

GAF :N SEMINAARI JA VUOSIKOKOUS BORÅS 19.-21.3.2006

FGMA yhdessä Tanskan DGSF :n ja Norjan GAF :n kanssa saivat kutsun osallistua Ruotsin Golfadministratörens Föreningenin (GAF) seminaariin ja vuosikokoukseen. GAF maksoi hotellin, ruoat ja seminaarin. FGMA :n hallitus päätti lähettää seminaariin Ilkka Ulanderin, joka vastaa yhdistyksen kansainvälisistä asioista. FGMA maksoi matkan ja HGK päivärahat.

Yhteyshenkilö oli GAF:n toiminnanjohtaja (kanslichef) Thomas Sohlström, jonka tapasin viime keväänä Englannin AGCS :n järjestämään seminaarin Liverpoolissa..

GAF

GAF on perustettu 1985. GAF on sekä toiminnanjohtajien (intendentti, kanslichef), kanslistien ja vastaanottovirkailijoiden yhdistys. Järjestöön kuuluu myös lähes kaikki Ruotsin Golfliiton (SGF) työntekijät, joten heillä on hyvin läheiset suhteet toisiinsa.

Jäseniä oli viime vuonna 801 (aktiiveja 747), joista toiminnanjohtajia noin 275. Puolet jäsenistä on naisia. Keski-ikä on 50 vuotta, joskin se on laskemassa. Jäsenet edustavat 360 golfklubia.

GAF:lla on seitsemänhenkinen hallitus. Puheenjohtaja on Jimmy Grön. Alueorganisaationa on aluekapterit, joita on yhteensä 18. Järjestelmään kuulu myös kolmihenkinen vaalivaliokunta.

GAF :lla on osa-aikainen (60 %) toiminnanjohtaja, osapäiväinen kanslisti (25 % , marras-joulukuu) sekä yksi vapaaehtoinen työntekijä. GAF työskentelee projektituontoisesti, joten heillä ei ole toimikuntia. GAF :n Toimisto on Boråsissa toimistohotellissa. Nykyinen toiminnanjohtaja on entinen golfkentänjohtaja ja aikaisempi GAF :n puheenjohtaja.

GAF järjestää SGF tilaamana toimistohenkilöiden peruskursseja ja jatkokursseja. GAF on vastannut myös GIT :n alueellisesta koulutuksesta.

Talousarvio

Talousarvio vuodelle 2006 on noin 238.000 euroa. (Vaihtokurssi 10 kr = 1 euro). Aktiivijäsenen jäsenmaksu on noin 75 euroa ja passiivijäsenen 15 euroa. Jäsenmaksutulot ovat 25 % budjetista, kurssit 19 % (GIT), vuosikokous 20 %, logo tuotteet 12 %, peruskurssit 13 %. Sponsoreilta kerätään noin 10 prosenttia tuloista. Palkkakustannukset ovat noin 37.000 euroa eli 16 %.

Toimintasuunnitelma**Pitkätäkityksen (2-5 v) tavoitteita**

Koulutus tavoitteena

- GAF :lla ja SGF on vuonna 2005 tehty yhteistyösopimus hallinto henkilöstön kurssien johtamisesta ja kouluttamisesta. Yksi kurssien johtaja on oman toimensa ohella Agneta Ugglä Kangasniemi, Motala GK
- yliopisto tai korkeakoulutasoinen tutkinto, joka tähtää arvostuksen kasvattamiseen ja vastaamaan kasvaviin vaatimuksiin myös Oy ympäristössä
- yhdessä SGF, SGA (kenttämasterit) ja PGA :n kanssa vastata alan yhteisestä johdantokoulutuksesta.
- ottaa vastuu alueellisesta luottamushenkilökoulutuksesta

Koulutustapahtumat

- kurssitarjontaa lisätään erityisesti kanslisteille (vast.)
- golfklubien talous ja sen kehittäminen on yksi painopistealue ja tulojen hankkiminen korvaamaan vapaaehtoistyön osuutta

Vapaaehtoisuus – ammattimaisuus

- golfin ammattilaisia tulee saada mukaan sekä alueellisiin että valtakunnallisiin organisaatioihin vapaaehtoisuutta ja demokraattista päätöksentekoa väheksymättä

GAF :n organisaatio

- osa-aikainen toiminnanjohtaja palkattu neljä vuotta sitten, joka ei enää riitä, minkä vuoksi kehitetään projektiorganisaatiota

