

Matkailun ohjelmanpalvelujen normisto (MoNo)

- A Moottorikelkkailu**
- B Luontoliikkuminen (kesä/talvi) ja maastohiihto**
- C Seikkailu- ja elämystoiminta**
- D Ratsastus**
- E Pyöräily**
- F Vesiaktiviteetit**
- G Kalastuspalvelut**
- H Kulttuuritapahtumat**

Matkailun kaupallisina ohjelmanpalvelutuotteina

MoNo - raportti

Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy
Matkailun Ohjelmanpalvelujen Normisto (MoNo)

Ohjelmanpalvelut A-F (2002)
Ohjelmanpalvelut G,H (2004)

Uudistettu 2004



SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe

1 KÄSITTEET JA TERMIT	4
1.1 Ohjelmapalvelutoiminta	5
1.1.1 Suorittajat	5
1.1.2 Välineet	7
1.1.3 Toimintaympäristö	8
1.2 Tuoteryhmät	10
1.3 Tuote	11
1.4 Tuoteseloste	15
2 AMMATTITAITO	18
2.1 Ammattitaito ja koulutus	18
2.2 Ammattitaitovaatimukset	18
3 KESTÄVÄ KEHITYS	21
3.1 Ympäristönsuojelulaki ja -ohjeet	21
3.2 Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta	22
3.3 Ekologinen, kulttuuris-sosiaalinen ja taloudellinen näkökulma	23
4 TURVALLISUUS	24
4.1 Turvallisuusvaatimukset	24
4.1.1 Turvallisuustekijät	24
4.1.2 Turvavälineet	26
4.2 Turvallisuusasiakirja	26
4.2.1 Riskien arviointi	26
4.2.2 Turvallisuussuunnitelma	27
4.2.3 Onnettomuuskirjanpito, onnettomuuden syyn tutkinta ja ilmoitusvelvollisuus	28
5 KULUTTAJANSUOJA, LAIT JA ASETUKSET	29
6 SOPIMUKSET	32
Lähdeluettelo	34
Liitteet	35
Liite 1: Matkailu- ja kulttuurialaa koskevaa lainsäädäntöä	
Liite 2: Työryhmien kokoonpanot	

Esipuhe

Matkailun ohjelmapalvelujen merkitys erityisesti matkailukeskusten vetovoimatekijöinä kasvaa. Ohjelmapalvelutuotteen tulisi olla helposti ja nopeasti varattava, laadukas ja turvallinen. Menestyminen edellyttää yrityksiltä monipuolista osaamista, sekä laatu- ja turvallisuusjärjestelmien sisällyttämistä osaksi toimintaa. Turvallisuushallinta sekä ongelmatilanteisiin varautuminen ovat ohjelmapalveluyrityksessä keskeinen haaste. Matkailun osa-alueista ohjelmapalvelut ovat merkittäviä kuluttajan valintaan vaikuttavia tekijöitä matkailukohdetta valittaessa. Matkakohdetta valittaessa ei aina päätetä ennakkoon kiinteästä ohjelmasta, vaan toimintaa ja aktiviteetteja valitaan perillä tilanteen mukaan. Tämä edellyttää yrityksiltä asiakaslähtöisiä tuotteita ja niiden vaivatonta saavutettavuutta ja palvelun aloittamisen helpoutta.

Yritysten osalta ohjelmapalvelujen tuotteistamisessa ja laadun kehittämisessä vaikeutena on ollut työkalujen puuttuminen ja tiedon saanti. Asiakkaiden näkökulmasta ohjelmapalvelutuotteista saatavat tiedot ovat usein olleet riittämättömiä. Myös palvelujen markkinoijat, välittäjät ja myyjät sekä kouluttajat ovat toimineet osittain puutteellisen tiedon varassa. Vuosina 2000-2004 toteutettu **Matkailun ohjelmapalvelujen Normisto (MoNo) –hanke** on tuonut kaivattua tietoa matkailu- ja ohjelmapalvelualan eri toimijoiden käyttöön.

Matkailualan yrittäjistä, kouluttajista, viranomaisista ja muista toimialan sidosryhmistä kootut työryhmät ovat tuottaneet eri tuoteryhmälle (moottorikelkkailu, vaellus ja maastohiihto, seikkailu- ja elämysoiminta, ratsastus, pyöräily, kalastuspalvelut sekä kulttuuritapahtumat) yleisesti hyväksytyt ohjeistot. Ohjeisto on toimitettu sekä **MoNo – raportiksi** sekä tuoteryhmäkohtaisiksi **MoNo –käsikirjoiksi**. **MoNo -raportti** on kooste normiston keskeisistä teemoista: käsitteistä ja termeistä, ammattitaidosta, kestävästä kehityksestä, turvallisuudesta, kuluttajansuojasta ja lainsäädännöstä sekä sopimuksista. Raporttiin on koottu määrittelyjä ja esimerkkejä eri tuoteryhmien käsikirjoista. **Mono –käsikirjat** toimivat eri tuoteryhmien käytännöllisinä oppaina ja työvälineinä. Ne tarkastelevat keskeisiä teemoja tuoteryhmän (esim. vaellus) erityispiirteiden näkökulmasta.

Vuonna 2004 täydennetty raportti esittelee uusina tuoteryhminä kalastuspalvelut sekä kulttuuritapahtumat. Uusi raportti korostaa erityisesti sopimusten merkitystä eri toimijoiden välillä. Raportin lähdeluetteloa on täydennetty ja lakiluetteloa päivitetty.

Tehty työ näkyy lähitulevaisuudessa monen yrityksen toiminnassa ja toivottavasti se myös antaa valmiuksia kokonaisvaltaiseen laadun kehittämiseen. Valtakunnallisesti merkittävät laatuhankeet, kuten Laatumonni, Palvelua Sydämellä, Maakuntien Parhaat ja lukuisat muut järjestelmät, saavat normistosta työvälineen ohjelmapalvelujen peruskartoitukseen.

Normiston www-sivut: www.keyeast.imatra.fi/normisto

Lisätiedot: Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy

Imatralla 03.05.2002

Ossi Juvonen	Leena Kurronen	Eija Heimala
projektipäällikkö	projektiassistentti	projektsihteeri

Imatralla 27.02.2004

Ilkka Lehtola	Eija Heimala
projektipäällikkö	projektsihteeri

1. KÄSITTEET JA TERMIT

Ohjelmapalvelujen käsitteiden ja termien määritykset perustuvat toimintaympäristön, toiminnan luonteen sekä teknisen välineistön ja turvallisuudesta annettavien tietojen yhdenmukaiseen viestintään.

A Moottorikelkkailu

Moottorikelkkailu kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena on luontoon tukeutuvaa vastuullista ohjelmapalvelujen järjestämistä. Toiminta tapahtuu omatoimisesti tai ohjattuna, luvallisilla alueilla ympäristövastuullisesti määräyksiä ja ohjeita noudattaen, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

Luontoon tukeutuva tarkoittaa tässä sitä, että moottorikelkkailun ohjelmapalveluissa toimintaympäristönä on luonto eli moottorikelkkareitit ja –urat sekä toimintaan liittyvät taukopaikat, jotka sijaitsevat ohjelmapalveluyrityksen toimintaympäristössä.

B Luontoliikkuminen ja maastohiihto

Retkien ja vaellusten järjestäminen on luontoon tukeutuvaa vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu lihasvoimalla omatoimisesti tai ohjattuna, luvallisilla alueilla, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

C Seikkailu- ja elämystoiminta

Seikkailu- ja elämystoiminta kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina ovat luontoon ja / tai rakennettuun ympäristöön tukeutuvaa kokemuksellista ja vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu omatoimisesti tai ohjattuna, luvallisilla alueilla ohjelmapalveluyrityksen toimintaympäristöissä, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Seikkailu- ja elämystoimintaan kuuluu fyysisen ja / tai henkisen haasteen kohtaaminen ja osallistumisen kautta hankittu kokemus.

D Ratsastus

Ratsastus kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena on luontoon ja / tai rakennettuun ympäristöön tukeutuvaa vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä ympärivuotisesti. Toiminta tapahtuu ohjattuna luvallisilla alueilla, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Ratsastus voi tapahtua myös omatoimisesti asiakkaan omalla hevosella.

E Pyöräily

Pyöräily kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena on luontoon ja yleisiin teihin sekä maastopyöräireitteihin (maastossa pyöräillessä käytettyihin reitteihin) tukeutuvaa vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu omatoimisesti tai ohjattuna, luvallisilla alueilla, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen sekä liikennesääntöjä noudattaen.

