



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Perehdytysopas koiravaljakkoyritykseen tuleville uusille harjoittelijoille

Case: SnowRiders-opas

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Luonto- ja liikuntamatkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2013
Katriina Autio

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

AUTIO, KATRIINA:

Perehdytysopas uusille harjoittelijoille
Case: SnowRiders Safarit ky

Luonto- ja liikuntamatkailun opinnäytetyö, 28 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on SnowRiders Safarit ky, joka on koiravaljakkosafareita pääsääntöisesti Kittilän ja Muonion alueella tarjoava ohjelmapalveluyritys. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään yritykseen esimerkiksi harjoitteluun tuleville uusille työntekijöille perehdytysopas. Se sisältää tietoa yrityksestä sekä yleisesti sen toiminnasta, työtehtävistä, toimintaympäristöstä ja asiakkaista.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on SnowRiders-oppaaksi nimetty sähköinen perehdytysopas, joka on tarkoitus toimia ennakkoon jaettavana materiaalina harjoittelijoille. SnowRiders-oppaassa on kolme pääteemaa, jotka ovat talviaktiviteettien toimintaympäristö, koiravaljakot ja koiravaljakosafareiden asiakkaat. Opas on tehty luottamuksellisesti, joten sitä ei julkaista tämän raportin yhteydessä.

Opinnäytetyön toinen osa on toiminnallisen osuuden raportointi. Tutkimusmenetelmäni on osallistuva havainnointi, jota toteutin kahdessa jaksossa sesongin 2012-2013 aikana toimien yrityksessä sekä oppaana että perehdyttäjänä. Lisäksi kokemukseni omalta harjoitteluaikaltani yrityksessä ja yrittäjän päätelmät ovat valintaperusteina oppaaseen kootuille asioille.

Asiasanat: Koiravaljakko, rekikoira, oppaat, perehdyttäminen, osallistuva havainnointi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

AUTIO, KATRIINA:

Introduction Guide for Trainees
SnowRiders Guide

Bachelor's Thesis in Nature and Sport Tourism, 28 pages, 2 pages of appendices

Spring 2013

ABSTRACT

The commissioner of this functional thesis is a sled dog safari enterprise named SnowRiders Safaris. They function mainly in the Kittilä and Muonio areas in Finnish Lapland. In this thesis I, together with the commissioner, create an introduction guide for trainees that come to work in SnowRiders Safaris.

The functional part of this thesis is the guide called SnowRiders guide. It's made to be in an electronic form, so that it can be easily sent to trainees before they start their training. There are three main themes in the SnowRiders guide. The themes are sled dogs, arctic environment and customers of sled dog safaris. The SnowRiders guide is made confidentially so it's not published with this thesis.

The theoretical part includes theories behind the three themes of the guide, the role of Lapland and sled dog safaris in Finnish tourism. The method of this study is observation. To actualize observation, I joined the SnowRiders crew two times during the season 2012-2013. I participated in their daily work to give new trainees an introduction to start working with sled dogs.

Key words: Sled dog, guide, observation, work introduction.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
1.1 Opinnäytetyön taustat.....	1
1.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja.....	1
1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	2
2 TALVIMATKAILU JA KOIRAVALJAKOT.....	5
2.1 Talvi-Suomi ja Lappi-brändi.....	5
2.2 Ohjelmapalvelut.....	7
2.3 Koiravaljakkosafarit.....	8
3 OPPAAN TEEMAT.....	10
3.1 Koiravaljakoiden toimintaympäristö.....	10
3.2 Rekikoirat.....	11
3.3 Koiravaljakkoasiakkaiden opastus.....	13
4 IDEASTA OPAAKSI.....	16
4.1 Oppaan sisällön suunnittelu.....	16
4.2 Lähdekirjallisuuden kerääminen.....	18
4.3 Aktivoiva havainnointi tutkimusmenetelmänä.....	18
4.4 Perehdyttäminen ja harjoittelijat.....	20
4.5 Havainnointi- ja perehdytysjaksot SnowRidersilla.....	22
4.6 SnowRiders-opas.....	23
5 LOPUKSI.....	24
5.1 Oppaan arvioiminen ja edelleen kehittäminen.....	24
5.2 Ammatillinen kehitykseni.....	25
LÄHTEET.....	27
LIITTEET.....	29

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustat

SnowRiders Safarit on koiravaljakkosafareita järjestävä ohjelmapalveluyritys, johon tein opinnäytetyönä oppaan. Tämä opas on tehty yritykseen harjoitteluun tuleville henkilöille etukäteen jaettavaksi materiaaliksi. SnowRidersilla ei ennen tätä ole ollut perehdytysopasta tai muuta vastaavaa materiaalia. Oppaassa on esitelty rekikoirien kanssa työskentelyyn liittyviä asioita aina työympäristöstä asiakkaiden kanssa toimimiseen. Koiravaljakkosafarit ovat monelle harjoitteluun tulevalle aivan uudenlaista työtä, josta heillä ei välttämättä ole juuri minkäänlaista tietoa ennakoon. Etukäteen luettavissa olevan oppaan on tarkoitus nopeuttaa uusien asioiden omaksumista ja työssä vauhtiin pääsemistä. Myös harjoitteluun liittyvien oppimistavoitteiden laatiminen ja niiden saavuttaminen selkeytyy, kun mielikuva tulevasta työstä selkenee.

Olin itse sesonkiharjoittelussa SnowRidersilla joulutammikuussa 2011-2012. Viihdyn harjoittelussa hyvin ja keväällä 2012 olin ensimmäisen kerran yhteydessä yritykseen opinnäytetyön tiimoilta. Syksyllä palatessamme asiaan aihe opinnäytetyölle löytyi helposti. Yritykseen haluttiin perehdytysopas ja oman harjoittelukokemukseni perusteella oppaalle on tarvetta.

1.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja

SnowRiders Safarit ky on perustettu vuonna 2007. Yrittäjä Juha Laine harjoitti ennen SnowRidersin perustamista eräopaspalveluja ja retkeilyvälinemyyntiä toiminnimen alla. Ennen SnowRidersin perustamista hän oli ajanut safareja alihankkijana muille safariyrittäjille esimerkiksi joulusesonkien aikaan. SnowRiders syntyi, kun rekikoirien määrä Laineen perheessä oli kasvanut pariin kymmeneen ja kysyntää valjakkosafareille riitti. Aluksi safarit olivat yhden tai useamman päivän pituisia pitkiä safareja, mutta kysynnän perusteella lyhyemmät safarit muutamasta

kilometristä pariin kymmeneen kilometriin ovat nykyisin yrityksen päätuotteita. Safareita ajetaan pääsääntöisesti Kittilän ja Muonion alueilla, mutta myös muualla Lapissa, esimerkiksi Luostolla jouluaikaan. (Laine 2013.)

SnowRidersin safaritarjonta vaihtelee lyhyistä muutaman kilometrin matkoista usean päivän safareihin. Lyhimmillään lähinnä jouluaikaan ajetaan muutaman sadan metrin rinkiä, mikä on usein osa monimuotoisempaa joulu- ja aktiviteettikonaisuutta. Päiväsafareilla asiakkaat voivat joko tulla opasreen kyytiin tai ajaa itse. Asiakkaat voivat ajaa yksin omalla reellä tai jakaa reen kaverin kanssa siten, että halutessaan kumpikin pääsee vuorollaan ajamaan. Safarien ennakkovalmistelut eivät juurikaan vaihtele, olivatpa safarit kolme tai 40 kilometriä. Suosituimmat safarit ovat viiden ja kymmenen kilometrin matkat, ja useimmiten asiakkaat ajavat ”tuplina” eli kaksi asiakasta rekeä kohden. Lapsia voi reessä olla useampia, mutta turvallisuussyistä alle 15-vuotiaat eivät yleensä aja rekeä. (Laine 2013.)

Asiakkaat voivat safarin yhteyteen tilata keiton tai muuta purtavaa. Jokaiseen safariin kuuluu lämmin mehu ja esimerkiksi pullaa, jotka voi nauttia lämpimässä kodassa. Kodalla on yleensä myös pentuja, joita saa rapsutella. Ennen safaria asiakkaalle annetaan ajo-opetus ja safarin jälkeen heillä on aikaa rapsutella myös ”isoja” koiria, ottaa kuvia ja kysellä rekikoirien elämästä. (SnowRiders 2013.)

SnowRiders työllistää tällä hetkellä yrittäjän lisäksi yhden vakituisen työntekijän. Loput työvoimasta koostuu eri aloilta ja oppilaitoksista tulevista harjoittelijoista ja vapaaehtoistyöntekijöistä tms., joita on läpi kauden muutamasta henkilöstä jopa kuuteen henkilöön. He ovat hyvin eripituisia jaksoja SnowRidersilla ja heidän taustansa ja tavoitteensa voivat olla hyvinkin erilaisia. Työvoimaresurssina he ovat merkittävässä roolissa niin SnowRidersilla kuin monessa muussakin Lapin matkailuyrityksessä. (Valkonen 2011, 65; Laine 2013.)

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön aihe on tuleville työntekijöille etukäteen luettavaksi tarkoitettu opas. Perehdytysopas sanan varsinaisessa muodossa tämä opas ei ole, vaan tavoit-

teena oli tehdä SnowRiders-oppaasta yleiskuvaus työskentelystä koiravaljakkosafareiden ja rekikoirien parissa ja keskittyä sellaisiin asioihin, jotka erityisesti koskettavat harjoittelijoita. Esimerkiksi työläinsäädäntöä on oppaassa käsitelty osittain. Yleisluonteisella kuvauksella on myös tarkoitus pitää opas sellaisena, että sen voi antaa jokaiselle uudelle tulokkaalle, olivatpa he sitten harjoittelussa, työssäoppimisjaksolla tai vapaaehtoisena SnowRidersilla.

