana palvelumuotoilija Marjut Suokas.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Hanke rahoitetaan osana Euroopan unionin covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

© 11/2022

**Säästä
ympäristöä
- tulosta
vain
tarpeeseen!**