F Vesiaktiviteetit

Vesiaktiviteetit kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena ovat vesiluontoon tukeutuvaa ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu lihas-, tuuli-, tai konevoimalla, omatoimisesti tai ohjattuna, luvallisilla alueilla, ympäristövastuullisesti, huomioon ottaen suositukset, säädökset, lait ja asetukset, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

Tässä raportissa käsitellään seuraavia **vesiaktiviteettien** lajeja:

- melonta
- soutu
- veneily

G Kalastuspalvelut

Kalastus kaupallisena ohjelmapalveluna on luontoon tukeutuvaa palvelujen järjestämistä. Toiminta tapahtuu ohjattuna tai osin omatoimisesti luvallisilla kalavesillä, kalastuslain edellyttämien lupien mukaisesti, ympäristövastuullisesti asianmukaisin

varustein, turvallisuusnäkökohdat, lait, asetukset sekä säädökset huomioon ottaen. Palvelutuottajan toiminnasta riippuen osana kalastusohjelmapalvelutuotteita voidaan asiakkaalle tarjota myös lisäpalveluja, esimerkiksi kuljetuksia, majoitusta tai ravitsemispalveluja. Tällöin kuitenkin saattaa olla kysymys valmismatkalain alaisesta toiminnasta, jota pelkkä kalastusohjelmapalvelu ei tässä yksinään ole.

H Kulttuuritapahtumat

Kaupallisesta tapahtumasta käytetään tässä yhteydessä käsitettä kaupallinen kulttuuritapahtuma, joka on ohjelmapalvelutuotteena kulttuuriin tukeutuvaa vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä ja tuottamista. Kulttuuri käsitetään tässä yhteydessä laaja-alaisesti taiteen ja kulttuurin ilmiöinä, erilaisina taide- ja kulttuuripalveluina sekä taiteen ja kulttuurin tuotteina.

1.1. Ohjelmapalvelutoiminta

Keskeiset terminologiaan liittyvät käsitteet ja määritteet koskevat toiminnan **suorittajia, välineitä ja toimintaympäristöä**.

1.1.1 Suorittajat

A Moottorikelkkailu

Ohjelmapalvelutuottaja - moottorikelkkailua tai sen oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja myyvä tai moottorikelkkoja vuokraava henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on toiminnan edellyttämät luvat ja vakuutukset, ammattitaitoinen henkilökunta ja toiminnan edellyttämät toimitilat. Palvelun tuottajalta edellytetään ammattitaitoa sekä riskien minimointia ja ympäristövastuullisuutta.

Moottorikelkkailuopas / avustaja -

Moottorikelkkailuun perehtynyt henkilö, jolla on koulutuksen ja / tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito moottorikelkkailuun liittyvien matkailutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän tunnistaa ja ottaa huomioon toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Varsinaisella oppaalla on aina oltava riittävä käytännön kokemus tehtävistään. Apuoppaana voi toimia ohjelmapalvelujen toteuttamiseen peruskoulutuksen tai työkokemuksen kautta pätevyyden saanut henkilö. Huolto ja avustavissa tehtävissä voi toimia vähäisemmälläkin kokemuksella.

Asiakas – moottorikelkkailuun liittyvien ohjelmapalvelujen käyttäjä.

Moottorikelkan kuljettaja – henkilö, joka ajaa moottorikelkkaa ja jolla on kelkan kuljettamiseen vaadittava ikä ja lupa (tieliikennelaki 267/81 ja asetus 182/82).

Moottorikelkan kuljettajalta vaaditaan reiteillä sekä maastossa vähintään 15-vuoden ikä. Lisäksi virallisilla moottorikelkkareiteillä sekä teitä ylittäessä kuljettajalla on oltava vähintään T-luokan ajokortti. Kuljettajalla on oltava fyysiset edellytykset kelkan kuljettamiseen, eikä hän saa olla päihteiden vaikutuksen alainen. Kuljettajan on tiedettävä mitä lait ja asetukset moottorikelkan kuljettamisesta sanovat, ja hänellä on vastuu kuljettajana aiheuttamista vahingoista.

Matkustaja – henkilö, joka osallistuu kuljetukseen kuljettajan vastuulla kuten muussakin moottoriajoneuvoliikenteessä.

Suosittelaaan, ettei moottorikelkkaan otettaisi matkustajaksi alle 8-vuotiasta lasta. Alle 8-vuotiaat matkustajat suositellaan sijoitettavaksi henkilön kuljetukseen soveltuvaan rekeen. Matkustaja tulee varustaa samoin turvallisuusvarustein kuin kuljettajakin.

B Luontoliikkuminen ja maastohiihto

Ohjelmapalvelutuottaja on retkiä ja vaelluksia tai niiden oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat luvat ja oikeudet

Retki- / vaellusopas – retkeilyyn, vaeltamiseen/maastohiihtoon perehtynyt henkilö, jolla on koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito ohjelmapalvelutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän hallitsee toiminnan

aiheuttamat riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Asiakas - retkeilyyn tai vaellukseen liittyvien ohjelmapalvelujen käyttäjä.

C Seikkailu- ja elämystoiminta

Ohjelmapalvelutuottaja- seikkailu- ja elämystuotteita tai niiden oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat luvat ja oikeudet

Seikkailuohjaaja - seikkailu- ja elämystoiminnan järjestämiseen perehtynyt henkilö, jolla on **koulutuksen ja kokemuksen** kautta hankittu ammattitaito ohjelmapalvelutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän tunnistaa ja ottaa huomioon ohjaamaansa toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Asiakas on seikkailu- ja elämyspalvelutuotteisiin liittyvien ohjelmapalvelujen käyttäjä.

D Ratsastus ja E Pyöräily

Ohjelmapalvelutuottaja- pyöräilyä tai ratsastusta tai siihen liittyviä oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja/tai myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat tilat, luvat ja oikeudet

Pyöräilyopas – ratsastusohjaaja - lajiin perehtynyt henkilö, jolla on koulutuksen ja / tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito ohjelmapalvelutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän tunnistaa ja ottaa huomioon toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Huoltohenkilökunta – asiakaspalveluun ja turvallisuuteen liittyvä henkilöstö välineineen.

Asiakas - pyöräilyyn tai ratsastukseen liittyvien ohjelmapalvelujen käyttäjä.

F Vesiaktiiviteetit

Ohjelmapalvelutuottaja- vesiaktiiviteetteja tai niiden oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat luvat ja oikeudet

Vesiaktiiviteetti-opas (esim. melontaopas/ohjaaja tms) on ko. aktiiviteettiin perehtynyt henkilö, jolla on koulutuksen ja / tai kokemuksen kautta hankittu ja ylläpidetty ammattitaito ko. ohjelmapalvelutuotteen toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän tunnistaa ja ottaa huomioon toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Asiakas - vesiaktiiviteetteihin liittyvien ohjelmapalvelujen käyttäjä.

G Kalastuspalvelut

Ohjelmapalvelun tuottaja - on kalastuspalvelutuotteita kaupallisesti tuottava henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat luvat ja oikeudet. Ohjelmapalvelun tuottajana voi siis esimerkiksi olla ohjelmapalveluyritys tai matkatoimisto, joka välittämällä kalastusohjelmapalvelutuotteen asiakkaalle toimii vastuullisena palvelun tuottajana.

Ohjelmapalvelun toteuttaja - on kalastusohjelmapalveluihin perehtynyt henkilö, esim. kalastusopas tai kalastuksenohjaaja, jolla on koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta hankittu ja ylläpidetty ammattitaito kulloinkin ko. ohjelmapalvelutuotteen toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän hallitsee toimintaan liittyvät riskit ja osaa toimia ympäristövastuullisesti. Palvelun toteuttaja voi olla myös ohjelmapalvelun tuottaja tai alihankintasuhteessa oleva toinen yritys, kalastusopas jne.

Asiakas - on kalastuspalvelun ostaja ja/tai käyttäjä, joka voi olla luonnollinen tai juridinen henkilö.

H Kulttuuritapahtumat

Tuottaja - Tuottajan keskeisimpiä tehtäväalueita ovat taiteellinen, taloudellinen ja toiminnallinen vastuu. Taiteellisella vastuulla tarkoitetaan tapahtuman tavoitteisiin ja sisältöön liittyvää ratkaisuvalltaa. Taloudellisella vastuulla tarkoitetaan tapahtuman rahoitukseen, talouden suunnitteluun ja pitoon liittyvää toimintaa. Toiminnallinen vastuu tarkoittaa päätösvaltaa erikseen määritellyllä toimintasektorilla (esimerkiksi markkinointi, tiedotus, turvallisuus, ravitsemispalvelut, toimitilat). Tuottajalla voi olla vastuullaan kaikki mainitut osa-alueet tai vain osa niistä. Tuottaja voi toimia yrityspohjalta, palkattuna työntekijänä tai vapaaehtoisena.

Toteuttaja - Toteuttajat voivat olla yrittäjiä (alihankkijoita), palkattuja tai vapaaehtoisia työntekijöitä. Toteuttajia ovat mm. lipunmyyjät, järjestysmiehet, rakentajat, ravitsemis- ja majoituspalveluiden henkilökunta, vierasemännät ja –isännät, oppaat, autonkuljettajat, siivoojat, talkooväki ja muu apu-voima.

Esiintyjä - Esiintyjät voivat olla palkattuja tai vapaaehtoisia. He voivat esiintyä yksin tai ryhmässä. Esiintyjä ovat mm. artistit, muusikot, laulajat, näyttelijät, lausujat, tanssijat, performanssitaitelijat, sirkus- ja viihdetaitelijat, juontajat, kuvataiteilijat, taidekäsityöläiset.

Asiakas - Asiakas on kulttuuripalvelujen ostaja, kuluttaja ja käyttäjä, joka voi olla yksilö, yritys ja yhteisö.