Käytän tässä raportissa yleisesti sanaa harjoittelija, joka kattaa tässä sekä harjoittelijat, työssäoppijat että vapaaehtoistyöntekijät. Tämä siksi, että sana on työelämässäkin varsin yleisessä käytössä ja siten selkein vaihtoehto. Työtehtävät eivät itsessään eroa sen mukaan mistä oppilaitoksesta tai alalta harjoittelijat mahdollisesti tulevat. SnowRidersille tulee harjoittelijoita esimerkiksi matkailun alalta ja eläinhenhoitalta sekä myös vapaaehtoistyönvälityksien kautta. Tässä mielessä on hyvä, että oppaassa ei oteta liiaksi näkökulmaa esimerkiksi matkailun kannalta, vaikka matkailutuotteesta on kyse, vaan käsitellään koiravaljakkosafareita kattavasti yleisellä tasolla.

SnowRiders-oppaassa on yleisnäkökulma koiravaljakkosafaritoimintaan myös siksi, ettei opasta tarvitsisi vuosittain päivittää. Matkailun alalla yritysten toiminnassa tapahtuu sekä isoja että pieniä muutoksia vuosittain, joten liian yksityiskohtaiset kuvaukset työpäivän rutiineista tai safarikohteista eivät kannata. Tämän vuoksi oppaassa ei esimerkiksi esitellä koiria yksilöinä, vaikka koirien tunnistaminen on työn kannalta hyvin tärkeää, sillä ”koiralista” vaatisi usein päivittämistä. Lisäksi opas on keskittynyt vain harjoittelijoiden kannalta olennaisiin asioihin ja asiakokonaisuudet, joihin harjoittelijat eivät voi vaikuttaa ovat rajattu pois. Oppaassa ei esimerkiksi käsitellä reitistöjä, niiden tekemistä ja niihin sekä safaribisnekseen yleisesti liittyviä lupa- ja turvallisuusasioita.

Oppaassa on kolme teemaa, jotka ovat koiravaljakoiden toimintaympäristö, rekikoirat ja asiakkaat. Talviaktiiviteettien, kuten koiravaljakoiden, toimintaympäristö on sanan mukaan talvinen. Ulkona työskentely vaatii oikeanlaista varustautumista, sillä väärät varusteet voivat tehdä työn jopa mahdottomaksi. Rekikoiriin puolestaan liittyy aivan omanlaisensa maailma, johon kuuluu paljon lajikohtaisia käytänteitä ja termejä. Viimeiseksi oppaassa on käsitelty kokemuksperäisesti hieman

asiakkaita, sillä SnowRidersin safarit ovat matkailutuotteita. Asiakkaiden odotuksiin on hyvä tutustua etukäteen, jotta niihin voitaisiin parhaan mukaan vastata.

Opas on tehty luottamuksellisesti, joten sitä ei julkaista tämän raportin yhteydessä. Liitteenä ovat oppaan kansi (liite 1) sekä sisällysluettelo (liite 2), josta voi nähdä oppaassa käsitellyt asiat. Oppaan teossa yrittäjä Juha Laine on ollut vahvasti mukana koko prosessin ajan. Oppaan taitossa ja kuvituksessa apuna on toiminut Martina Thorström.

2 TALVIMATKAILU JA KOIRAVALJAKOT

2.1 Talvi-Suomi ja Lappi-brändi

Vuonna 2009 julkaistun MEKin talvimatkailustrategian mukaan talvi ja joulumatkailu on tämänhetkisistä matkailuteemoista pisimmälle kehittynyt ja kaupallistunut teema. Talviajaksi määritellään aikaväli 1.11.-31.4. Suomen talvella, lumi- ja jääaktiiviteeteilla on sekä kansainvälistä että kansallista vetovoimaa. Talvi-Suomen kilpailuvaltteja ovat lumivarmuus, laadukkaat ja omaleimaiset ohjelmapalvelut ja aktiiviteetit, matkailukeskukset sekä esimerkiksi revontulet. Talvimatkailun tärkeimpiä toimijoita ovatkin matkailukeskukset ja niiden kanssa yhteistyössä toimivat yritykset, kuten SnowRiders. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009.)

Talvi-Suomen brändäys perustuu valkoiseen, eksoottiseen ja alkuperäiseen mielikuvaan, joka erottaa talvi-Suomen ainutlaatuisena lumikokemuksena esimerkiksi Alpeista. Avainvahvuuksia ovat siten kiinnostava luonto, lumi, moninaiset aktiiviteetit, Lappi sekä joulupukki ja joulu. Kuluttajien ensisijaisen lomaviettomotiivin perusteella on laadittu kolme segmenttiä, talviaktiiviteetit, elämykset ja joulu. Koiravaljakkosafarit kuuluvat tämän luokittelun mukaan talviaktiiviteetteihin. Koiravaljakkosafareilla asiakkaat saavat myös elämyksiä koirista, luonnosta ja lumesta. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009.)

Haasteena Suomen talvimatkailussa on yritysten välisen yhteistyön tehostaminen, jotta osataan vastata lähimpien kilpailijamaiden kehitykseen. Tuoteosaaminen ja ammattitaitoisen työvoiman saaminen ovat edellytys laadukkaille palveluille, mutta työvoimakustannusten nousu sekä hintatason nousu voivat vähentää osaamista työpaikoilla. Tämän vuoksi harjoittelijat ovat tärkeitä matkailualalla. Hyvä saavutettavuus on myös edellytys matkailun alan yrityksille. Esimerkiksi SnowRidersin asiakkaat ovat pääsääntöisesti isojen hiihtokeskusten asiakkaita. Lappi-brändin pitäminen kilpailukykyisenä on kaiken tämän taustalla. Ilmastonmuutos ja muut maailmanlaajuiset katastrofit ovat vaikeasti ennustettavissa eikä niiden vaikutuksia usein osata arvioida. Riskinotto liike-elämässä on usein yrittäjien omalla vastuulla, vaikka vastuuta olisi hyvä jakaa myös alueen muiden toimijoiden kanssa

matkailun kehittymisen kannalta. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009; Valkonen 2011, 65.)

MEKin talvimatkailustrategiassa (2009) mahdollisuuksiksi on luokiteltu sähköinen jakelukanava, jonka tarkoitus on keskittää matkailua yhdelle sivustolle ja siten helpottaa matkan suunnittelua ja tiedon saantia. Visit Finland-sivuston lisäksi sosiaalisella medially on kasvava merkitys kuluttajien tiedonlähteenä. SnowRidersin löytää esimerkiksi facebookista ja Levin matkailun sivuilta. Talvimatkailua tukee Suomen kylmä ja pimeä talvi, joka on perustana kiinnostavalle ja arktiselle loma-kohteelle, joksi Suomi mielletään. Perinteitä kuvaavat tarinat matkakohteista ja alueista rikastuttavat matkailutarjontaa. Siksi oppaassa on kerrottu esimerkiksi tullikettutarina, joka kertoo revontulien synnystä, jotta myös harjoittelijat voivat tarinoida asiakkaiden kanssa.

Kestävällä kehityksellä on jatkuvasti kasvava rooli suomalaisessa yhteiskunnassa ja siten myös matkailun tuotteistamisen ja markkinoinnin on kyettävä vastaamaan tähän haasteeseen, joka samalla on myös erinomainen kehitysmahdollisuus. Kasvavana asiakasryhmänä ikääntyvät ihmiset tuovat mahdollisuuden kehittää palveluja heille sopivimmiksi. Lisäksi individuaalimatkailun odotetaan kasvavan, mikä vuoksi ryhmille suunnattuja tuotteita ja palveluita on kyettävä räätälöimään ja hinnoittelussa joustamaan siten, että tuotteet sopivat monenlaisille matkailijoille. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009.)

Suomen päämarkkina-alueet ovat jaettu kahteen kategoriaan, joista ensimmäiseen kuuluu Venäjä, Iso-Britannia, saksankielinen Eurooppa, Ranska, Benelux-maat ja Japani. Näistä maista muodostuu perusvolyymi Suomen talvimatkailulle ja juuri nämä kansallisuudet ovat pääsääntöisesti SnowRidersinkin asiakkaina. Toiseen kategoriaan kuuluvat muun muassa Viro, Ruotsi, Norja ja Kiina. Näissä maissa on vahva kasvupotentiaali Suomen matkailunkannalta. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009.)

Suomen matkailubrändin kulmakivinä on ns. 4 C:tä, jotka tulevat sanoista credible, creative, contrasting ja cool. Jotta Suomi-brändi olisi luotettava, luova, vastaanottainen ja kiva, on kaikkien matkailualan yritysten sitouduttava tähän perusideaan tekemisessään. Tämä ei tarkoita, että Suomea pitäisi markkinoida sellaise-

naan 4 C:n mukaisesti, vaan tarkoitus on luoda Suomella matkailumaana yhtenäisen imago. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009.)

