

## Kestävän matkailun kehittämissuunnitelma – mallipohja

### Ohjeistus:

*Kehittämissuunnitelmalle on asetettu kansainvälisiä kestävän matkailun standardeja vastaava kriteeristö, jossa on huomioitu Suomen matkailun erityispiirteet. Tässä mallipohjassa kehittämissuunnitelma on otsikoitu vaaditun minimikriteeristön mukaisesti.*

*Kehittämissuunnitelmaa voi luonnollisesti laajentaa, tai tarvittaessa kaventaa, huomioiden yrityksen toiminnan. Jos kehittämissuunnitelmaa kavennetaan, tulee syy tähän kuitenkin käydä kehittämissuunnitelmassa ilmi. Voit käyttää apukysymyksiä halutessasi apunasi kehittämissuunnitelman laatimisessa silloin, kun ne ovat yrityksen toiminnalle relevantteja.*

*Kehittämissuunnitelma saa olla myös muussa formaatissa kuin mihin tämä vapaaehtoinen mallipohja ohjaa. Jos yrityksessä on jo tehty kehittämissuunnitelmaa vastaava dokumentti, suosittelemme hyödyntämään ja päivittämään sitä mahdollisuuksien mukaan tuplatyön välttämiseksi. STF Hubissa voit palauttaa monta tiedostoa, jos dokumentointinne koostuu useasta osasta.*

*Kehittämissuunnitelman sisällön tulee kuvata yrityksen konkreettista tekemistä. Yleispätevät lauseet, kuten ”Me olemme vastuullinen yritys ja säästämme sähköä” tai ”Me olemme yhdenvertaisia kaikille” eivät kuvaa yrityksen toimintaa tarpeeksi tarkalla tasolla. Tämän kaltaiset lauseet tulee avata konkreettisiksi teoiksi.*

---

### Yrityksen nimi

### Päivämäärä

### Vastuuhenkilö

- **Johdanto**

Kuvaus yrityksestä

- Missä yritys sijaitsee?
- Millaista toimintaa yrityksellä on?
- Millainen asiakaskapasiteetti yrityksellä on?
- Mitkä ovat yrityksenne arvot?

- **Sitoutuminen (STF-ohjelman askel 1)**

Kuvaus yrityksen tahtotilasta [kestävään kehitykseen](#) ja [vastuulliseen liiketoimintaan](#)

- Kuka on koordinoi kestävän matkailun kehittämistä yrityksessänne?
- Oletteko muodostaneet ydinryhmän ja kenestä se koostuu?
- Mitkä ovat yrityksenne tavoitteet kestävän matkailun suhteen?
- Miten henkilökunta osallistetaan ja sitoutetaan kestävään matkailuun?
- Miten sitoutatte sidosryhmiä?

- **Osaamisen kasvattaminen (STF-ohjelman askel 2)**

Yrityksen kestävän kehityksen nykytila-analyysi

- Miten kehittäte omaa ja henkilöstön osaamista kestävästä matkailusta?
- Millä tasolla kestävä matkailu on yrityksessänne tällä hetkellä?
- Millaisia toimenpiteitä olette tehneet tähän mennessä?
- **Sertifiointi (STF-ohjelman askel 3)**
  - Onko teillä kestävä matkailua tukeva sertifikaatti?
- **Mittaaminen (STF-ohjelman askel 4)**

Hiilijalanjälki

  - Oletteko laskeneet hiilijalanjäljen?
  - Mistä yrityksenne hiilijalanjälki muodostuu?
  - Mitkä ovat suurimmat päästölähteenne?
  - Mitä toimenpiteitä voitte tehdä hiilijalanjäljen pienentämiseksi?

Kestävän matkailun indikaattorit

  - Oletteko täyttäneet indikaattorien seurantalomakkeen?
  - Oletteko verranneet omaa dataa [STF-ohjelman kansalliselta raportilta](#) löytyviin kansallisiin keskiarvoihin?
  - Millä lailla hyödynnätte tai voisitte hyödyntää indikaattoreita omassa toiminnassanne?
  - Oletteko asettaneet tavoitteita indikaattoreiden pohjalta?
  - Miten mittaatte kestävä matkailun toteutumista yrityksessänne?
- **Vastuullisuusviestintä (STF-ohjelman askel 5)**