Markkinointistrategia

- ulkopuolinen rahoitusta kehitetään

Yhteistyö SGA, PGA, FSGA (arkkitehdit) ja FSG (omistajat)

- yhteistyösopimus SGA:n ja PGA:n kanssa kunkin roolista golfklubeilla samaan tavoitteeseen pääsemiseksi ja mm. työympäristön kehittämiseksi
- yhteistyö SGF :n kanssa toiminnanjohtajakoulutuksesta jatkuu
- yhteistyösopimus PGA:n kanssa koulutuskeskuksen rakentamiseksi, jonne tulisi myös golfin hallintokeskus
- alennus tai vapaakortti
- hallitusten yhteiskokous liittokokousten yhteydessä
- syvennetään yhteistyötä FSGA (arkkitehdit) ja FSG (omistajat) kanssa

Yhteistyö SGF

- yhteistyösopimus SGF Affärsutveckling AB mm Teliasopimus
- yhteistyösopimus Svenska Golfssystem AB:n kanssa GIT koulutuksesta ja kehittämisestä

Palvelualueet

- ylläpidetään kahdeksan GIT aluetta ja kehittää niitä ottamaan osaa SGL :n alueorganisaation kokouksiin

Kansanvälinen yhteistyö

- jakaa kokemuksia ja tietoa pohjoismaisella tasolla
- kaksinkertaistetaan jäsenten määrä AGCS :ssä (Huom. suomalaisia jo nyt enemmän)
- seurataan vuonna 2005 perustetun CMAE (Club Managers Association Europa) kehitystä liittymättä siihen

Lyhyentähtäyksen tavoitteita (1 v)

Koulutus

- SGF vastaa päämiehenä hallintohenkilöstön perus ja jatkokoulutuksesta
- SGF vastaa päämiehenä vuonna 2005 alkaneesta toiminnanjohtajakoulutuksesta
- GAF järjestää erityiskursseja

Logotuotteet

- kohotetaan tavaramerkin merkitystä identiteetin parantajana

Golfin IT järjestelmä

- kahdeksan aluetta, joissa GAF on edustettuna kokoontuu kaksi kertaa vuodessa kehityskokouksiin, jotka tekevät ehdotuksia SGF Golfsystem AB:lle
- GAF vastaa koulutuksesta

Koulutustapahtumat

- kaksi valtakunnallista tapahtumaa
- kaksi koulutuslinjaa

Tiedottaminen

- uutta kotisivua ylläpitää kanslia
- digitaalista uutiskirjettä tutkitaan
- paperilehdelle on myös tarvetta

Alueellinen yhteistyö

- aluekapteenien johtama alueorganisaatiot kokouksineen ovat hyvä keino viestiä hallituksen tavoitteita ja tehdä projekteja sekä pitää yhteyttä jäsenistöön

Johtopäätöksiä keskusteluista

- vapaaehtoinen luottamustoiminta on vähenemässä
- pelaajamäärät eivät kasva
- golfklubien taloudellinen tulos. kustannustehokkuus ja uudet tulonhankkimismuodot yhä tärkeämpää
- ammattitaitoon ja arvostukseen panostetaan
- golfklubien työsuhteisten roolit selkeämmiksi ja sitovimmiksi
- odotettavissa vielä kursseja
- halutaan oppia toisilta – perustetaan eurooppalainen organisaatio

Seminaari – teema: Golfens affärer

Yleistä

Komipäiväiseen seminaariin osallistui noin 140 GAF :n jäsentä. Seminaari oli Grand Hotellissa. Seminaarin hinta yhdenhengenhuoneessa ruokineen oli 470 euroa.

Käytössä oli kaksi salia sekä aula näyttelyä varten. Näytteilleasettajia oli mm. Pensum vakuutusyhtiö, System Epani golfohjelmat, tulokortti – ja greenfeetulostimet sekä kassajärjestelmät, Infogate golfohjelmat, Oscar Jacobson logovaatetus; paita, klubitakki, neule, Visma taloushallinto-ohjelmat, Gatesecurity valvontakamerat ja GAF omat logotuotteet: kassit, vieraskirjat yms.