Muut - Muita kaupallisen kulttuuritapahtuman suorittajia ovat palokunta, poliisi, ensiapuhenkilöstö, median edustajat, viranomaiset (valvonta ja tarkastukset), tavarantoimittajat ja alihankkijat.

1.1.2 Välineet

A Moottorikelkkailu

Moottorikelkka - telavetoinen, lumella suunniteltuun liikkumiseen tarkoitettu, rekisteröity moottorireki, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa enintään kahdelle henkilölle ja jonka oma massa on enintään 0,5 tonnia (Asetus ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista 8 §). Kuljettajan lisäksi kyydissä saa olla vain yksi henkilö (Asetus ajoneuvon käytöstä tiellä 41 §).

Moottorikelkkailuvarustus - asukokonaisuus, joka mahdollistaa selviytymisen vallitsevissa luonnonolosuhteissa. Haalari tai kaksiosainen ajoasu, soveltuvat jalkineet ja käsineet sekä kypärämyssy. Varusteiden on oltava tarkoitukseen sopivia ja vallitsevat olosuhteet huomioon ottavia. Myös matkustaja on varustettava samoin kuin kuljettaja. Pakollisena varusteena on suojakypärä, joka täyttää asetuksen ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista (1256/92) 202 §:ssä esitetyt vaatimukset.

B Luontoliikkuminen ja maastohiihto

Retki- / vaellusvälineet – asiakkaan tarvitsemat tekniset välineet kuten sukset tms. jotka soveltuvat ko. aktiviteetin suorittamiseen vallitsevissa olosuhteissa.

Retki- / vaellusvarustus - asiakkaan käyttämä tai käyttöön annettu asu- / varustekokonaisuus, joka mahdollistaa etenemisen ja selviytymisen vallitsevissa olosuhteissa.

C Seikkailu- ja elämystoiminta

Seikkailu- ja elämystoiminnassa tarvittavat välineet ja laitteet – ohjelmopalvelun toteutuksessa on käytettävä aktiviteettiin soveltuvia ja hyväksytyjä välineitä, jotka täyttävät lait, määräykset ja suositukset (kansalliset / kansainväliset).

Seikkailuvarustus - asiakkaan oma tai käyttöön annettu olosuhteisiin soveltuva asu- / varustekokonaisuus, joka mahdollistaa seikkailu- ja elämystoiminnan turvallisen toteuttamisen vallitsevissa olosuhteissa.

D Ratsastus ja E Pyöräily

Polkupyörät/hevoset – käyttötarkoitukseen soveltuva kansalliset tai EU määräykset täyttävä polkupyörä.
Käyttötarkoituksen mukaiseen tehtävään koulutettu liikennevarma hevonen.

Pyöräilyvarustus/ratsastusvarustus - asiakkaan käyttämä tai käyttöön annettu asu- / varustekokonaisuus, joka tekee mahdolliseksi pyöräilyn tai ratsastuksen turvallisen toteuttamisen vallitsevissa olosuhteissa.

F Vesiaktiiviteetit

Vesiaktiiviteetteihin tarvittavat välineet – kyseessä olevaan käyttötarkoitukseen soveltuvat tekniset laitteet ja välineet kuten kanootti, vene tms. jotka ovat turvahyväksytyjä.

Vesiaktiiviteettivarustus - asiakkaan oma tai käyttöön annettu asu- / varustekokonaisuus, joka mahdollistaa aktiiviteetin turvallisen toteuttamisen vallitsevissa olosuhteissa.

G Kalastuspalvelut

Kalastusvälineet – itse palvelutuotteen mahdollistavat ja sen suorittamisessa tarvittavat välineet, kuten esimerkiksi vapa keloineen, siimoineen ja vieheineen tai vene asianmukaisesti varusteltuna.

Kalastusvarusteet - asiakkaan käyttämä tai esimerkiksi käyttöön vuokrattu varustekokonaisuus, joka antaa lisäarvoa palvelutuotteelle sekä mahdollistaa selviytymisen vallitsevissa olosuhteissa.

H Kulttuuritapahtumat

Järjestäjän ja tuottajan näkökulmasta - tapahtuman luonteen ja tarkoituksen mukainen paikka, tilat ja yleiset puitteet sekä välineet (mm. esiintymistilat, paikoitusalueet, lipunmyynti, lämpio, valo- ja äänikalusto) sekä saavutettavuuteen liittyvä infrastruktuuri

Asiakkaan näkökulmasta - katsomo, suorituspaikka tai muu tapahtuman seuraamiseen ja / tai osallistumiseen valittu ja rajattu tila, saniteettitilat, ravitsemis- ja majoitustilat sekä tarvittavat välineet (mm.

istuimet, suojakatokset, säilytyslokerot, ruokailuvälineet)

Esiintyjän, ohjelmansuorittajan tai toteuttajan näkökulmasta - esityksen, näyttelyn ym. toteuttamiseen tarvittava tarkoituksenmukainen tila ja välineistö (mm. varastotilat, äänentoisto- ja valaistuslaitteet, lavasteet)

1.1.3 Toimintaympäristö

A Moottorikelkkailu

Moottorikelkkakeskus – yhden tai useamman ohjelmalvelutuottajan kiinteä toimipaikka, jossa on asianmukaiset ja riittävästi mitoitettut tilat moottorikelkkailijan varusteiden vaihtamiseen ja peseytymiseen sekä moottorikelkkojen ja kelkkailuvarustuksen säilytykseen ja huoltoon. Moottorikelkkakeskuksesta on myös esteetön pääsy moottorikelkkailun ajourille / reiteille sekä polttoaineen jakelupisteelle.

Suosituksena miehille ja naisille omat pukeutumistilat ja niiden yhteydessä WC:t sekä keskimääräiseen ryhmäkokoon nähden riittävät peseytymistilat.

Ohjelmalvelutuottajan toimipiste – yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön liikkuva tai kiinteä toimipaikka, mistä käsin tuottaja toteuttaa toimintaansa.

Moottorikelkkailu-ura - moottorikelkkailua varten merkitty, maanomistajan lupaan perustuva ajo-ura, missä moottorikelkkailua voidaan harjoittaa turvallisuusmääräyksiä ja maastoliikennelakia noudattaen.

Moottorikelkkailureitti – maastoliikennelain 13 § mukainen maastoon merkitty reitti ja samalla myös tieliikennelain 2 § mukainen tie, joka on tarkoitettu moottorikelkkailukennettä varten. Moottorikelkkareittiin voivat kuulua myös pysyvästi tarvittavat levähdysalueet ja reitin huoltoalueet. Moottorikelkkailureitillä noudatetaan tieliikennesääntöjä.

Muu moottorikelkkailuun soveltuva alue - jääpeitteinen vesialue tai erilliseen lupaan perustuva kilpailu- ja harjoitusalue, joiden perustamiseen tarvitaan kunnan ympäristönsuojeluviranomaisen lupa (Maastoliikennelaki 30 §).

Taukopaikka – moottorikelkkailu-uran / reitin varrella sijaitseva tulenteko ja / tai yöpymismahdollisuuden tarjoava moottorikelkkailua palveleva miehittämätön sekä lämmittämätön kohde.

Tukikohta – moottorikelkkailu-uran / reitin varrella sijaitseva moottorikelkkailua palveleva miehitetty ja lämmitetty taukopaikka.

Palvelupiste – moottorikelkkareitin tai –uran varrella sijaitseva majoitus ja / tai ravitsemuspalveluja tarjoavan yrityksen toimipaikka.

B Luontoliikkuminen ja maastohiihto

Luontoliikkumista ja maastohiihtoa kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena voidaan toteuttaa eri pituisia ja erilaisia reittityyppejä hyväksikäyttäen. Retkeen tai vaellukseen voi myös liittyä erilaisia lisäpalveluja kuten ruoka- ja majoituspalvelut sekä varusteiden kuljetus ohjelmapalveluyrityksen toimesta.

Opetusministeriön, ympäristöministeriön ja Suomen Ladun julkaisema "Ulkoilureitti" -kirja (Rakennusalan Kustantajat RAK 1995) jaottelee ulkoilureitit eräretkeily-, retkeily-, luonto- ja lähireitteihin. Jaon pohjalta toimintaympäristö jaetaan **merkittyihin reitteihin** ja merkittyjen **reittien ulkopuolisiin alueisiin**, joilla vaellus- ja retkeilytoiminta on luvallista.

Vaellusreitti - usean päivän vaellukseen tarkoitettu luonnonmukainen polku- tai latuverkosto, joka on risteyspaikoiltaan opastein varustettu ja jonka varrella on yöpymispaikoiksi soveltuvia laavuja, telttailualueita ja varaus / autiotupia.

Retkeilyreitti - vähintään yhden päivän mittaisiin retkiin tarkoitettu luonnonmukainen tai rakennettu polku- tai latuverkosto. Reitti on kauttaaltaan määrävälein varustettu opastein ja sen varrella on rakennettuja levähdys- ja taukopaikkoja. Yöpymispaikoiksi on tarjolla laavuja, leirintäalueita, autiotupia ja myös maatilamajoitusta sekä majoitusliikkeitä.