**Kirjoita vastuullisuusviestinnästä kehittämissuunnitelmaan (Askel 5, tehtävä 7)**

  - Miten viestitte vastuullisuustyöstä B2C-asiakkaille ja B2B-asiakkaille?
  - Miten viestitte vastuullisuudesta paikan päällä?
  - Miten kannustatte asiakkaita toimimaan vastuullisesti?
  - Miten viestitte asiakkaille julkisilla liikennevälineillä saapumisesta?
- **Matkailun kestävä kehittäminen (STF-ohjelman askel 6):**
- Omien toimintojen haittavaikutusten minimointi ja hyötyjen maksimointi omassa toimintaympäristössä
  - Määrittele yrityksesi operatiivinen toimintaympäristö.
  - Millaisia vaikutuksia toiminnallasi on toimintaympäristöön?
    - Onko toiminnallasi parantavia vaikutuksia?
    - Onko toiminnallasi kielteisiä vaikutuksia?
- Omien toimintojen vaikutus käytettävän infrastruktuurin kestävyteen
  - Hyödynnättekö julkista tai jonkun muun omistamaa infrastruktuuria? (esim. tiet, reitit, laavut)
    - Miten huomioitte muut maanomistajat?
    - Miten huomioitte julkisen infran käytön matkailupalvelussa?
- [Ilmastonmuutokseen sopeutuminen ja sen hillitseminen](#)
  - Miten ilmastonmuutos vaikuttaa yrityksesi toimintaan?
  - Mitä teette sopeutuaksenne ilmastonmuutokseen?
  - Mitä teette hillitäksenne ilmastonmuutosta omalta osaltanne?
  - Miten edistätte luonnon monimuotoisuutta?
- [Matkailukäytössä olevien eläinten hyvinvointi](#)

Mikäli eläimet liittyvät liiketoimintaasi:

  - Millaiset elinolosuhteet eläimillä on?
  - Pääsevätkö eläimet toteuttamaan lajinmukaista käytöstä?
  - Miten olette huomioineet eläinten tarvitseman lepoajan?
  - Miten eläimiä liikutetaan sesongin ulkopuolella?
  - Millainen eläköitymissuunnitelma eläimille on?
- Vierailijakokemuksen kehittäminen

- Miten keräätte asiakaspalautetta ja reagoitte siihen?
- Kuinka mittaatte asiakastyytyvyyttä?
- Miten kehittäte toimintaanne asiakaspalautteen pohjalta?
- Paikallisyhteisön huomioiminen osana omaa yritystoimintaa
  - Mitä paikallisia tuotteita käytätte ja tarjoatte tällä hetkellä?
  - Kuinka osallistutte paikallisyhteisön toimintaan?
  - Kuinka osallistatte paikallisyhteisön toimintaan?
  - Kuinka huomioitte paikalliset erityispiirteet ja koulutatte henkilökuntaanne niistä? (mm. luonto, kulttuuri, historia, toimintatavat)
  - Kuinka varmistatte, että yrityksen toiminta ei häiritse paikallisia ihmisiä?
- [Inklusiivinen matkailu ja yhdenvertaisuus](#)
  - Mitkä monimuotoisuuden ulottuvuudet huomioitte matkailupalveluissa ja miten? (esim. erilaiset vammaiset henkilöt, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, eri uskontokuntiin kuuluvat henkilöt)
  - Ovatko palvelunne esteettömiä?
  - Huomioitteko palveluissanne digitaalisen saavutettavuuden (esim. verkkosivut ja mobiilisovellukset)?
  - Miten huomioitte monimuotoiset kohderyhmät markkinoinnissa/nettisivuilla/sosiaalisessa mediassa?
  - Kuinka huomioitte yhdenvertaisuuden ja monimuotoisuuden rekrytoinnissa?
  - Kuinka huomioitte yhdenvertaisuuden palkkauksessa?
  - Miten huomioitte yhdenvertaisuuden henkilöstön perehdytyksessä?
  - Miten pidätte huolta siitä, että esihenkilötyö on reilua ja yhdenvertaista monimuotoiselle henkilöstölle?
- [Turvallisuus](#)
  - Onko yrityksesi kuluttajaturvallisuuslain piirissä?
  - Oletteko laatineet turvallisuussuunnitelman eli turvallisuusasiakirjan?
  - Kuinka huolehditte henkilökunnan turvallisuusosaamisesta ja vastuiden tuntemisesta? (esim. ensiaputaitojen ajantasaisuus, poikkeustilanteissa toimiminen, turvallisuusharjoitusten järjestäminen)
- Taloudellinen kannattavuus ja matkailun aluetaloudellisten vaikutusten maksimointi
  - Miten vaikutatte valinnoillanne alueen taloudelliseen hyvinvointiin? (esim. työllistäminen, yhteistyökumppanit, paikallisten palvelujen ja tuotteiden ostaminen, tarjoaminen ja suosittelu)
- Kestävää matkailua edistävä ja tukeva tuotekehitys ja markkinointi
  - Millaisia kestäviä matkailutuotteita teillä on tai suunnittelette?
  - Miten ohjaatte asiakasta tekemään kestäviä valintoja ennen matkaa ja paikan päällä?
  - Vaaditteko yhteistyökumppaneilta sertifikaattia tai STF-merkkiä?
- [Hankinnat, investoinnit ja liiketoiminnan arvoketjut](#)
  - Miten [kiertotalous](#) näkyy hankinnoissanne?
  - Millainen hankintaohjeistus yrityksessänne on?
  - Kuinka varmistatte kestävyuden arvoketjussanne?
- Tarvittavat rahalliset ja henkilöresurssit
  - Millaisia työsuhteita työntekijöille tarjotaan, ympärivuotisia vai määräaikaista?
  - Kuinka varmistatte, että yrityksen käytössä on tarvittavat rahalliset resurssit?