Ohjelmassa oli pyritty huomioimaan molemmat tahot: toiminnanjohtajat ja sihteerit. Esityksiä tapahtui molemmissa saleissa. Koska konferenssikansioita ei ollut käytössä, salin valinta tapahtui

otsikon perusteella, mikä ei välttämättä johtanut oikeaan valintaan. Kaikilla luennoilla ei jaettu materiaalia, mikä oli myös puute. SGF oli merkittävä rooli tiedonjakana.

Yleisluennot

Lennart Linden UGIL konsult piti luennon eri oppimistyyleistä, niihin liittyvistä persoonallisuuksista ja niiden vaikutuksesta työryhmiin. Ryhmien tulisi päättää ryhmät säännöt, joita noudatetaan.

Sara Johansson ja Annika Rodin kertoivat tammikuussa St. Andrew: ssä pidetystä kolmen päivän erityiskurssista, johon osallistui 20 GAF :n jäsentä. Kurssin vetäjät olivat St. Andrews Links Trust golfjohtaja Neil Flanagan (suomalaisille tuttu CMAE:n pj) ja Ronnie Malcom. Aiheet olivat golfklubin palvelun laatu ja Pace of Play (pelinopeus) sekä tutustuminen rakenteilla olevaan seitsemänteen kenttään ja Kings Barniin.

Peter Fjällman kertoi European Institute of Golf Course Architects järjestöstä. Jäsenistö jakautuu kolmeen kategoriaan: member, associate ja graduate. Se, että Fjällman itse, joka on suunnitellut mm. parikin kenttää Suomeen, ollut sekä golfkentän kenttämestari ja johtaja on vain associate member, kuvaa järjestön kriteerien tiukuutta. Suomalasia ei 05/06 katalogin mukaan ole yhtään jäsenenä.

Päivä päättyi vierailuun Boråsin keino-urmetetulle jalkapallostadionille, missä syötiin myös päivällinen.

Golf.se

Käyntejä 55.000 / päivä. Latauksia 70.000 / päivä. Ruotsin liiton web sivu on 15. eniten vierailtu sivu koko Ruotsissa. (virallinen luku). Ohittaa monet viralliset tahot ja päivälehdet. Kaikesta tiedota 30 % haetaan nykyään webistä.

59% golfklubeista on mukana min.golf ajanvarausjärjestelmässä. Sen kautta tehdään 30 % varauksista. Jokainen voi laittaa omat vakiopelikaverinsa järjestelmään.

Järjestelmän kehittämisstrategia perustuu 3 G kännyköiden yleistymiseen. Mainosarvoa kasvatetaan. Osta ja myy palstaa kehitetään. Kirjoja ja videoita myydään. Liikkuvaa kuvaa kehitetään opetukseen. Kaikki vanhat Svensk Golf lehdet (60 vuotta) arkistoidaan järjestelmään. Golfklubit voida arkistoida omat lehdet 200 eur/nro (32 siv) järjestelmään.

Järjestelmään voidaan laittaa E (elektroninen) Caddie (kenttäopas). Vuosimaksu 200 eur. Kenttäopas 4 euroa, josta klubi saa 2 euroa.

Tanskan ja Norjan pelaajat voivat tehdä ajanvarauksia mingolf.se järjestelmän kautta. Eli heillä on jäsennumeroonsa perustuvat salasana Ruotsin kentille. Ajanvarauksessa on moduulina mukana Tanskassa kehitetty tee-box? Niitä varten, joilla ei ole weppiä klubeilla on terminaali, jossa he voivat tehdä päivityksiä, ajanvarauksia ja lukea tiedotteita. Aivan kädettömille on valtakunnallinen puhelinpalvelu (sopimus Telian kanssa), jossa voi varata aikoja ja ilmoittautua kilpailuun. Jokainen kenttä voi muokata oman ajanvarausprofiilinsa. Trendi on se, että varataan aikoja kahden viikon päähän. Ei 3/2 päivää aikaisemmin kuten Suomessa.

Kilpailujärjestelmä tuntui toimivalta. Mukana olleet olivat hyvin tyytyväinen järjestelmään hcp päivityksiä myöten. Kilpailuihin ilmoittautuminen tehdään joko netissä tai terminaalissa tai

caddiemasterilla. Paperisia lomakkeita ei enää käytetä. Nimet on aina kerralla oikein. Tarkkaan tiedetään ketä on ilmoittautunut ja ketä on varasijoilla jne.

Kehitteillä on maksut netin kautta. Tämä järjestelmä otetaan käyttöön vuonna 2006 - 2007. Heillä on jo nyt raamisopimus BABS - pankin kanssa.