Talvimatkailustrategia on suunnattu kansainvälisille vapaa-ajan matkailun markkinoille, mutta Lappi houkuttelee myös suomalaisia matkailijoita. Suomalaiset jäävät usein ulkomaisten matkailijoiden varjoon esimerkiksi markkinoinnin kohteena, mutta suomalaiset matkustajat ovat majoitusyritysten kannalta ratkaisevan tärkeitä. Talviaktiviteettitarjonta kuitenkin pohjautuu ulkomaalaisten matkailijoiden kysyntään. (Harju-Autti 2010; Harju-Autti 2009.)

2.2 Ohjelmapalvelut

Ohjelmapalvelut ovat Suomen matkailukäsitteistön mukaan matkailuun liittyviä, luonnossa tapahtuvia, ohjattuja aktiviteetteja, kuten esimerkiksi koiravaljakkosafarit. Aktiviteetit voidaan jakaa vielä kesä- ja talviaktiviteetteihin. Ohjelmapalveluja voivat olla myös kilpailu-, kulttuuri ja taidetapahtumat sekä harrastus- ja virkistyspalvelut. (Harju-Autti 2009.)

Talviaktiviteettien osalta Suomen ohjelmapalveluiden suurimmat kilpailijamaat ovat Ruotsi ja Norja. Suomen kilpailuetu näihin nähden on matkailua paremmin suosiva infrastruktuuri sekä kattava palveluiden ja aktiviteettien kirjo. Ruotsin Lappi on jatkuvasti nousemassa enemmän esiin matkakohteena ja Ruotsin tärkeimpiä kohdemaita ovat muut pohjoismaat. Ruotsin Lapin kävijämääristä selviää, että juuri suomalaiset turistit ovat suurin matkustajaryhmä. Skandinavian lisäksi Suomen kilpailijoita etenkin elämyksien osalta ovat alppimaat, joissa on vahva perinnetausta ja kaunis luonto. Pohjois-Amerikassa on samankaltaisia aktiviteetteja ja elämyksiä tarjolla, mutta eurooppalaisille matkustajille Suomi on lähempänä ja matkustus Suomeen helpompaa. (MEKin Talvimatkailustrategia 2009; Swedish Agency for Economic Regional Growth, 2011.)

Menestyäkseen ohjelmapalveluyrityksen on erityisesti kiinnitettävä sijainnin ja saavutettavuuden lisäksi segmentointiin. Tietyt asiakasryhmät käyttävät enemmän rahaa tiettyihin palveluihin kuin toiset. Siksi on tiedostettava esimerkiksi käyttä-

vätkö aktiviteetteja yritys- vai yksityisasiakkaat, perhe- vai ryhmämatkailijat tai kotimaiset vai ulkomaalaiset matkailijat. Segmentointi auttaa myös kohdentamaan mainonnan oikeisiin jakeluteihin. Segmentoinnissa pitää kuitenkin muistaa kehittyä matkailijoiden mukana. (Harju-Autti 2009.)

Ohjelmapalveluiden tuotekehityksessä matkailukeskukset ja niiden kanssa verkostoituneet yritykset ovat vahvimilla. Ohjelmapalveluissa on viime vuosina tapahtunut vain vähän innovaatioita. Useiden tuotteiden elinkaari voi olla jo tiensä päässä, mutta kehitystä ei silti ole edes aloitettu. Alalla syntyy helposti kilpailua samankaltaisten tuotteiden kesken. Verkostoituneilla yrityksillä on kiinteä yhteys omaan myyntiorganisaatioon ja matkanjärjestäjiin, minkä vuoksi esimerkiksi asiakkaiden tarpeisiin ja palautteeseen voidaan reagoida tuotekehityksessä. Verkostoituneet yritykset pystyvät yhteistyöllä varmistamaan myös kapasiteetin ja henkilöstön riittävyyden. (Harju-Autti 2009.)

Verkostoitumisen ansiosta yritykset voivat luoda palveluja, jotka koostuvat useamman eri yrityksen tuotteista. Näin yrityksiä investointitarpeet madaltuvat, mutta asiakkaat saavat monipuolisia ja helposti muunneltavia ohjelmapalveluita. Esimerkiksi kelkka- ja koiravaljakkosafari voivat kuulua samaan talviaktiviteetti-tuotteeseen. SnowRidersille tulee asiakkaita usein juuri moottorikelkoilla. Joulusesongin aikaan verkostoitumisen ansioista voidaan asiakkaille luoda esimerkiksi joulupukin kylä, jossa asiakas pääsee kokeilemaan moottorikelkan, koiravaljakon ja pororeen kyytiä sekä tapaamaan joulupukin teemaan sopivissa puitteissa. Ohjelmapalveluyritysten toimiminen irrallaan ilman verkostoitumista matkailukeskuksiin on haastavaa, käytännössä jopa mahdotonta. Tällöin palveluntarjoajalta puuttuvat esimerkiksi vetovoiman, saavutettavuuden ja markkinoinnin tukitoimet. (Harju-Autti 2009; Laine 2013.)

2.3 Koiravaljakkosafarit

Koiravaljakkosafarit ovat moottorikelkka- ja porosafareiden ohella Suomen talvimatkailun kärkituotteita. Kansainvälisesti vertailtuna Suomi on näiden palvelujen osalta kansainvälistä huippuluokkaa tai Suomella on näiden palvelujen osalta kan-

sainvälisesti merkittävä asema. Koiravaljakoiden osalta Suomen suurimmat kilpailijat ovat Ruotsi, Norja ja Ranska, mutta tällä hetkellä Suomi on vielä toistaiseksi kärkitilalla. (Artman 2009.)

Koiravaljakkotoiminta on erityisesti Pohjois-Suomen volyymituote. Koiravaljakko yrityksiä arvellaan olevan Suomessa noin 100. Näistä kolmasosa on päätoimisia ohjelmopalveluyrityksiä, loput toimivat alihankkijoina. Suomessa arvioidaan olevan noin 5000 rekikoiraa. Optimaalisin yksikkökoko on yrityksillä, joissa on 150-200 juoksevaa koira. Koirasafaritoiminta perustuu hyvin pitkälti ulkomalaisryhmien kysyntään. Kesäaikaan lämpötilan noustessa yli 15 celsiusasteen paksuturkkisilla arktisilla rekikoirilla ei vedätetä lainkaan, sillä työstä aiheutunut kuumuus voi johtaa jopa lämpöhalvaukseen. Koiravaljakot eivät siten kuulu kesäsesonkiin, vaan ovat talven aktiviteetteja. (Harju-Autti 2009; Hetta Huskies 2013)

Muut koiravaljakkoyritykset ja isommat safariyritykset ovat siten sekä kilpailijoita että yhteistyökumppaneita SnowRidersille. Eri yritykset tarjoavat eri pituisia safareja ja vaihtoehtoja asiakkaille sen mukaan haluavatko he ajaa itse, tulla oppaan kyytiin tai jakaa reen ystävän kanssa. Esimerkiksi Levin alueella on kolmesta neljään SnowRidersin kanssa kilpailevaa koiravaljakkoyritystä. SnowRiders on noin sadalla rekikoiralla koiramäärältään keskikokoinen koiravaljakkoyritys, joka sekä teettää töitä alihankkijoilla että toimii itse alihankkijana muille yrityksille. (Laine 2013.)

3 OPPAAN TEEMAT

3.1 Koiravaljakoiden toimintaympäristö

Perehdytysoppaan ensimmäinen teema liittyy luonnonoloissa tapahtuvaan safarityöhön. Luonto, lumi ja talvi ovat olennainen osa koiravaljakkosafareja, joten safarityötä voi ajatella myös luontotyönä (Valkonen 2011, 36). Rekikoirien kanssa toimiessa ollaan aina ulkona, joten safarityöntekijöiden varustautumisen täytyy olla sään ja työn mukaista. Ihmisen fysiologian ja lämpöaineenvaihdunnan tunteminen sekä eri vaatamateriaalien ominaisuuksien tiedostaminen on perusta safarityöhön soveltuville varustevalinnoille ja siten työturvallisuudelle.

Vaatetus eristää ihmisen ympäristöstä. Se on kaikkein tärkein henkilökohtainen kylmänsuoja. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen antamaan työntekijöilleen tarkoituksenmukaiset ja työoloihin soveltuvat suojaimet sekä työntekijät ovat velvollisia niitä käyttämään. (Ilmarinen ym. 2011, 22, 139.) SnowRidersilta harjoittelijat saavat käyttöönsä kengät ja haalarin. Toimivin kylmänsuojavaatetus on kuitenkin kerrosvaatetus, joten sillä on väliä, mitä haalarin alla on. Tämä on erityisen tärkeää tiedostaa ennen SnowRidersille tuloa, jotta osaa pakata matkaan oikeanlaisia vaatteita ja varusteita.

Työskennellessä ulkona kylmässä ylimääräinen lämpö poistuu elimistöstä nopeasti kuljettumalla ympäröivään ilmaan tai säteilemällä kylmiin pintoihin. Lämpöä voi johtua myös suoraan maahan, lumeen tai kylmiin työvälineisiin huomattavasti. Mitä raskaampaa työ kylmässä on, sitä enemmän myös hengityksen mukana poistuu lämpöä. Erityisen tärkeää on suojata oikein pää, kädet ja jalat. Pään verisuonet eivät supistu kylmässä kuten kehon muiden ääreisosien verisuonet, sillä aivojen hapensaanti on turvattava. Vain oikeanlaisella suojauksella voidaan estää liiallinen lämmönsiirtyminen pään ihon kautta. Käsien suojaus on melko haastavaa, sillä rekikoirien kanssa tarvitaan sorminäppäryyttä, joten liian paksut käsineet eivät käy. Sormet ja kädet kuitenkin jäähtyvät kylmässä nopeasti, kun elimistö pyrkii ylläpitämään sisäelinten lämpöä. Jalkojen lämpötila vaikuttaa hyvin kokonaisvaltaisesti ihmisen hyvinvointiin ja lämpöviihtyvyyteen. Jalat hikoilevat aina jonkin verran, joten jaloissa on aina kosteutta. Vain oikeanlaisilla materiaaleilla, kuten villalla, ja

oikealla kerrospukeutumisella voi pitää jalat lämpiminä. (Ilmarinen, Lindholm, Läärä, Peltonen, Rintamäki & Tammela 2011, 10-20, 123-128.)