Luontopolku - enimmillään muutaman tunnin kestäviin retkiin tarkoitettu, yleensä luonnonsuojelu-alueella tai muuten kiinnostavan luontokohteen yhteydessä sijaitseva rakennettu polku, jonka tarkoituksena on ympäristö- ja luontokasvatus. Luontopolku on varustettu

opastauluin ja siitä tulisi olla yleensä saatavilla opasvihkonen. Luontoreitin varrella on levähtämis- tai luonnon tarkkailu- paikkoja.

Lähireitti - taajamassa tai taajaman lähistöllä sijaitseva päivittäiseen ulkoiluun ja/tai kuntoiluun soveltuva rakennettu polku, tie tai kunnostettu latu. Lähireitit voivat koostua ulkoiluteistä tai kevyen liikenteen väylistä. Niiden varrella on levähdyspaikkoja.

C Seikkailu- ja elämystoiminta

Seikkailu- ja elämystoimintaa kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina voidaan toteuttaa kestoltaan eri pituisina ja erilaisiin ympäristöihin tukeutuen. Toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia tai siihen tarkoitukseen rakennettuja. Rakennetuissa toimintaympäristöissä tulee huomioida lait ja asetukset ja rakennemääräykset (vrt. leikkikenttä-rakenteet).

D Ratsastus ja E Pyöräily

Pyöräilyä tai ratsastusta kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena voidaan toteuttaa kestoltaan eri pituisina ja erilaisia ympäristöjä hyväksikäyttäen. Toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia (ratsastuksen maastoreitit) tai pyöräilyssä tiestöön perustuvia. Pyöräilyyn tai ratsastukseen voi myös liittyä erilaisia lisäpalveluja kuten ruoka- ja majoituspalvelut sekä asiakkaiden ja varusteiden kuljetus toimintaympäristössä.

Ratsastuksessa on huomioitava jokamiehen oikeudet sekä vaellusreittien soveltuvuus ratsain tapahtuvaa liikkumista varten.

Ratsastusreitit tulee toteuttaa siten että myös eläinsuojelliset näkökohdat ovat huomioituna. Kaupalliseen ratsastukseen liittyvä ohjelmapalvelutoiminta toisen omistamalla maalla on luvanvaraista.

Retkeilypyöräilyreitit on jaettu kahteen eri luokkaan:

1. Valtakunnalliset reitit:

Määritelmä:

Reitti kulkee kaupunkien, isojen taajamien ja kansallismaisemien halki siten, että vähintään alku- ja loppupäässä on säännöllisesti liikennöity lentokenttä ja palvelurautatieasema.

Reitin varrelle jää mahdollisimman mielenkiintoiset ja vaihtelevat maisemat, merkittävät nähtävyydet (etäisyys reitistä max. 10 km) ja hyvät lyhyin välimatkoin sijaitsevat palvelut (kauppa, majoitus, ravintola). Reitin varrella sijaitsevien majoituspaikkojen etäisyys pisimmällä välillä on korkeintaan 30 km.

Reitit kulkevat pääsääntöisesti asuttujen seutujen halki ja ns. korpitaipaleiden osuus on alle 20 % koko reitistä. Reitin varrella on runsaasti taajamia.

Reitti on turvallinen; se kulkee joko pyöräteitä pitkin tai autoliikenteen raja on 1500 ajoa/vrk tai vilkasliikenteisellä tiellä on leveä piennar. Vilkasliikenteisen tien määrä rajoitetaan noin 10 % koko reitin pituudesta.

Reitti kulkee pääosin päällystettyjä teitä pitkin ja sorateiden osuus on korkeintaan 10 % koko reitin pituudesta. Taajamissa olevia hiekkapäällysteisiä pyöräilyteitä ei sisällytetä tähän.

2. Alueelliset reitit:

Määritelmä:

Alueellinen reitti poikkeaa valtakunnallisesta seuraavilta osin:

Sen alku- tai loppupäässä on rautatieasema mutta ei välttämättä lentokenttää.

Reitti voi kulkea asumattomien seutujen halki ja niiden osuus voi olla yli 20 % reitin kokonaispituudesta. Reitin varrella on palveluja mutta niitä voi olla ym. harvemmin.

Sora- ja hiekkateiden osuus voi olla yli 10 % ja niiden maksimiosuutta ei ole määritely.

Reiteillä on yhteys valtakunnallisiin reitteihin.

F Vesiaktiiviteetit

Vesiaktiiviteetteja kaupallisena ohjelmanpalvelutuotteena voidaan toteuttaa kestoltaan eri pituisina ja erilaisiin vesistöympäristöihin tukeutuen. Palveluun voi myös kuulua erilaisia lisäpalveluja kuten ruoka- ja majoituspalvelut sekä asiakkaiden ja varusteiden kuljetusta.

G Kalastuspalvelut

Kalastuspalveluja kaupallisina ohjelmanpalvelutuotteina voidaan toteuttaa erilaisissa, luvallisissa toimintaympäristöissä. Toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia tai rakennettuja, kuten esimerkiksi merialueet, järvet, kosket, keinotekoiset lammet jne.

H Kulttuuritapahtumat

Järjestäjän / tuottajan toimipiste - yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön liikkuva tai kiinteä toimipaikka, missä tuottaja työskentelee. Muiden tapahtumaan liittyvien toimijoiden verkosto – verkoston ja yhteistyökumppaneiden toimipaikat (kuten sponsorit, rahoittajat, talkootyöläiset, julkishallinto, esiintyjät, tiedotusvälineet). Tapahtuman tarpeisiin ja luonteeseen soveltuvat tarkoituksenmukaiset alueet ja tilat – ks. Tilat ja välineet

1.2 Tuoteryhmät

Tuoteryhmät ovat tuotekokonaisuuksia, jotka perustuvat yritysten olemassa olevaan palvelutarjontaan sekä kansainväliseen vertailuun. Raporteissa käsitellyt ohjelmanpalvelutuotteet voidaan jakaa tarjonnan perusteella seuraavasti:

Reittiohjaus- asiakkaiden etukäteisohjaus ja turvallisten kulkureittien esittely omatoimiseen matkailuun.

Kaluston, välineiden ja varusteiden vuokraus, kuljetus, huolto ja myynti sekä neuvonta – aktiviteetteihin soveltuvien välineiden ja varusteiden vuokraus ja huolto sekä toiminnan ja kaluston käytön kannalta

tarpeellinen neuvonta esim. karttamateriaalin avulla.

Opas- ohjaaja- ja opetuspalvelut – oppaana, ohjaajana, vastuuhenkilönä toimiminen aktiviteeteissa sekä siihen liittyvä opetus, koulutus ja ohjaus

Ohjelmapalveluiden järjestäminen – kestoltaan vaihtelevien eri tuoteryhmiin liittyvien aktiviteettien järjestäminen, ruokailun ja / tai yöpymisen sisältävänä tuotteena (huom! valmismatkalaki).

Kulttuuritapahtumat voidaan jakaa seuraaviin tuoteryhmiin: taidetapahtumat, kulttuuritapahtumat, festivaalit, messut, näyttelyt, kiertueet, taidelaitosten kausiohjelmistot, kulttuuri- ja taidekilpailut, kurssi- ja opetustoiminta, kansalaistoimintatapahtumat (kylätapahtumat, kaupunginosatapahtumat, järjestöjuhlat), yhteisötaidetapahtumat (yhteisöteatteri, poikkitaiteellinen ja poikkiyhteisöllinen tilaisuus), vuotuisjuhlat, kausitapahtumat ja merkkipäivät

1.3. Tuote

Tuotemäärittely perustuu yritysten tuotetarjontaan sekä kansainväliseen tuotevertailuun.

Tuotteet on luokiteltu sisältönsä mukaan, siten että kunkin tuotteen toiminnalliset vaatimukset tulevat esille palvelun tuottajalle sekä kuluttajalle ymmärrettäväksi.

A Moottorikelkkailu

Kelkkailureitti/ ura ohjaus - asiakkaan ohjaaminen merkityn reitin alkuun sekä kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely.

Kaluston ja varusteiden vuokraus, myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti – moottorikelkkailuun soveltuvien varusteiden vuokraus/myynti/kuljetus aktiviteettia varten sekä toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Moottorikelkka-ajelu - eristetyllä alueella tapahtuva lyhytkestoinen omakohtainen ajaminen tai moottorikelkan kyydissä olo (myös koeajo, testiajo).

Esimerkiksi jäälle, piha-alueelle tai hiekkakuoppaan rajatulla alueella tapahtuva valvottu moottorikelkalla ajo tai kyydissä olo. Alue tulee olla siten rajattu ettei asiattomilla ole sinne pääsyä.

Moottorikelkkaretki - 1- 3 tuntia kestävä opastettu moottorikelkalla ajaminen, johon voi sisältyä taukoja ja ateriapalveluja.

Lyhyt moottorikelkkareitillä, -uralla tai järven jäällä oppaan johdolla tapahtuva retki. Asiakas toimii itse moottorikelkan kuljettajana. Matkalla voidaan pysähtyä nauttimaan esimerkiksi eväskahvit.

Moottorikelkkasafari - yli kolme tuntia kestävä opastettu moottorikelkalla nähtävyyss- tai luontokohteeseen suuntautuva moottorikelkkamatka, johon sisältyy ateria- / majoituspalveluita.