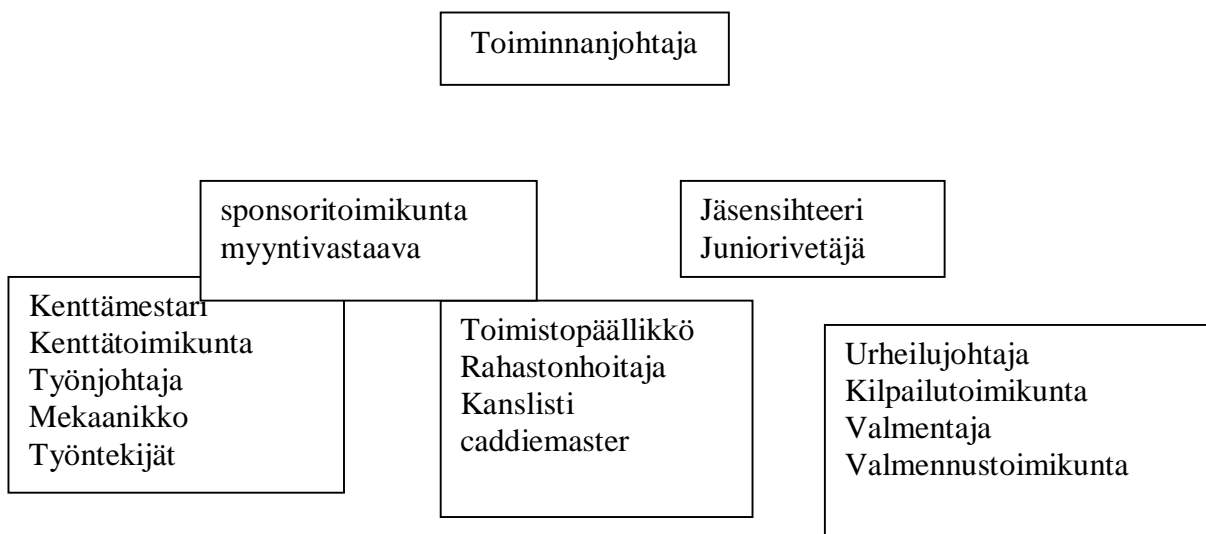
Greenfee hinnoittelu

Hinnoittelussa voidaan hyödyntää hotellihuoneiden hinnoittelu-mallia. Revenue per available room (greenfee per available teetime), jolla tyhjiin hotelleihin on saatu myös viikonloppuasiakkaita. 60 % huoneita myydään keskihinnalla. Hintaa voidaan myös ohjata myyntitavalla. Netti- tai tilauskeskusmyynti voisi olla halvempaa kuin puhelinmyynti golfklubeilla.

Golfklubien johtaminen

Nykyistä ruotsalaista organisaatiomallia tulee kehittää. Vapaaehtoiset eivät enää sitoudu siinä määrin kuin aikaisemmin. Asiat monimutkaistuvat. Valmentajat tulisi saada mukaan tiiviimmin mukaan golfklubin päämäärien toteuttamiseen.

1. vaiheessa selkeytetään hallituksen ja klubin johdon välistä työskentelyä sekä määritetään kaikki ammattitaitoa vaativat tehtävät



2. vaiheessa tutkitaan hyvin toimivia organisaatioita ja määritetään roolit niin luottamushenkilöille kuin palkatulle henkilökunnalle

3. vaiheessa luodaan SGF :n uusi koulutusstrategia ja aloitetaan koulutus

Carry 2007

Ohjelmassa analysoidaan klubien muutostarvetta ja siihen liittyvää kompetenssien kehittämistä. Klubit saavat EU rahoitusta 800 eur/ työntekijä heidän kouluttamiseen.

Golf och Affärer lehti

Svensk Golf ryhtyy julkaisemaan golfklubien johdolle tarkoitettua Golf och Affärer julkaisua. Numeroja tulee 4/ v. Svensk Golf profiloituu jäsenlehdeksi.

Pace of Play – pelinopeus malli St Andrews Links 3: 57 min

Peruskysymykset

- Miksi pelinopeus on tärkeää?
- Miten hidas pelaaminen vaikuttaa sinun golfkenttään?
- Mitä hyötyä on pelinopeuden hallinnasta?

Asiakkaan odotukset

Oletko business orientoitunut?