Pitkäkestoinen jäähtyminen vaikuttaa sekä ihmisen fyysiseen että älylliseen toimintakykyyn. Sen sijaan lievä jäähtyminen voi jopa nostaa vireystilaa. Varsinaista hypotermian riskiä en katsoisi safarityössä harjoittelijoilla olevan, mutta eriaisteisten paleltumien riski on todellinen. Pinnalliset jäätymispaleltumat paranevat yleensä nopeasti, mutta syvät jäätymispaleltumat voivat johtaa jopa kudosten kuoliin. Kerran paleltunut alue paleltuu helposti uudelleen. (Ilmarinen ym. 2011, 73-76.)

Safarityö on fyysisesti kuormittavaa ja sesonginaikana hyvin intensiivistä. Huonosti varustautuneena kylmässä työskentely on vähintään haasteellista. SnowRidersilla safareja voidaan muokata asiakkaiden toiveiden mukaisesti esimerkiksi todella kovilla pakkasilla lyhyemmiksi, mutta työntekijöiden on oltava valmiita työskentelemään kaikissa olosuhteissa.

3.2 Rekikoirat

SnowRiders-oppaan toinen teema on rekikoirat. Koiravaljakot ovat talviaktiviteetteja, joissa eläimillä on keskeinen rooli sekä toteutuksessa että asiakkaan elämyksen luomisessa. Eläinten käyttöä ohjelmalveluissa on säädetty viranomaisten toimesta, ja nämä säädökset ohjaavat koiravaljakkoyritysten toimintaa. Lisäksi rekikoiriin liittyy paljon alakohtaisia termejä ja tapoja, jotka pitää olla koiravaljakosafarioppaalla hallussa, ennen kuin hän voi toimia oppaana. Myös harjoittelijoiden on osattava toimia koirien kanssa. Heidän on tiedettävä periaatteet joiden mukaan valjakot rakentuvat sekä ymmärrettävä koirien rooli safarin toteuttamisessa.

Eläinsuojelulaissa ja -asetuksessa määritellään eläinten kohteluun, hoitoon ja pito- paikkaan liittyviä vaatimuksia, jotka toiminnanharjoittajan tulee täyttää. Eläinten pitää olla ihmisystävällisiä sekä soveltuvia ja koulutettuja kyseiseen toimintaan. Toiminnanharjoittajalla ja työntekijöillä täytyy olla riittävä kokemus eläinten kanssa toimimiseen. Yllättävien tilanteiden varalta eläinten kanssa toimimista tu-

lee toiminnanharjoittajan tai hänen valtuuttaman henkilön jatkuvasti valvoa. (Kulltajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi 2003.)

Usein harjoittelijat ovat juuri näitä valtuutettuja henkilöitä, jotka valvovat asiakkaiden kanssakäymistä koirien kanssa esimerkiksi safarin jälkeen, jolloin asiakkaille on varattu tovi koirien silittelyyn ja kuvien ottamiseen. Tällöin on muun muassa vahdittava sekä asiakkaiden että koirien turvallisuuden vuoksi ettei koirille syötetä mitään tai etteivät koirat hypi pienten lasten päälle. Pääsääntöisesti harjoittelijat tekevät esivalmistelut safareille ja viimeistelevät safaripaikat ja koirat safareiden jälkeen. Rekikoiria ei myöskään voi jättää keskenään ilman valvontaa valjakoihin odottamaan. Harjoittelijat laittavat valjakot valmiiksi asiakkaita varten, vahtivat koiria asiakkaita odotellessa ja purkavat valjakot safarien jälkeen pois.

Samalla tapaa harjoittelijoiden tehtävänä on koirien jokapäiväinen ruokinta ja hoito. Koirista on huolehdittava myös safarittomina päivinä. Esimerkiksi tarhojen siivoaminen on koiravaljakkoyrityksessä loputonta puuhaa. Tämä on usein harjoittelijoiden työtä ja erittäin tärkeää koirien hyvinvoinnin kannalta. Käyttökoirien ravinnontarve on erilainen kuin tavallisten kotikoirien. Koiran energiantarve lisääntyy sen juokseman matkan perusteella. Rekikoirat työskentelevät äärioloissa, joissa niiden energiantarve voi nousta jopa kolmin- tai nelinkertaiseksi ylläpitotasoon nähden. Koiran suorituskyky heikkenee, mikäli se ei saa ravinnosta riittävästi energiaa tai oikeissa suhteissa eri ravintoaineita. (Saastamoinen & Teräväinen 2010, 49-52.)

Koirien hoitoon ja niiden kanssa toimimiseen kuluu suurin osa päivästä. Asiakkaat sen sijaan ovat kerrallaan safaripaikalla muutamasta kymmenestä minuutista reiluun tuntiin riippuen heidän muusta ohjelmastaan. Koirien hoitoon liittyvät askareet voivat tuntua joskus pitkän safaripäivän jälkeen raskailta, mutta niillä on oleellinen vaikutus koirien hyvinvointiin ja jaksamiseen. Koirien hyvä yleiskunto ja safariympäristön siisteys kertovat asiakkaille, että rekikoirista pidetään asianmukaisesti huolta ja yrityksessä kannetaan vastuu eläimistä.

3.3 Koiravaljakkoasiakkaiden opastus

SnowRiders-oppaan kolmas teema käsittelee koiravaljakkosafareiden asiakkaita. Safarille tullessa asiakkailla on jonkinlaisia odotuksia tulevasta ja niiden toteutuminen, tai mahdollisesti jopa ylittyminen, on perustana tyytyväisille asiakkaille. Safarilla opas sekä harjoittelijat ovat asiakaspalvelijoita.

Ensimmäisessä teemassa käsiteltiin, kuinka safarityö on ruumiillista työtä ja kuinka työntekijöiden on oltava valmiit viemään safarit läpi olivat olosuhteet millaiset tahansa. Haasteelliset olosuhteet kuormittavat työntekijöitä niin fyysisesti kuin henkisestikin. Safariturismin sesonkiluontoisuuteen kuuluu se, että työntekeo sesongin aikana on varsin intensiivistä, mikä myös rasittaa fyysisesti ja henkisesti. Olosuhteista riippumatta safarioppaiden ja harjoittelijoiden vastuulla on silti asiakkaiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä huolehtiminen. (Valkonen 2011, 64-66.)

Tarjotun tuotteen sisältö synnyttää yhdessä asiakkaiden ja safarioppaan välisen vuorovaikutuksen kanssa asiakkaan haluaman kokonaisuuden. Oppaan on kyettävä luomaan asiakkaalle hyvää mieltä, joka taas edelleen tekee safarista asiakkaalle kokemuksen, jonka hän muistaa. Palvelutilanteeseen liittyy usein myös rajoitteita, esimerkiksi noudatettava aikataulu, jonka puitteissa kokemus on luotava. Se miten safariopas työstään suoriutuu vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen ja sitä kautta yrityksen talouteen ja koko alueen matkailuvetovoimaan. Siten safarioppaan ja harjoittelijoiden oma innostus ja kiinnostus työhön on ehdotonta, sillä väsymys ja kiinnostuksen puute välittyvät asiakkaille hyvin helposti. Tämän vuoksi safarityö ei ole vain fyysistä työtä, vaan myös emotionaalista työtä. (Pakkanen 2009, 14-16; Tarssanen 2009, 31.)

Koiravaljakkosafarilla oppaat eivät yksistään vastaa elämyksellisyydestä, vaan rekikoirat luovat safarityöntekijöiden kanssa asiakkaille ainutlaatuisen matkakokemuksen. Safarin jälkeen asiakkaan ”lepertelylle” häntää heiluttava tai silminnähdän rapsuttelusta nauttiva koira välittää asiakkaalle isomman ja aidomman kiitoksen kuin opas voi sanoin sanoa. Kuten aikaisemmin määriteltiin, safarit ovat luontotyötä. Koiravaljakkosafarit poikkeavat esimerkiksi moottorikelkkasafareista, siten että koirat ovat eläviä yksilöitä toisin kuin kelkat. Koirat osaavat kommunikoi-

da toisilleen ja ihmisille ja niillä on oma tahto, jota ne saattavat toteuttaa safarioloissakin. Koirat ovat siten safarioppaan lisäksi avain asemassa elämyksen luomisessa. Rekikoirista ja niiden luonnollisesta käyttäytymisestä, vetovietistä ja tiimityöskentelystä muodostuu elämyksen elementit. Tarssasen (2009, 12-15) esittämät elementit yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus syntyvät koiravaljakkosafarilla asiakkaalle ennen kaikkea koirien ja valjakoiden kautta talvisessa miljöössä. Nämä elementit tarkoittavat, että asiakas kokee jonkin ainutlaatuisen, hänen arjestaan poikkeavan kokemuksen. Itsessään koiravaljakkosafari voi olla tarina lähdöstä lopetukseen. Safarilla asiakas ajaa yleensä itse omaa valjakkoaan ja on siten itsekin osa tiimiä. Reellä ajaminen vaatii tarkkuutta ja keskittymistä, mutta samalla myös asiakas pääsee nauttimaan matkan teosta läpi koskemattoman luonnon.