Yleensä moottorikelkkareitillä ja / tai –uralla oppaan johdolla toteutettu matka luontokohteeseen - esimerkiksi luola, rotko, seita tai erityinen näköalapaikka tai nähtävyys. Joskus, varsinkin suurilla järvillä, se voidaan toteuttaa kokonaisuudessaan järvenjäällä ajaen. Safariin liittyy muutoinkin oleellisesti luonnon tarkkailu ja sillä nautitaan yleensä ateria / aterioita ja / tai kahvit maastossa tai reitin varrella olevassa kohteessa. Safariin voi sisältyä myös majoitus joko maastossa tai reitin varrella olevassa kohteessa.

Moottorikelkkavaellus - yli vuorokauden kestävä, moottorikelkalla tapahtuva omatoiminen tai opastettu matka, johon sisältyy yöpymis-, ateria-, ja majoituspalveluita (huom! valmismatkalaki).

Moottorikelkkareitillä, -uralla ja/tai järvenjäällä toteutettu yleensä useamman päivän mittainen vaellus, jossa pääpaino on kelkalla ajamisessa. Vaellus voidaan toteuttaa oppaan johdolla tai siten, että asiakkaille annetaan reittikartta ja he vastaavat omatoimisesti liikkumisestaan. Reitin varrella on järjestetty tarvittavat ruokailut sekä majoitukset joko maastoon tai palveluyrityksiin.

B Luontoliikkuminen ja maastohiihto

Luontoreittiohjaus - asiakkaan ohjaaminen merkityn reitin alkuun sekä kartan tai muun

vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely.

Varusteiden vuokraus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti - retkeilyyn ja vaellukseen soveltuvien varusteiden kuten rinkkojen, makuupussien ja suksien tai lumikenkien vuokraus retkeä tai vaellusta varten sekä toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Opastettu retki - muutaman tunnin tai alle vuorokauden kestävä retki, jonka ammattitaitoinen opas johtaa.

Opastettu vaellus – yhden tai useamman päivän kestoinen oppaan johdolla toteutettu vaellus maastossa yöpyen.

Huollettu vaellus - yhden tai useamman päivän käsittävä oppaan johtama vaellus, jossa vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista. Huollettu vaellus voi olla joko:

Perushuollettu, sisältäen yöpymispaikat ja ateriat tai

Täyshuollettu, sisältäen myös varusteiden kuljetuksen ja huollon vaelluksen aikana.

C Seikkailu- ja elämystoiminta

Varusteiden vuokraus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti – seikkailu- ja elämystoimintaan soveltuvien varusteiden kuten rinkkojen, makuupussien yms. vuokraus / myynti. Toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Seikkailu- ja elämystoiminnan toimintaohjeistus/ opastus

- asiakkaan ohjaaminen määriteltyn toimintaympäristöön sekä kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely
- kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena toteutettu kurssi, koulutus tai aktiviteettiin perehdyttäminen.

Esimerkki:

Tiimirata, luontoon suuntautuva tehtävä / rastipolku, jonne ryhmä tai yksityinen asiakas ohjataan itsenäiseen suoritukseen.

Ohjattu seikkailu, esimerkkejä

Muutaman tunnin kestävä ohjelmapalveluna järjestetty tuote, jonka ammattitaitoinen ohjaaja johtaa (esim. köysirata, korikiipeily, murhamysteeri, laskeutuminen kalliolta tai rakennuksesta)

Yhden päivän kestoinen seikkailun ohjelmapalvelu, joka on ennakoon suunniteltu ja ammattitaitoisen ohjaajan johdolla toteutettava seikkailu (esim. seikkailurata, roolipeli tai kiipeilyreitien nouseminen)

Useamman päivän kestävä seikkailuvaellus tai –leiri, joka toteutetaan ammattitaitoisen ohjaajan johdolla. Voidaan edetä erilaisin välinein eritasoisissa ympäristöissä. Vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista. (esim. koskimelontaa ja kiipeilyä sisältävä vaellus Lapissa tai Järvi-Suomessa). Seikkailuvaellus on asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöity tuote (huom! valmismatkalaki).

D Ratsastus ja E Pyöräily

Varusteiden vuokraus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti - pyöräilyyn/ratsastukseen soveltuvien varusteiden vuokraus / myynti. Toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Polkupyörävuokraamon/maastopyöräkeskuksen ylläpito

- polkupyörien vuokraus
- polkupyörien huolto
- huoltoauton ylläpito

Hevostallin ylläpito

- ratsastuksen opetus
- hevosten hoitopalvelut
- hevosten vuokraus ohjatusti
- varusteiden huolto

Pyöräilyreittiohjaus/ratsastusreittiohjaus - asiakkaan ohjaaminen merkittyyn toimintaympäristöön sekä kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely.

Opastettu ratsastusretki - muutaman tunnin kestävä retki, jonka ammattitaitoinen opas / ohjaaja johtaa ja joka ei sisällä yöpymistä.

Esimerkki:

Ratsastusretki Lykylammen maisemiin

Retkelle lähdetään Hoppulan tallilta aamulla klo 10.00 Ratsastetaan kylätietä pitkin muutaman kilometrin verran ja siirrytään ratsastusreitille, jonka jälkeen saavutaan Lykylammen rannalle, jossa on taukopaikka ja laavu. Oppaan viritellessä nuotiota juotetaan hevoset ja käydään uimassa. Ruokahetki makkaran ja letunpaiston merkeissä, jonka jälkeen retki jatkuu pitkin lammen rantaa ja palaa kylätielle, jota myöten palataan talleille n. klo 14.00. Retki on vaatimustasoltaan normaali ja edellyttää jonkin verran aikaisempaa ratsastuskokemusta mutta soveltuu hyvin ensikertalaiselle vaellusratsastajalle.

Maastoratsastus – ohjattu ratsastus ilman oheispalveluja.

Ratsastusvaellus – vähintään yhden yön sisältävä ohjaajan johtama vaellus, jossa voidaan edetä eritasoisissa ympäristöissä. Vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista.

Perushuollettu, sisältäen johtamis- ja turvapalvelut, yöpymispaikat ja sovitut ateriat.

Täyshuollettu, sisältäen myös varusteiden kuljetuksen ja huollon vaelluksen aikana.

Pyöräilyretki – korkeintaan päivän mittainen retki joko omatoimisesti asiantuntijan laatiman retkiehdotuksen pohjalta karttaa ja/tai reittiselostetta apuna käyttäen tai ammattitaitoisen oppaan vetämänä.

Pyöräilymatka – vähintään yhden yöpymisen sisältävä matka joka voi olla joko omatoiminen tai opastettu. Omatoimisena se toteutetaan asiantuntijan laatimaa karttaa ja/tai reittiselostetta apuna käyttäen. Matkan hintaan sisältyy aina vähintään majoitus ja aamiainen sovitussa ja ennalta varatuissa paikoissa.

Pyöräilytapahtuma – ohjatusti liikkuva kerran kaudessa järjestettävä tapahtuma laadittua reittiä pitkin sisältäen valitun majoituksen, oheisohjelman ja sovitut ateriat, esim. Suomi pyöräilee.

Perushuollettu, sisältäen johtamis- ja turvapalvelut, yöpymispaikat ja sovitut ateriat.

Täyshuollettu, sisältäen myös varusteiden kuljetuksen ja huollon vaelluksen aikana.

Pyöräilyvaellus – itsenäisesti tapahtuva useamman päivän kestävä liikkuminen, joka perustuu omatoimiseen reitinvalintaan kaupallisten pyöräilyyn liittyvien palvelujen tarjoajien tuotteisiin.

Esimerkki:

Asiakas ostaa paketin, johon sisältyy pyöränvuokra alkaen Helsingistä 12 vrk, valtakunnallinen pyöräilyreittiopas Oulu-Turku, junaliput sisältäen pyöränkuljetuksen ja kuljetukset tulosatamasta. Palveluntuottaja noutaa asiakkaan tulosatamasta ja perehdyttää hänet pyörän käyttöön ja huoltoon. Asiakas matkustaa omatoimisesti junalla Ouluun ja lähtee sieltä pyöräilemään haluamallaan aikataululla pitkin rannikkoa kohti Turku. Asiakas varaa itse majoituksen matkan varrella. Turusta hän matkustaa junalla Helsinkiin ja pyöräilee siellä sovittuun pyöränjättöpisteeseen.

F Vesiaktiviteetit

Kaluston, välineiden ja varusteiden vuokraus, kuljetus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti – vesiaktiviteetteihin soveltuviin varusteiden vuokraus/myynti/kuljetus aktiviteettia varten sekä toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Vesireitti-ohjaus - asiakkaan vastuullinen ohjaaminen toimintaympäristöön sekä tarkoitukseen soveltuvan kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely.

Järjestetyt kaupalliset tapahtumat - esim. soututapahtuma, johon osallistumisesta peritään maksu ja reitit sekä turvallisuustoiminta ovat järjestäjän toimesta suunniteltu ja toteutettu.

Melonta- tai purjehduskurssi - maksullinen koulutus, jossa perehdytään kaluston käyttöön ja opetellaan ko. aktiviteetin suorittamista.