Tunnetko asiakkaan näkökulmat

Asiakasnäkökulma #1

- tämä on vapaa-aikaa
- tämä on kivaa yhdessäoloa
- tämä on mukavaa liikuntaa
- koko päivä aikaa
- minä olen tämän maksanut
- yritystapahtuma/ business seurustelua

Asiakasnäkökulma #2

- taas liian paljon aikaa pois perheeltä
- taas liian paljon poissa töistä
- saatava kierros loppuun ennen kuin tulee pimeä
- pitää vielä ehtiä muualle
- vertailu eri kenttien kesken: nopea, hidas, miellyttävä ilmapiiri

Kumpi näkökulmista on oikea?

Itse asiassa molemmat näkökulmat saattavat olla oikeita, jopa saman henkilön mielestä, joskin eri päivinä.

Mikä on klubisi politiikka?

Avaintekijät: malli St Andrews

- sää: tulee, sataa, sumua
- suunnittelu/ vaikeus
- välinpitämättömyys: esim. pallojen etsintä
- vierailijan syndrooma: esim. 1. teen hermostuneisuus, valokuvaaminen silloilla

- asiakkaan huomioiminen: pelaajan avustaja (valvoja), startteri, kiertävä kioski
- pelaajan oma Open

Mitkä avaintekijät vaikuttavat sinun kentällä?

Kentän pelinopus politiikka

Ihanneaika pitää laskea aina kenttäkohtaisesti USGA :n ohjeen mukaisesti. (Old Course 3:57, New Course 3:59, Jubilee 4:08, Eden Course 3:53)

Politiikka		
Aukioloajat	Lähtöaika välit	Pelaaja määrä
Caddiet	Opasteet	Väyläoppaat
Startterit	Valvojat - avustajat	Kärryt/ autot
Pelajat tulokorttiin	Aikamuistuttajia	Asiakaspalvelu

Kenttä	
Suunnittelutekijät	Hoitotekijät
Reikien järjestys	Lipun paikat
Esteet	Viheriönopeus
Pullonkaulat	Väylien leveys
Vaadittavat avauslyöntipituudet	Kentän pituus
Kentän pituus	Ruffin pituus
Autojen käyttö: tiet/väylät	

Pelaaja	
Kyky	Käytös
Vaihtelevat tee paikat	Odotukset
Yritystapahtuma	Asenne
Ryhmän tasoitus	Etiketti
Vain pelkistetty väyläopas	Viestintä
Jäsen vai vieras	Tasoitus
Tasoitus	Sivistystaso

Asiakaspalvelu voi merkitä jopa sitä, että

- ravintolassa on ruokalista hätäisille ja niille joille on aikaa odottaa. tai
- valvoja voi heittää uuden pallon pelaajalle, jos hän on hukannut sen, eikä ole tekemässä korttia tai ole mukana kilpailussa
- Joissakin yritystapahtumissa voi merkitä bunkkereita GUR ja antaa niistä vapaan dropin.

Peliaika tulee olla näkyvissä selkeästi 1. teellä. (Enjoy your game. Total time for the hole round is 3:57).

Ajasta pitää muistuttaa vaikkapa maalamalla se rangepalluihin (3:57).

Lopuksi

Ohjelmassa oli paljon IT asiaa, ansaintamahdollisuuksia, mutta myös henkilökohtaista kehittämistä ja työssä viihtymistä.

Matka oli erittäin avartava. Yhteistyöhalua löytyi selkeästi. Ihmeteltiin, että Suomesta ei ole pidetty yhteyttä säännöllisesti.

GAF työ on jäsentynyt osa-aikaisen toiminnanjohtajan myötä. Yhteistyö SGF :n kanssa selkeää ja molempia hyödyntävää. Vastakkainasettelua ei ilmennyt.

Ruotsissa on 30 vuotta vanhempi golf kulttuuri, suuremmat resurssit (400 golfklubia, 600.000 pelaajaa), selkeä ja maankattava organisaatio, ongelmat tiedostettu ja ratkaisumalleja haussa, joten yhteistyötä kannattaa tehdä.

Suositus

FGMA :n hallitus aloittaa säännöllisen yhteistyön GAF :n kanssa

SGF it-toimikunta tutkii perusteellisesti ja ennakkoluulottomasti Ruotsin GIT järjestelmän. Pyörää ei kannata keksiä uudelleen.

Ilkka Ulander

FGMA :n hallituksen jäsen