Nämä elementit ovat mukana myös asiakkaan kokemisen tasoilla. Safarille tullessaan asiakas on jo käynyt läpi motivaation tason ja siirtyy fyysisen kokemisen tasolle. Valjakolla ajaminen aktivoi sekä fyysistä että älyllistä kokemisen tasoa. Varsinainen elämys koetaan emotionaalisella tasolla tunnereaktiona ilona, riemuna, onnistumisena tai muuna vastaavan positiivisena tai merkityksellisenä tunteena. Henkisellä tasolla koettu elämys tarkoittaa, että ihminen on kokenut muuttuvansa, kehittyneensä tai omaksuneensa jotain uutta. Tämä voi olla esimerkiksi kiinnostus aloittaa uusi harrastus. (Tarssanen 2009, 15-16.) Ei ole harvinaista, että safarin jälkeen asiakas haluaisi viedä koiria mukanaan kotiin.

Safarilla pääopas on ensisijaisesti ryhmänjohtaja, jonka asema syntyy asiantuntemuksen ja luottamuksen perusteella. Asiakkaiden on voitava luottaa siihen, että oppaalla on tilanne hallussa. Opastyössä erikoisuutena on se, että asiakkailla on erityisen tärkeä rooli safarin onnistumisessa palvelun tasolla. Palvelutuotanto on mahdotonta, mikäli asiakas ei ole yhteistyöhaluinen, ei ymmärrä sääntöjä ja ohjeita tai ei vain suostu niitä noudattamaan. Tarpeen vaatiessa safariopas voi joutua pitämään kovaakin kuria asiakkaille, jotta heidän turvallisuutensa ei vaaraannu. (Valkonen 2011, 169-171.) Koiravaljakkosafareilla opas ei ole vastuussa vain asiakkaiden turvallisuudesta, vaan myös koirien turvallisuudesta on huolehdittava.

Turvallisuussyistä harjoittelijat eivät yleensä toimi pääoppaina safareilla. Sen sijaan heillä on tärkeä asiakaspalvelijan rooli esimerkiksi safarien jälkeen tai kun

asiakkaat odottavat safarille lähtöä. Aikaisemmin esiteltyjen kuluttajaviraston ohjeiden mukaisesti asiakkaita ei saa jättää keskenään koirien kanssa, joten näissä tehtävissä harjoittelijat ovat erittäin tärkeitä. Asiakkaiden kysymykset ja keskustelut käsittelevät lähinnä koiria ja valjakoita, joten niiden tuntemus on edellytys hyväälle opastukselle ja palvelulle. Lisäksi luonnontuntemus ja paikallistuntemus ovat eduksi, jotta asiakkaat saa viihtymään. Tällöin voi myös kertoa tarinoita ja uskomuksia Lapista ja siten rikastuttaa elämystä entisestään. Suurin osa asiakkaita on ulkomaalaisia, joten safarioppailta vaaditaan uskallusta puhua englantia ja keskustella asiakkaiden kanssa usein kummallekin osapuolelle vieraalla kielellä. SnowRiders-oppaaseen on loppuun kootut sanastot auttavat harjoittelijoita reki-koiriin ja luontoon liittyvien sanojen muodossa keskustelemaan asiantuntevammin.

Mikäli asiakkaiden odotukset ovat jotain sellaista, mihin opas ei mitenkään voi vaikuttaa, on odotusten täyttäminen lähes mahdotonta. Koiravaljakkosafareilla olen esimerkiksi törmännyt tilanteeseen, jossa asiakkaat ovat olleet pettyneitä koirien ulkonäköön. Sää sekä koirat asettavat toisinaan omia ehtojaan safarin joutuisalle sujumiselle. Etenkin vanhemmilla koirilla voi olla välillä päiviä, jolloin työnteko ei oikein kiinnosta tai valjakon koirien kemiat eivät toimi, jolloin valjakon työskentely ei ole tehokkainta. Toisaalta juuri koirien käyttäytyminen, myös työntekijöiden osalta ei-toivottu, luo asiakkaille elämyksiä safarin varrella.

Koiravaljakkosafareilla rekikoirien tunteminen on ehdoton kivijalka asiakkaiden opastukselle. Koiravaljakkosafarilla opas ei yksin luo elämystä, vaan yhdessä koirien kanssa. Siten safariopas, sekä harjoittelijat, ovat ryhmänjohtajien ja asiakaspalvelijoiden lisäksi ikään kuin tulkkeja rekikoirien ja asiakkaiden välillä. Asiakkaiden odotusten täyttäminen on yhtä paljon koirien ja olosuhteiden kontolla kuin safarityöntekijöidenkin vastuulla. Asiakkaiden ja koirien turvallisuudesta huolehtiminen on sen sijaan yksistään safarityöntekijöiden vastuulla.

4 IDEASTA OPPAAKSI

4.1 Oppaan sisällön suunnittelu

Oppaan sisältö rakentuu toimeksiantajan toiveiden pohjalle sekä omiin havaintoihini omasta harjoitteluajastani SnowRidersilla. Yhdessä toimeksiantajan kanssa asiasta useasti keskustellen saimme rajattua keskeisimmät harjoittelijoiden työhön vaikuttavat aiheet. Yhtä lailla saimme suljettua vähemmän keskeisimmät aiheet pois perehdytysoppaasta.

Toimeksiantajan ensimmäinen ajatus oppaan sisällöstä liittyi kylmässä työskentelyyn. Toimintaympäristön merkitys on niin suuri safarityössä, ettei sään vaikutusta voi mitenkään väheksyä. Sesongin aikana työpäivät ovat pitkiä, mikä edelleen lisää haastetta oikeanlaisella varustautumiselle. Kylmätyölle on työterveyslaitoksen asettamia ohjeita ja vähimmäisvaatimuksia, jotka koskevat sekä työnantajaa että työntekijää.

Toinen pääteemoista on rekikoirien hoitoon ja valjakkourheiluun liittyvät varsin alakohtaiset toimintatavat sekä termit. Rekikoirien kanssa toimimisen voi oppia vain käytännössä, mutta ennalta tutustuttuun asiaan on helpompi päästä sisään. Alakohtaisiin erikoisuuksiin liittyi toimeksiantajalta toive ”husky-suomi”-sanakirjasta. Varsinaiset valjakkourheiluun liittyvät termit ovat esitelty havainnollistavin kuvin sekä avattu sanallisesti tekstissä. Päätin laajentaa englanti-suomi-sanastoja koskemaan myös esimerkiksi luontoa, kasveja ja muita eläimiä, sillä asiakkaat kyselevät koirien lisäksi myös ympärillä esiintyvistä asioista. Harjoittelijoiden on vaikeampi keskustella asiakkaiden kanssa vaikkapa kuukkeleista, joita usein safaripaikoilla näkyy, kun lintua ei tiedä englanniksi. Sanastot ovat lukijalle lisänä lähinnä liitteenä, eivätkä siten ole varsinaisesti oppaan pääsisältöä.

Kolmas teema oppaaseen ovat asiakkaat. Asiakasprofiilin kartoitukset ja asiakastyytyväisyyskyselyt rajattiin pois, sillä työstä olisi tullut niin laaja, että opinnäyte-työhön vaadittu kuormittavuus olisi ylittynyt paljon. Matkailun alalta löytyy paljon yleistettävissä olevaa tietoa asiakkaista ja heidän odotuksistaan, joka toimii vakuuttavana lähteenä tässäkin tapauksessa. Lisäksi omieni ja toimeksiantajan kokemusten perusteella yleistin käsityksiä SnowRidersin asiakkaista. Asiakkaat ovat

oppaassa käsitelty ilman minkäänlaista jakoa iän, sukupuolen tai kansallisuuden perusteella. Tämä olisi vaatinut perusteluiksi tarkentavaa tutkimustietoa juuri kyseisestä ryhmästä. Tarkkaa prosenttiosuutta ulkomaalaisista kävijöistä ei siten ole, mutta havaintojen ja kokemusten perusteella suurin osa SnowRidersin asiakkaista on ulkomaalaisia. Työntekijöiden joukossa voi olla myös ulkomaalaisia. Tästäkin syystä sanastot ovat perusteltu lisä oppaaseen.

Oppaasta jäi pois esimerkiksi ”koiralista” sekä kartat safarialueista, reitistöistä ja tarhalta. Piirrämme uusien työntekijöiden kanssa pohjapiirustuksen kenneliltä, johon kunkin tarhan kohdalle voi kirjoittaa tarhassa olevien koirien nimet. Koiria kuitenkin vaihdellaan tarhoista toiseen esimerkiksi narttujen juoksujen mukaan. Lisäksi tarhakaveruksia vaihdellaan, jotta kaikki tulisivat toimeen keskenään mahdollisimman hyvin. Tarhakartta vaatisi lähes viikoittaista päivitystä, eikä siksi ole toimiva osa tähän oppaaseen. Tarhakartan piirtäminen itse tukee kinesteettistä oppimista ja itsessään tarhakartta toimii muistilistana, mutta myös visuaalisena oppimisen avustajana. Laajempia karttoja Kittilän ja Muonion alueelta ei oppaassa ole, sillä vaikka safaripaikat vaihtuvatkin, itse työ ei muutu juurikaan paikan mukaan.