Opastettu vesiaktiiviteetti - vesistöretki, jonka ammattitaitoinen opas johtaa. (esim. Savonlinnan ympärimelonta, saariretki soutuena)

Ohjattu vesistöretki – ennakkoon suunniteltu ja oppaan johdolla toteutettu vesistöretki, johon kuuluu ruokailujen ja tarvittaessa majoituksen järjestäminen. (esim. retkisoutu Linnansaaren kansallispuistoon, koskenlaskuretki Vaikkojoella)

Vesistövaellus / ”safari”- Useamman päivän käsittävä oppaan johtama tai muuten järjestetty vesistöaktiiviteetti, jossa edetään etapista toiseen. Järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista.

Perushuollettu, sisältäen johtamis- ja turvapalvelut, yöpymispaikat ja sovitut ateriat.

Täyshuollettu, sisältäen myös varusteiden kuljetuksen ja huollon vaelluksen aikana.

Vesiaktiiviteetit voidaan toteuttaa asiakkaan omilla välineillä ja varusteilla. Palvelun tuottaja on varmistanut välineiden ja varusteiden soveltuvuuden ko. aktiiviteetin suorittamiseen.

G Kalastuspalvelut

Omatoimipalvelut (passiiviset)

Välineiden ja varusteiden vuokraus, kuljetus ja myynti sekä huolto- ja muiden lisäpalvelujen myynti - kalastukseen tarvittavien välineiden ja varusteiden vuokraus / myynti / kuljetus kalastusta varten, sekä toiminnassa käytettävien tai asiakkaiden omistamien varusteiden huolto, kuljetus ja muiden lisäpalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Neuvontapalvelu - asiakkaan ohjaaminen kalastusympäristöön kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla, sekä ennakkoon tapahtuva opastus ja/tai kalastuskohteen tai –reitien esittely, kuten esimerkiksi koski, järvi, meri ja/tai muu rajattu kalastuskohde.

Tapahtumapalvelut (puoli-aktiiviset)

- **Kalastustapahtuma** - maksulliset kalastustapahtumat, jolloin palvelu tuotetaan rajaamattomalle asiakasjoukkoille kaikille soveltuvana tuotekokonaisuutena, kuten esimerkiksi pilkki- ja uistelukilpailut.

Ohjatut palvelut (aktiiviset)

Opas- ja koulutuspalvelut - vastuuhenkilönä toimiminen kalastusohjelmopalvelussa, sekä toimintaan liittyvä muu opastus, koulutus, opetus ja ohjaustoiminta.

Kalastusopastus – kalastuspaikalla tapahtuvaa kalastamista tai kalastuksen opastusta.

Kalastusretki – muutaman tunnin mutta kuitenkin alle vuorokauden kestävä retki, jonka ammattitaitoinen opas johtaa. Kalastusretki on ennakkoon suunniteltu ja oppaan johdolla toteutettu, johon kuuluu tarvittaessa esimerkiksi ruokailujen ja/tai muiden lisäpalvelujen järjestäminen.

Kalastusmatka - yli vuorokauden kestävä, esimerkiksi kalastusoppaan johtama matka. Ohjelmopalvelun tuottaja vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista. Kalastusmatkoja järjestäessä on otettava huomioon valmismatkalaki. Kalastusmatka voi olla joko:

a) perushuollettu, jolloin siihen kuuluvat tarvittavat luvat, yöpymispaikat ja ateriat tai

b) täyshuollettu, jolloin siihen kuuluvat myös varusteiden kuljetus ja huolto matkan aikana.

H Kulttuuritapahtumat

Tuotteella käsitetään tässä yhteydessä sellaisia kulttuurisia yleisötilaisuuksia, jotka voidaan hinnoitella, myydä ja markkinoida. Tuotemäärittely perustuu olemassa olevaan tarjontaan. Tuotteet on luokiteltu sisältönsä mukaan. Tuote voi olla joko ainutkertainen, toistuva ja monistettava.

Tuotteita ovat: monitaiteellinen tapahtuma, konsertti (esim. kamarimusiikki-, sinfonia-, jazz-, rockkonsertti), teatteri- tai lausuntaesitys (esim. näytelmä, monologi, musikaali), tanssiesitys (esim. baletti, moderni tanssi, kansantanssi), ooppera, elokuvaesitys, näyttely (taide-, valokuva-, käsityö- tai historiallinen näyttely), tilateos, ympäristötaideteos, performanssi, kirjallisuusmatineo, perinnepäivä, kotiseutujuhla, kansanjuhla, paikallinen tai valtakunnallinen juhlapäivä, vuotuisjuhla, merkkipäiväjuhla (yhdistyksen tasavuosisjuhla), sirkusesitys, tivoli, lavatanssit, tanssi-, yhteislaulu- ja karaoketilaisuus, laulu- tai musiikkikilpailu, kurssi- ja opetustilaisuudet (mestarikurssi, taideleiri, kulttuuri- tai taideaiheinen työpaja, kulttuuri- tai taideaiheinen luento), seminaari ja konferenssi, kokous ja kongressi

Kaupallisten kulttuuritapahtumien tuote voi olla väljästi määritellen myös luistelunäytös, jääshow, stunt- ja voimamiesesitys, kauneuskilpailu tai muu tapahtuma, joka sisältää myös kulttuuriohjelmia.

1.4. Tuoteseloste

Tuoteseloste ei ole tuote-esite, vaan esimerkiksi ohjelmapalvelun tuottajan tukimateriaali tuotetuntemuksen lisäämiseksi markkinointi- ja myyntikanavissa. Tuoteselosteen käyttäjiä ovat siis ensisijaisesti ohjelmapalvelutuotteen tuotantoon, markkinointiin ja myyntiin liittyvät toimijat ja tahot. Tuotemarkkinointiin kohdistuvassa viestinnässä tulee kustakin tuotteesta laadittavaan markkinointiaineistoon sisältyä aina seuraavat asiakohdat:

Palvelusisältö eli tuotekuvaus

Palvelusisällöstä eli tuotekuvauksesta tulee ilmetä vähintään seuraavat asiat:

- tuotenimike,
- vastuullinenpalvelun tuottaja,(yritys/yhteisö)
- voimassaoloaika/vuosi,
- toteuttamispaikka,
- palvelut,
- opastus ja opastuskielet,
- aikataulu sekä
- mistä tuote on saatavissa

Moottorikelkkailussa, luontoliikkumisessa, maastohiihdossa, ratsastuksessa, pyöräilyssä sekä vesireiteistä käytetään reittikuvausta, josta tulee ilmetä seuraavat tekijät:

- Pituus/ kesto
- luonne (maasto/ vesireitti),
- tauot,
- nähtävyydet sekä
- reitin vaativuustaso

Esimerkki:

Reitin pituus on 60 km. Alku osa on pienipiirteistä nuorta metsää ja joen uomaa. Ensimmäinen pysähdys on noin kilometrin ajon jälkeen joen jäällä, tällöin tarkastamme varusteiden ja kaluston toiminnan. Noin 10 km ajon jälkeen nousemme jäältä metsään, joka vaihtuu vanhaksi männiköksi ja noin 20 km

ajon jälkeen saavumme Pahtakurkkiolle, jossa pysähdymme ihaillemaan jäämuodostelmia. Loppumatka lounaskammille (n. 15 km) taittuu vaihtelevassa metsämaastossa osin metsäautotien pohjia pitkin. Matkalla seisahdumme näköalapaikalla. Lounaan jälkeen nousemme Kurmutunturille puurajan yläpuolelle ja sieltä laskeutuessamme pysähdymme Seita-kivellä. Tunturista laskeutumisen jälkeen loppumatka on pienipiirteistä nuorta metsää.

Seikkailu- ja elämystoiminnoissa käytetään tapahtumakuvausta, josta tulee ilmetä seuraavat tekijät:

- Kesto,
- luonne,
- vaativuus sekä erityistaidot

Välineet ja varusteet

Hintaan sisältyvät välineet ja varusteet tai asiakkaan tarvitsemat henkilökohtaiset välineet ja varusteet

Moottorikelkkailussa välineillä ja varusteilla tarkoitetaan:

- Moottorikelkan rajoitetut tekniset tiedot sekä
- varustepaketin sisältö

Ratsastuksessa

Käytettävien hevosten soveltuvuus ja ominaisuudet.

Muut varusteet; asusteet vuodenajan ja sään mukaan sekä vähintään kolmipistekiinnityksellä varustettu kypärä. Suositellaan käytettäväksi myös ratsastuksen turvaliiviä. Tarpeelliset heijastimet.

Pyöräilyssä on otettava huomioon:

Pyörän tyyppi ja käyttövarustelu :

Polkupyörät: miesten pyörä - naisten pyörä
Koot: 26", 28" asiakkaan pituuden mukaan
Peruspyörä 7-vaihteinen matkapyörä (pysty ajoasento).

Varusteet: pumppu, tavarateline, kypärä, työkalupussi

Lisämaksusta lisävarusteet: karttateline, juomapulloteline, satulalaukut, etukori, lastenistuin, lasten perävaunu, tavarankuljetusperäkärri

Erikoistoivomuksesta: 21-vaihteinen matkapyörä, maastopyörä, kilpapyörä, nuorten pyörä, lasten pyörä. Tarjottavat palvelut määritellään. Vähintään oltava korjaus- ja huoltopalvelun yhteystiedot.

Kalastuspalveluissa

palvelusisällöstä ei tuotekuvauksesta ilmenee tuotteen nimi, voimassaoloaika/vuosi, kesto, palvelut, opastus ja opastuskielet, aikataulu, toteutus- sekä lähtöpaikka. Välineet jotka mahdollistavat aktiviteetin kuten esimerkiksi pilkkivavan syötteineen ja kairan sekä mahdolliset varusteet jotka antaa lisäarvoa palvelutuotteelle sekä mahdollistaa selviytymisen vallitsevilla olosuhteissa, esimerkiksi pilkkihaalarin ja lämpösaappaat. Tapahtumakuvaus josta käy selville toiminnan luonne ja vaativuus, tarvittavat erityistaidot, esimerkiksi koskesta kalastus sekä mahdolliset saalisajit kuten esimerkiksi taimen ja ahven.

Lisäksi tuoteselosteessa tulee olla hinnoitteluperuste, josta käy esille asiakkaan maksama yksikkö-, kokonais- tai tuntihinta. Veloitusperusteeseen tulee lisäksi sisältyä mahdolliset välitys- ym. palkkiot sekä mahdollinen arvonnäkövero. Myös peruutus- ja maksuehdot minimi ja maksimi osallistujamäärineen sekä mahdollinen säävara, viimeisen peruutuspäivän ajankohta sekä peruutuksesta aiheutuvat kustannukset tulee ilmetä tuoteselosteesta. Niin ikään palvelun tuottajan osoite- ja varaustiedot sekä ilmoitus tarvittavista vakuutuksista sekä saatavissa olevat mahdolliset lisäpalvelut ovat tuoteselosteesta selviäviä asioita.

Toimintaympäristön vaativuus

A Reitin vaativuustaso moottorikelkkailussa

Helppo = Tasaisessa maastossa tapahtuvaa lyhytkestoista ajamista.

Normaali = Helppokulkuisessa maastossa tapahtuvaa ajamista.

Vaativa = Vaihtelevissa maasto-olosuhteissa tapahtuvaa ajamista.

Erittäin vaativa = Erittäin vaihtelevissa

maasto-olosuhteissa tapahtuvaa pitkäkestoista ajamista.

B Reitin vaativuustaso luontoliikumisessa ja maastohiihdossa

Helppo = Tasaisessa maastossa tapahtuva lyhytkestoinen suoritus.

Normaali = Helppokulkuisessa maastossa tapahtuva suoritus.

Vaativa = Vaihtelevassa maastossa tapahtuva suoritus.

Erittäin vaativa = Erittäin vaihtelevissa maasto-olosuhteissa tapahtuva pitkäkestoinen suoritus.

C Seikkailu- ja elämystoiminnan vaativuustaso, jota sovelletaan kohderyhmän ominaisuudet huomioiden (lapset/liikuntarajoitteiset)

Helppo = Henkisesti ja / tai fyysisesti helpposuoritus, joka ei vaadi erityistaitoja.

Normaali = Henkistä ja / tai fyysistä ponnistusta vaativa suoritus. Se saattaa vaatia erityistaitoja, jotka opetetaan ennen suoritusta

Vaativa = Henkisiä ja / tai fyysisiä ponnistuksia vaativa melko raskas suoritus, jossa tarvitaan aikaisempaa kokemusta

Erittäin vaativa = Henkisiä ja / tai fyysisiä ponnistuksia sekä huomattavia erityistaitoja vaativa erittäin raskas suoritus (ikärajat / kuntorajat)

D Ratsastuksen vaativuustaso

Helppo = Ei edellytä aikaisempaa kokemusta aktiviteetista

Normaali = Edellyttää jonkin verran kokemusta aktiviteetista

Vaativa = Edellyttää aktiviteetin mukaisia erityistaitoja

Erittäin vaativa = Edellyttää erityistaitoja sekä pitkää kokemusta aktiviteetista

E Pyöräilyn vaativuustaso:

Helppo = Ei edellytä aikaisempaa kokemusta. Tasaista maastoa ja vain joitakin nousuja.

Normaali = Kuntoilua jonkin verran harrastavalle. Reitti kulkee pääosin tasaista, osittain mäkistä maastoa.

Vaativa = Hyväkuntoiselle ja pyöräilyä harrastaneelle. Matkalla mäkistä maastoa ja muutamia pitkiä nousuja ja laskuja.

Erittäin vaativa = Aktiivikuntoilijalle. Matkan varrella useita vaativia, pitkiä nousuja ja laskuja.

F Vesiaktiiviteettien vaativuustaso, jota sovelletaan kohderyhmän ominaisuudet huomioiden (lapset/liikuntarajoitteiset)

Helppo = Ei aikaisempaa kokemusta (1-luokka)

Normaali = Jonkun verran kokemusta

Vaativa = Kokenut meloja/soutaja

Erittäin vaativa = Erytisharrastaja

G Kalastuspalveluiden vaativuustaso - tapahtumakuvauksen luonnetta ja vaativuutta suositellaan kuvattavaksi alla esitetyn termein:

Helppo = Ei aikaisempaa kokemusta

Normaali = Jonkun verran kokemusta

Vaativa = Kokenut kalastaja

Erittäin vaativa = Erytisharrastaja

Hinnoitteluperuste

Veloitusperuste esimerkiksi kokonais-, tunti-, tai yksikköhinta

Yksityiselle kuluttajalle suunnatussa materiaalissa on aina oltava näkyvillä palvelusta tai tuotteesta perittävä kokonaishinta.

Peruutus ja maksuehdot

- Minimi / maksimi osallistujamäärä sekä mahdollinen säävaraus,
- osoite- ja varaustiedot,
- ilmoitus tarvittavista vähimmäisvakuutuksista sekä
- saatavissa olevat lisäpalvelut.
- force majeure -ehdot

Esimerkki tuoteselosteesta:

Luontoseikkailu lähimetsässä

Seikkailu voidaan toteuttaa ympäri vuoden ja se sisältää jännittäviä tehtävärasteja hotellin lähellä sijaitsevassa metsäluonnossa.

Ryhmän käytössä on kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat seikkailun johtamisesta ja seikkailun hintaan sisältyvän nuotiokahvin keittämisestä. Klo 9.00 kokoonnutaan tehtävän antamiseen, varusteiden luovutukseen ja tarkastukseen. Lähtö seikkailuun hotellilta klo 10.00, paluu klo 13.00. Voimassa ympäri vuoden, pakkasraja talvella - 20. Opastus suomeksi sekä tarvittaessa englanniksi, saksaksi ja ranskaksi. Tuotteen voi varata Hotelli Erämetsän vastaanotosta tai puhelimitse 000 00 000

Seikkailu kestää n 3 tuntia ja sen aikana koetellaan osallistujien ryhmätöitä ja luonnon tuntemista. Maasto on lievästi kumpuilevaa harjumaisemaa, korkeuserot enimmillään n. 15 m. Taukopaikka sijaitsee järveen pistävällä niemellä, jossa sijaitsee keittokatos ja laavu. Seikkailu sopii kaikenikäisille fyysiseltä kunnoltaan normaaleille osallistujille, eikä heitä vaadita erityistaitoja

Edellä mainitun ohjelman mukaisen seikkailun hinta on x euroa per henkilö sisältäen arvolisäveron (8 %). 10 henkilöä yhteensä x euroa. Minimi-osallistujamäärä seikkailuun on 5 henkeä ja ryhmän maksimikoko 25 henkeä ja toteutuksen pakkasraja talviaikaan on - 20. Osallistujilla on oltava henkilökohtainen tapaturmavakuutus Peruutukset, jotka tapahtuvat myöhemmin kuin retkeä edeltävänä päivänä kello 15, laskutetaan täysimääräisinä.

Tuotteen toteuttaa Seikkailu Metsässä Oy, os. Hotelli Erämetsä, 64500 Jänkälä

2. AMMATTITAITO

Ammattitaito voidaan hankkia koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta. Matkailun ja ohjelmapalvelujen toimialoilla korostuu kokemuksen kautta hankittu osaaminen. Ammattitaitoa täydentävät oikea asenne sekä palvelujen tuottajan henkilökohtaiset ominaisuudet.

2.1 Ammattitaito ja koulutus

Suomen koulutusjärjestelmä muodostuu mm. toisen asteen koulutuksesta, johon kuuluvat ammatillinen koulutus ja lukiokoulutus sekä ylimmästä, korkea-asteen koulutuksesta, jota annetaan ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa. Aikuiskoulutusta on tarjolla kaikilla koulutustasoilla.

Ammatillinen koulutus jakaantuu peruskoulutukseen, lisäkoulutukseen ja oppisopimuskoulutukseen. Kulttuurialalla on viisi perustutkintoa ja yhteensä kahdeksan koulutusohjelmaa. Perustutkintoja ovat käsi- ja taideteollisuusalan, audiovisuaalisen viestinnän, kuvallisen ilmaisun sekä tanssi- ja musiikkialan perustutkinnot.