Varsinaisessa perehdytysoppaassa on hyvä olla yrityksen ja työtehtävien esittelyn lisäksi tietoa työajoista, loma-ajoista, työsuojelusta, työterveyshuollosta, vakuutuksista jne. (Hyvä perehdytys -opas 2007), mutta myös ne rajattiin pääsääntöisesti pois. Syy tähän on, että safarityössä esimerkiksi työaikoja on hyvin vaikea noudata. Monet työssäoppijat ovat nuoria eli alle 18-vuotiaita, joita koskevat omat työaikasäännökset. Laki nuorista työntekijöistä (6§) rajaa muun muassa heidän vuorokautisen työaikansa yhdeksään tuntiin. Tosiasia kuitenkin on, että esimerkiksi joulusesongin aikaan päivät ovat usein noin 12 tuntisia, joskus jopa enemmänkin, eikä työpäivää ole käytännössä mahdollista lyhentää.

Vapaapäivillä nuoret voivat kompensoida pitkiä päiviä. Vaikka työpäivät olisivatkin pitkiä, työhön sisältyy paljon esimerkiksi asiakkaiden odottelua, joten työntöön intensiivisyys vaihtelee päivän aikana paljon. Työajat ja muut käytännössä kyseenalaiseksi ja ristiriitaiseksi tiedetyt asiat ovat jätetty käsittelemättä oppaassa kokonaan. On kyseenalaista esittää perehdytysoppaassa asioita, joita ei käytännössä työssä toteuteta. Työturvallisuuslakia on kuitenkin vaatetuksen osalta käsitelty oppaassa, sillä harjoittelijat saavat SnowRidersilta työhaalarin ja kengät.

4.2 Lähdekirjallisuuden kerääminen

Henkilökohtaisista syistä en pystynyt aloittamaan oppaan kirjoittamista syksyllä alustavan aikataulun mukaisesti. Tämän ajan käytin kuitenkin tehokkaasti kirjallisten lähteiden läpikäymiseen ja oppaan sisällön suunnitteluun. Kirjoittamisen ajan koittaessa oli tieto siitä mitä kirjoitetaan ja mistä lähteet löytyvät jo hyvin valmis. Oppaan kirjoittaminen sujui siten varsin ripeästi.

Varsinaisia kirjallisia lähteitä koiravaljakoihin liittyen on hyvin vähän ja ne ovat usein vanhoja ja vaikeasti saatavilla. Safarikoirat ovat käyttökoiria ja niiden koulutus ja elämä eroaa lemmikkikoirien elämästä. Ne elävät isossa laumassa, minkä vuoksi niiden käyttäytyminen on erilaista kuin yksittäisten lemmikkikoirien käyttäytyminen, joka on usein hyvin pitkälle ihmisen sanelemaa. Tämän vuoksi useimmat koirakirjat eivät kuvaa safarikoirien elämää. Ne eivät ole ”villipetoja”, mutteivät myöskään tavanomaisia käskyjä osaaviksi koulutettuja kotikoiria. Tämä ei tarkoita, etteikö rekikoirat oppisi lemmikin tavoille, vaan että esimerkiksi SnowRidersilla keskitytään valjakossa tarvittavien taitojen ja käskyjen opettamiseen koirille. Oppaassa ei ole kyse myöskään esimerkiksi siperianhuskyn rotuesittelystä, vaan rekikoirista ja valjakkoelämästä yleisesti.

Koiravaljakot ovat Suomen matkailun kärkituote, mutta muuta hyödynnettävää kirjallista tietoa juuri koiravaljakkosafareista matkailun osalta on vähän. Lapista matkailukohteena yleisesti on paljon aineistoa saatavilla, josta tiivistin kaksi lukua oppaaseen ”yleissivistykseksi”. Samoista lähteistä löytyy asiakkaita käsittelevää yleistettävää tietoa. Kylmätyöskentelyä koskee omat työterveyslaitoksen suositukset, jotka ovat sovellettavissa myös safarien toimintaympäristöön.

4.3 Aktivoiva havainnointi tutkimusmenetelmänä

Havainnoinnilla saadaan tietoa esimerkiksi siitä, toimivatko ihmiset miten he kertovat toimivansa ja miten yksittäiset ihmiset ovat vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vielä tarkemmin määriteltynä havainnointini oli aktivoivaa osallistuvaa

havainnointia, sillä osallistuin normaalisti päivän töihin ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja siten havainnointikohteen muuttamiseen. (Vilkkä 2006, 37-40,46-47.)

Toimintatutkimus sopii teoriassa SnowRidersin työyhteisön kaltaisten yhteisöjen havainnointiin, sillä ne ovat hallitavan kokoisia ja kiinteästi toimintaansa jatkavia. Opinnäytetyön suppea laajuus ja tieteellisen keskustelun vähäisyys eivät kuitenkaan anna oikeutta käyttää kyseistä termiä. (Vilkkä 2006, 76-77.) SnowRiders-opas ei siten ole toimintatutkimuksen tulos, mutta samoja piirteitä tutkimuksessa on.

Toimintatutkimuksen varsinaisena lähtökohtana onkin tutkijan läheinen työskentely tutkimuskohteen kanssa. Tämä tarkoittaa, että tutkija ja tutkimuskohteen jäsenet yhdessä ohjaavat, korjaavat ja arvioivat toimintaa ja mahdollisia ongelmia. Yhdessä pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet ja päämäärät. Aktivoivalla osallistumisella tutkija pyrkii vetämään kohteen aktiivisesti mukaan toimintaan ja lopulta tutkijan omaa aktiivista osallistumista ei enää tarvita. Laitinen (1998) tiivistää, että toimintatutkimuksen tarkoitus ei ole ratkaista kenenkään henkilökohtaisia ongelmia, vaan koko yhteisöä koskevia ongelmia. Ideaalissa tapauksessa toiminta ja toiminnan tutkiminen sulautuvat yhteen rajatussa tutkimuskohteessa. (Vilkkä 2006, 46-48.)

SnowRidersin harjoittelijat yleensä asuvat yhdessä, kulkevat työmatkat yhdessä ja työskentelevät yhdessä. Siten harjoittelijat ovat lähes kokoajan yhdessä sekä töissä että töiden ulkopuolella. Työyhteisö on siten erittäin pieni ja tiivis ja hyvin ominen, sillä omaa aikaa ei juurikaan ole. Työn ja vapaa-ajan raja on käytännössä hyvin häilyvä, sillä ajatukset ja keskustelut pyörivät koirien ympärillä töiden ulkopuolellakin, joten osallistamista perehdytyksen ja työnopastuksen kautta tapahtuu kuin vaivihkaa lähes jatkuvasti.

Havainnoinnissa keskityn harjoittelijoiden kertomiin uutena ja odottamattomina tulleisiin asioihin. Havainnot kohdistuvat sekä työhön että työntekijöihin. Havainnoinnin suuntauksen taustalla ovat oppaaseen suunnitellut aihealueet. Havaintojen pohjalta arvioin kuinka hyvin oppaan sisältö antaa vastauksia ja valmistaa uusia

harjoittelijoita työhön. Havainnoinneissa en siten keskity esimerkiksi asumisjärjestelyitä koskeviin keskusteluihin ja kommentteihin.

Käytän tässä raportissa sanaa keskustelu kuvaamaan käytännön aktivoivaa havainnointia perehdytyksen lisäksi. Haastattelututkimus ei ole ollut tutkimusmenetelmäni samasta syystä kuin asiakasprofiilin kartoituskaan. Lisäksi pienen työyhteisön ja tiiviin työtahdin vuoksi työhön liittyviä asioita käsitellään paljon. Siksi katson, että haastattelu aiheesta, josta kokoajan yleisesti keskustellaan, ei olisi kovin vakavasti otettava tutkimusmenetelmä tämän työyhteisön sisällä. Keskustelujen pohjalta kerätyt havainnot vahvistivat oppaaseen suunnitellut aihealueet tarpeelliseksi, mutta itsessään havainnoinnin perusteella oppaan sisältöön lisäsin vain liikennettä käsittelevän luvun.

4.4 Perehdyttäminen ja harjoittelijat

Perehdytyksellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat ja -periaatteet, liikeidean ja toiminta-ajatuksen sekä työyhteisön ihmiset. Lisäksi hän oppii mitä hänen työltään odotetaan. Harjoittelijoiden harjoittelujaksot vaihtelevat muutamasta viikosta muutamaankuukauteen. Harjoittelu on tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opetussuunnitelman mukaista työpaikalla oppimista, joka toteutetaan usein ilman työsuhdetta tai palkkaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3.)

Kankaan ja Hämäläisen mukaan (2007, 4-7) perehdyttäminen luo vahvan pohjan tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdytyksen avulla työn oppiminen nopeutuu ja perehdytettävä oppii oikeat työtavat. Näin mahdollisten virheiden määrä vähenee. Perehdyttäjältä tai työnopastajalta tarvitaan ammattitaidon lisäksi myös motivaatiota ja myönteistä asennetta perehdytykseen ja perehdytettäviin. Oheismateriaali on hyödyllistä ja työtehtäviin ennakkoon tutustuminen nopeuttaa uusien asioiden omaksumista. Siksi teimme yhdessä toimeksiantajan kanssa SnowRidersille oman oppaan.

Harjoittelijat ovat merkittävässä roolissa matkailun alan työntekijäreservaatissa. Eräsopaskoulutukseen ja moniin muihin matkailualan sekä esimerkiksi eläintenhoitoalan koulutuksiin liittyy pakollista työssäoppimista ja harjoittelua. Näin ammatillisten oppilaitosten ja korkeakoulujen opiskelijat muodostavat työvoimaresurssin, josta yritykset voivat valita henkilöstönsä. Sesonkiaikaan suurin osa työntekijöistä on opiskelijoita. (Valkonen 2011, 65.)

Vapaaehtoistyöntekijöitä oli SnowRidersilla tällä kaudella ensimmäistä kertaa, ja uskon, että heitä nähdään jatkossakin. Vapaaehtoistyöntekijöiden työmotiivit voivat vaihdella suuresti verrattuna esimerkiksi harjoittelijoihin, joilla on tietyt oppilaitoksen määräämät suoritettavat tehtävät ja tavoitteet. Osa vapaaehtoisista työskentelee hyvinkin sitoutuneesti, osa taas on enemmänkin lomalla Suomessa. Työnantajan olisi ehkä hyvä tarkemmin määritellä, mitä vapaaehtoistyöntekijöiltä odotetaan, sillä asiakkaiden silmissä he ovat työntekijöitä siinä missä suomalaiset harjoittelijatkin. Heidän työskentelyssä henkilökohtaiset asenteet tulevat esiin enemmän kuin harjoittelijoiden työskentelyssä, mikä voi asettaa perehdyttäjälle ja muille työntekijöille haasteita esimerkiksi työhön motivoimisessa tai asiakaspalvelutilanteissa. Asiakkaille kaikki safarityöntekijät ovat samassa asemassa.

SnowRiders työllistää sesonginaikana yrittäjän lisäksi vain yhden palkallisen työntekijän ja loput työntekijöistä ovat harjoittelijoita, työssäoppijoita tai vapaaehtoistyöntekijöitä. Heitä voi kerralla olla muutamasta henkilöstä jopa viiteen tai kuuteen henkilöön. Pienestä henkilöstömäärästä johtuen, SnowRidersilla perehdyttäjä on käytännössä se henkilö, joka työn osaa. Hyvin usein perehdytykseen osallistuu koko työryhmä, mikä lisää vuoropuhelua ja edesauttaa uusien ideoiden syntymistä (Hyvä Perehdytys -opas 2007).

4.5 Havainnointi- ja perehdytysjaksot SnowRidersilla

Havainnointijaksoja, jolloin olin paikan päällä SnowRidersilla, minulla oli kaksi. Ensimmäinen oli joulukuun alusta loppiaiseen ja toinen hiihtolomien aikana helmi-maaliskuussa noin kolmen viikon pituinen jakso. Havainnointijaksojen välissä kirjoitin oppaan.

Kummallakin havainnointi kerralla työssäoppijat ja vapaaehtoistyöntekijät olivat eri ihmisiä. Heitä oli Suomesta, Englannista, Skotlannista, Venäjältä ja Belgiasta ja Ranskasta. Toisella havainnointi kerralla kaikki harjoittelijat olivat ulkomaalaisia, joten suomeksi kirjoitettua opasta ei ole vielä päästy testaamaan käytännössä perehdyttämisen apuna.

Koiravaljakoiden parissa työskentely on monelle harjoitteluun tulevalle aivan uutta. Vaikka kokemusta alalta olisikin, joka kennelillä ovat omat koiransa, joiden tuntemaan oppimiseen menee oma aikansa. Sesongin aikana töitä on yleensä joka päivä, joten varsinainen oppiminen tapahtuu usein oikeassa työtilanteessa. Reki-koirien kanssa työskentely on hyvin loogista, sillä työssä on aina selkeä järjestys. Esimerkiksi reki sidotaan kiinni aina ennen koirien viemistä liinoihin ja koiralle laitetaan valjaat ennen liinoihin viemistä. Looginen työnsuoritusjärjestys helpottaa perehdytystä. Koirien oppimiseen menee monilla aikaa, joten on hyvä, jos esimerkiksi valjakon kokoamisperiaatteet ovat tiedossa ennen työn aloittamista. Tällöin harjoittelijan ei tarvitse enää käyttää aikaa perusasioiden opetteluun, vaan hän voi siirtyä yksityiskohtaisempiin asioihin. Pohjimmiltaan työssä rekikoirien parissa on kyse siitä, kuinka hyvin ihmiset osaavat toimia koirien kanssa. Hevosmiestaitojen tapaan rekikoirat vaativat ”koiramiestaitoja”, jotka usein ovat hyvin henkilökohtaisia ominaisuuksia ihmisillä.

4.6 SnowRiders-opas

Toiminnallisen osuuden tuotos on SnowRiders-oppaaksi nimetty opasvihkonen. Oppaan nimeksi muotoutui SnowRiders-opas, sillä se voi tarkoittaa sekä kirjallista opasta että Snowridersilla oppaana toimivaa henkilöä. Samalla ideana on kehityskaari, joka alkaa ennen harjoitteluun tulemista kirjalliseen SnowRiders-oppaaseen tutustumisella ja voi jatkua aina safarilla pääoppaana toimimiseen.

Oppaan kuvituksen ja taiton toteutti omien suunnitelmieni pohjalta Martina Thorström. Hän on graafikko-opiskelija, joten hänellä on parempi osaaminen ja oikeanlaiset ohjelmistot onnistunutta taittoa varten. Tavoitteena on, että opas on houkutteleva. Tämän vuoksi opas ei muistuta akateemista tekstiä, kuten tätä raporttia. Opas on rakennettu enemmänkin artikkelimaisesti pääsääntöisesti kahdelle palstalle. Kuvia oppaassa on myös käytetty paljon. Kuvat on ottanut minä, Laine ja ammattikuvaaja Timo Veijalainen, joka on muutama vuosi sitten käynyt SnowRidersilla ottamassa kuvia, jotka ovat tarkoitettu esimerkiksi mainoksiin. Sain luvan käyttää näitä kuvia oppaassa. Visuaaliseen suunnitteluun olemme Thorströmin kanssa käyttäneet paljon aikaa, jotta opasta olisi mielenkiintoista lukea. Lisäksi kuvia käytetään havainnollistamaan tekstiä. Thorström on myös kuvittanut oppaaseen reen ajo-ohjeet.

Opas on tarkoitettu sähköiseen muotoon, jotta se on helposti lähetettävissä esimerkiksi sähköpostitse. Pdf-formaatti mahdollistaa pienen fonttikoon, jolloin sivumäärän sai tiivistettyä liki puoleen alkuperäisestä tekstimäärästä. Pidän tätä tärkeänä siksi, että pidempi sivumäärä voi karkottaa lukijan, vaikka sisältö on sama sivumäärästä riippumatta. Taiton kannalta sähköinen opas tarkoittaa, ettei siihen ole suunniteltu aukeamia, vaan jokainen sivu on oma kokonaisuutensa. Sivut noudattavat kuitenkin yleisesti tiettyä rytmiä kuvien sijoittelussa. Taitossa hän käytti Adobe InDesign -ohjelmaa. Hänen ammattitaitonsa ansiosta SnowRiders-opas on erittäin tyylikkään ja taidolla tehdyn näköinen.

5 LOPUKSI

5.1 Oppaan arvioiminen ja edelleen kehittäminen

Tekemieni havaintojen pohjalta voi yleistää, että harjoittelijat toivovat jotakin tietoa työstä etukäteen, koska heillä ei ole kokemusta rekikoirista tai Lapin talviseongista harjoittelua edeltävältä ajalta. Matkailun alalta tulevilla harjoittelijoille on ollut ilmeisen yllättävää, kuinka paljon aikaa koirien hoitaminen ja esivalmistelut safareille vievät aikaa verrattuna siihen, kuinka vähän aikaa asiakkaat ovat safareilla. Toisaalta taas esimerkiksi kennelalan harjoittelijat monesti tuntuvat vieroksuvan asiakaskontakteja, mikä ei ole hyvä, sillä kyseessä on matkailutuote. Etukäteen tutustuttavalle materiaalille on siten selkeästi tarvetta, jotta harjoittelijat saavat realistisemmän käsityksen siitä mitä koiravaljakkosafarit ovat. Tästä voi päätellä, että SnowRiders-opas on tehty tarpeeseen.

Oma roolini sekä perehdyttäjänä että havainnoitsijana samaan aikaan on toisaalta hieman ristiriitainen. Aktivoiva osallistaminen sinänsä selittää perehdyttäjänä toimimisen, mutta tutkimusmenetelmänä havainnointi yleensä kohdistuu yhteisöön, johon tutkija menee. Opinnäytetyöni tapauksessa tilanne on ollut enemmän päinvastainen, eli harjoittelijat ovat tulleet minulle tutkijana tuttuun ympäristöön. Toisaalta Vilka (2006, 67-68) kuvaa osallistuvaa havainnoitsijaa siten, että hän ei koskaan ole pelkästään tutkija, vaan yhteisössä hänellä on muitakin rooleja. Siten hyvin aktiivinen osallistumiseni jokapäiväiseen työhön oppaana ja perehdyttäjänä on selitettävissä, vaikka samalla olen tehnyt tutkimusta työstä ja yhteisöstä.

Olen erittäin tyytyväinen varsinaiseen lopputuotokseeni. SnowRiders-opas on visuaalisesti houkutteleva, mikä on erittäin tärkeää, jotta siihen todella tutustuttaisiin etukäteen. Sisältö täyttää asetetut tavoitteet. Se on asianmukaista ja kattavaa, mutta kuitenkin alaan helposti yleistettävää ja aikaa kestävä. Toimeksiantaja on myös oikein tyytyväinen SnowRiders-oppaaseen.

SnowRiders-opas tulee käyttöön vasta ensi kaudella, joten oppaan todellinen hyöty testataan vasta silloin. Oppaaseen on nyt koottuna harjoittelijoiden kannalta tärkeimmäksi todetut asiat. Kehitysmahdollisuuksia oppaaseen on kuitenkin olemassa.

SnowRidersin vapaaehtoistyöntekijät ovat olleet ulkomailta. Suomeksi kirjoitettu opas ei juurikaan heitä auta, joten olisi hyvä kääntää SnowRiders-opas englanniksi. SnowRidersilla käytetään pääsääntöisesti englantia ja suomea, joten käänös englanniksi riittänee. Mikäli koko oppaan kääntäminen on liian suuritöistä, voisi vastaavanlaista ennakkomateriaalia englanniksi kuitenkin tuottaa esimerkiksi tiivistelmän muodossa.

Asiakasprofiilin ja asiakastyytyväiseen kartoituksen SnowRidersilla voi tehdä. Näistä saatujen tietojen perusteella SnowRiders-oppaan asiakasosiota voi tarkentaa. Näin saataisiin täsmennettyä, ketä SnowRidersin asiakkaat ovat ja mitä he safarilta haluavat.

SnowRiders-opas pyrki olemaan niin yleinen, ettei päivityksiä tarvita, mutta aika-ajoin on kuitenkin hyvä tarkistaa, kuinka hyvin opas vielä vastaa yrityksen toimintaa. Matkailuyrityksen toiminta muuttuu ainakin jonkin verran joka vuosi ja pitkällä aikavälillä muutokset voivat olla hyvinkin suuria.

5.2 Ammatillinen kehitykseni

Opinnäytetyötä tehdessäni tietoni ja kokemukseni rekikoirista ja valjakkourheilusta on kasvanut valtavasti. Matkailullisesti talvimatkailun ja etenkin Lapin tärkeä asema Suomen matkailussa on selkeytynyt ja tullut entistä tutummaksi opinnäytetyötä tehdessä. Havainnointijaksojen aikana tein toisen syventävän harjoittelun verran töitä SnowRidersilla, eli opintopisteissä pelkkä havainnointi olisi reilusti yli 15 pistettä. Samalla koin toisen Lapin joulusesongin sekä itselleni uutena ajan-kohtana hiihtoloma-ajan Lapin.

Opinnäytetyön ohessa saamani työkokemus safarialalta on itselleni tärkeintä tämän projektin lopputuloksena. Kokemukseni oppaana toimimisesta ovat syventyneet opinnäytetyöprosessin aikana, ja vaikka restonomi ei ole erä- tai safariopas, pidän tätä käytännönläheistä työkokemusta matkailupalveluiden tuottamisesta suurena arvossa. Se auttaa ymmärtämään Lapin matkailun kentän kokonaisuutta

aivan eri tavalla kuin asioiden tarkasteleminen pelkästään teoreettisena tekstinä. Ketä asiakkaat ovat, mistä he tulevat, mitä he tekevät ja mitkä välineet meillä on safarityössä käytännössä vastata heidän odotuksiinsa ja toteuttaa ikimuistoinen koiravaljakkosafari läpi lumisen Lapin luonnon. Tutuksi ovat tulleet myös aikaa vievät esivalmistelut, jotka safarin toteuttamiseksi täytyy tehdä. Itse safarit ja asiakkaat ovat ajallisesti vain pieni osa työpäivää.

Perehdytyksen kautta pystyin taas toteamaan, kuinka omalla toiminnalla voi auttaa työyhteisön kehitystä. SnowRidersin harjoittelijat eivät olleet ensimmäisiä työntekijöitä, joita opastan uuteen työhön, mutta SnowRiders poikkeaa aikaisemmista työpaikoistani siinä, että työntekijät ovat myös vapaa-ajan yhdessä. Perehdytys on siten paljon henkilökohtaisempaa ja toisiin tutustumisen merkitys isompi. Viime kädessä ei ole perehdyttäjistä kiinni kuinka nopeasti rekikoirien kanssa oppii toimimaan ja muistamaan kaiken uuden, mutta ympäröivä perehdytys ei ainakaan nopeuta oppimisprosessia.

Minulle oli ilo tehdä opinnäytetyö aiheesta, joka aidosti kiinnostaa ja josta haluan edelleen oppia lisää. Ensimmäinen oma rekikoirani odottaa SnowRidersilla valmistumistani ja maalle muuttoa. Työni rekikoirien parissa on vasta alkanut.

LÄHTEET

- Artman, H. 2009. Suomen matkailumarkkinoiden kilpailija-analyysi. Tiivistelmä. [29.3.2013]. Saatavilla: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571c-cef1cc225678b004e73ed/5092ac9a57a74cedc225759a0030319f/\\$FILE/Kilpailija-analyysi%2019032009_2%20versio.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571c-cef1cc225678b004e73ed/5092ac9a57a74cedc225759a0030319f/$FILE/Kilpailija-analyysi%2019032009_2%20versio.pdf)
- Harju-Autti, A. 2009. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti. TEM:N ja ELY-keskusten julkaisu. [21.5.2013]. Saatavilla: http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1682/Matkailun_ohjelmapalvelut2012_web.pdf
- Harju-Autti, A. 2010. Matkailun yleisosa. Toimialaraportti. TEM:N ja ELY-keskusten julkaisu. [29.3.2013]. Saatavilla: http://elearn.haaga-helia.fi/moodle/file.php/8927/LLM_12_itsenaainen_tehtaevae/12_matkailu_yleisosa_web.pdf
- Hetta Huskies. 2013. Summer training. [2.4.2013] Saatavilla: <http://hettahuskies.com/farm&dogs/OurDogs/methods.php>
- Hyvä perehdytys -opas. 2007. Sarja B oppimateriaalia, osa 4. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. [3.4.2013] Saatavilla: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Ilmarinen, R., Lindholm, H., Läärä, J., Peltonen, O., Rintamäki, H. & Tammela, E. (toim.) 2011. Hypotermia. Kylmän haitat työssä ja vapaa-aikana. Työterveyslaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. 2003. [Viitattu: 29.3.2013] Saatavilla: <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4miseksi%20.pdf>

Laine, J. Yrittäjä. SnowRiders Safarit ky. Keskustelut ajalta 2011-2013.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 2. luku, 6 §. Enimmäistyöaika.

MEKin talvimatkailustrategia kansainvälisille markkinoille 2009-2013. [Viitattu 27.3.2013] Saatavilla: [http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571c-cef1cc225678b004e73ed/ad292a31cc55703cc22575c3003666c9/\\$FILE/MEK%20TALVIMATKAILUSTRATEGIA%202009-2013.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571c-cef1cc225678b004e73ed/ad292a31cc55703cc22575c3003666c9/$FILE/MEK%20TALVIMATKAILUSTRATEGIA%202009-2013.pdf)

Pakkanen, A. 2009. ”Oppaan pitää olla niin moneen suuntaan” Luontomatkailu työnä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiologia. Pro gradu -tutkielma. [2.4.2013] Saatavilla: <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=10b14686-66a7-49bf-8c20-9667767d8464>

Saastamoinen, M & Teräväinen, H. (toim.) 2010. Koiran ruokinta ja hoito. 2. painos. Vantaa: ProAgria keskusten liitto.

SnowRiders. 2013. [Viitattu 28.4.2013] Saatavilla: <http://www.snowriders.fi/sr/esivu.php?id=1>

Swedish Agency for Economic and Regional Growth. Årsresultat IBIS 2011. [3.4.2013] Saatavilla: <http://www.tillvaxtverket.se/download/18.5a5c099513972cd7fea32625/Presentation+av+IBIS+i+Almedalen+den+5+juli+2012.pdf>

Tarssanen, S. (toim.) 2009. Elämystuottajan käsikirja. Lappi. 6. painos. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd.

Valkonen, J. 2011. Palvelutyön taito. Tampere: Vastapaino.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1: Kansilehtinen

**TERVETULOA SNOWRIDERSILLE!**

Tähän oppaaseen on koottu Sinulle tietoa tulevasta työstäsi rekikoirien parissa. Tarkoitus on valmistaa Sinua kohtaamaan hultvattomat koirat, Lapin talven ja asiakkaita ympäri maailmaa.



©Tekijät

Teksti: Katriina Autio
Kuvat: Katriina Autio, Juha Laine, Timo Veijalainen
Taitto ja kuvitus: Martina Thorström

SISÄLLYSLUETTELO

SNOWRIDERS SAFARIT 3
LAPIN MATKAILU 4
LAPPI LYHYESTI 5
AAMUSTA ILTAAN ULKONA 6
Ihminen on tasalämpöinen
Kylmänsietokyky
Kylmänsietokyvyn parantaminen
Kylmävammat
Vaatetus
Työskentely pimeällä
LIIKKUESSA AUTOLLA LAPISSA 11
REKIKOIRAT 12
Rekikoirien käyttäytyminen
Koiratarhalla
Rekikoirien ruokinta
KOIRAT TÖISSÄ 16
Koirien kuljettaminen
Sopivien valjaiden valitseminen
Koirat valjakossa
Koiravaljakolla ajaminen
ASIAKKAIDEN OPASTUS 21
SANASTOJA 23
LÄHTEET 27