Suomen korkeakoululaitos muodostuu kahdesta rinnakkaisesta sektorista: yliopistoista ja ammattikorkeakouluista. Ammattikorkeakoulut (amk) ovat luonteeltaan pääosin monialaisia, useimmiten alueellisia korkeakouluja, joiden toiminnassa korostuu yhteys työelämään. Niissä suoritettavat tutkinnot ovat ammatillisipainotteisia korkeakoulututkintoja. Yliopistolaitoksen toiminnan lähtökohtana on tutkimuksen ja opetuksen yhteys: yliopistojen perustehtävänä on harjoittaa tieteellistä tutkimusta ja antaa siihen perustuvaa ylintä opetusta

Aikuiskoulutusjärjestelmä tarjoaa yleissivistävää ja ammatillista peruskoulutusta aikuisille sekä peruskoulutusta täydentävää lisä- ja täydennyskoulutusta. Koulutus on joko tutkintotavoitteista tai vapaatavoitteista koulutusta. Kulttuuritapahtumien tuottamiseen liittyvää aikuiskoulutusta tarjoavat kulttuurialan koulutusta antavat ammattikorkeakoulut sekä taide- ja tiedekorkeakoulujen täydennyskoulutuskeskukset.

2.2 Ammattitaitovaatimukset

Matkailun ohjelmapalveluun liittyvinä erityisinä ammattitaitovaatimuksina voidaan todeta:

- **Riskien hallintaan liittyvät tiedot ja taidot (mm. ensiapukoulutus)**

Riskien hallinta edellyttää toimintaan liittyvien riskien kartoittamista ja niiden minimointia sekä olosuhteiden jatkuvaa arviointia ja seuranta. Ennalta arvaamattomien tapahtumien, esimerkiksi yllättävien myrskyjen tai muiden luonnonmullistusten, osalta riskien hallinta edellyttää ohjelmapalveluyritykseltä toimivaa pelastussuunnitelmaa sekä henkilökunnan riittävää ensiapukoulutusta ja kykyä tunnistaa ja ehkäistä vaaratilanteet.

- **Tuotteeseen liittyvän teknisen välineistön tunteminen ja käytön hallinta**

Tällä tarkoitetaan kaikkia eri ohjelmapalveluissa tarvittavia teknisiä apuvälineitä ja laitteita jotka kunkin tuotteen toimintaa ohjaavien henkilöiden on hallittava.

- **Ryhmän opastamiseen tarvittavat taidot**

Ammattitaito edellyttää kykyä johtaa, ohjata sekä hallita ryhmää. Lisäksi vaaditaan vuorovaikutustaitoja sekä kykyä sovittaa esiintymisensä ja esityksensä kulloisenkin ryhmän tarpeiden, vaatimusten ja kulttuuritaustan mukaan. Oppaalla / ohjaajalla on omalta osaltaan vastuu turvallisuusasioista ja niiden tunnistamisesta.

- **Asiakaspalvelu**

Ohjelmapalveluyrityksessä kaikki palveluketjun tehtävät ja toiminnot puhelimeen vastaamisesta varusteiden vastaanottamiseen sekä laskun lähettämiseen ovat asiakaspalvelutehtäviä ja edellyttävät asiakaspalvelutaitoja. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ovat mm. kyky asettua asiakkaan asemaan, kohteliasuus, ystävällisyys, täsmällisyys sekä tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus. Lisäksi tulee olla ammattitaitoa käsitellä asiakkaalta tulevaa palautetta.

▪ Työturvallisuus

Ammattitaitoon kuuluu työturvallisuusmääräysten tuntemus ja kyky soveltaa niitä käytännössä. Tämä ammattitaitovaatimus kuuluu ensisijaisesti yrittäjälle, mutta myös muulle yrityksen henkilöstölle.

▪ Asiakkaan toimintakyvyn arviointi

Oppaan/ohjaajan ammattitaitoon kuuluu kyky arvioida asiakkaan toimintakyky aktiviteettiin kohdistuvista toiminnallisista vaatimuksista.

▪ Toiminnan kannalta välttämätön kielitaito

Ammattitaitoon ja asiakkaiden ohjaamiseen kuuluu toiminnan ja asiakkaiden kannalta riittävä kielitaito.

Erityisesti erikoisosaamista vaativissa ja teknisiä laitteita tai varusteita käytettäessä kielitaito on turvallisuuden kannalta merkittävä.

Seikkailuratojen ohjaajakoulutus

Seikkailuratojen ammatillista käyttökoulutusta ei ole. Koulutusta järjestetään osana mm. nuorisokasvatuskoulutusta sekä liikunnanohjaajakoulutusta. Kiipeily- ja köysitoimintojen ohjaajakoulutusta järjestävät alan harrastajaliitot kuten SKIL (Suomen kiipeilyliitto).

Ammattitaidon hallinta ja siihen liittyvät suositukset

Ohjelmapalveluja kaupallisena palvelutuotteena järjestettäessä tarvitaan laaja-alaista tiedollista ja taidollista osaamista. Ohjelmapalvelut sisältävät usein luonteensa vuoksi suuren joukon riskitekijöitä ja teknisiä yksityiskohtia, jotka tuotteesta vastuullisten henkilöiden on hallittava. Toiminnan tapahtuessa vaativissa luonto-olosuhteissa korostuu tuottajien ja toteuttajien ammattitaito myös luonnossa liikkumisen ja turvallisuustekijöiden huomioon ottamisen suhteen. Pelkästään teoreettisella koulutuksella ei voida saavuttaa tarvittavaa ammattitaitotasoa, vaan siihen tulee aina

sisältyä myös käytännössä hankittua kokemusta.

▪ Ohjelmapalvelutuotteen toteuttajana tai avustajana toimivan henkilön ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:

- Soveltuvuus alalle ja alaan liittyvä koulutus,
- todennettu työssäoppimisen määrä ja sen laatu,
- oppisopimuskoulutuksessa saavutettu tutkinto ja / tai
- työelämässä hankittu todennettu ammatillinen kokemus (esim. työtodistukset).

▪ Ohjelmapalvelutuotteesta tuotannollisessa vastuussa olevan ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:

- Riittävä ko. toiminnan tuntemus,
- oma harrastuneisuus sekä aikaisempi työkokemus palvelujen toteuttajana,
- yrityksen liiketalouden ja sosiaalisen vastuun tunteminen sekä
- perehtyneisyys matkailuun toimialana.

▪ Ammattitaitoisella ohjelmapalveluiden toteuttajalla on:

- Alaan liittyvä harrastuneisuuden, työelämän ja/ tai koulutuksen kautta hankittu kokemus ja osaaminen,
- työhönsä liittyvien turvallisuusriskien hallintaan tarvittavat tiedot ja taidot,
- teknisten välineiden tuntemus ja käyttötaito sekä välineiden huoltotaito,
- asiakasryhmän hallintaan tarvittavat taidot,
- erilaisissa olosuhteissa turvalliseen liikkumiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä riittävä toimintaympäristön tuntemus,
- toiminnan kannalta riittävä kielitaito,
- palveluosaaminen ja sosiaalisia taitoja,
- tehtävään liittyvien tietosuojariskien hallitseminen,
- työsuojeluun ja turvallisuuteen liittyvät tiedot ja taidot,
- ympäristön- ja luonnonsuojelun edellyttämät tiedot ja taidot sekä
- hygieniaosaamistodistus mikäli elinkeinonharjoittaja käsittelee pakkaamattomia ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita.

- **Lisäksi ammattitaitoinen tuotannollisessa vastuussa oleva henkilö hallitsee:**
 - Kuluttajansuojaan, tuoteturvallisuuteen ja ohjelmapalvelutoimintaan liittyvät määräykset ja ohjeet niistä syntyvät velvoitteet
 - palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja noudattaa vaadittavaa huolellisuutta (tuoteturvallisuuslaki),
 - vastuukysymykset oman toimintansa ja asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden osalta,
 - kalustoon, kuljetukseen sekä reitteihin liittyvät turvallisuustekijät ja välineet,
 - asiakkaan informoinnin,
 - alaan liittyvän erityistermistön,
 - oman ja henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen sekä kyvyn hankkia tarvittaessa ulkopuolista koulutusta,
 - toiminnan kannalta riittävän liiketaloudellisen osaamisen sekä
 - kestävän kehityksen mukaiset toimintatavat.

3. KESTÄVÄ KEHITYS

"Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet"

Ohjelmapalveluyrityksen tulee olla riittävästi selvillä toimintansa aiheuttamista ympäristövaikutuksista ja riskeistä. Kaupallisesti järjestetyissä ohjelmapalvelutuotteissa tulee tuotteiden koko elinkaaren osalta ottaa huomioon ympäristöön kohdistuvat haittavaikutukset. Tuotteet tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että mahdolliset haitat minimoidaan noudattaen ympäristönsuojelulakia sekä siihen liittyviä yleisiä periaatteita.

Ohjelmapalvelutuotteet eivät saa aiheuttaa haittaa paikallisen väestön sosiaaliselle, taloudelliselle ja kulttuuriselle elämälle ja niiden tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän vahinkoa elolliselle tai elottomalle luonnolle.

Täyttääkseen ympäristönsuojelun asettamat vaatimukset ohjelmapalvelutuotteiden tulee kunkin erillisen tuotteen osalta täyttää kestävä matkailun edellytykset. Se tarkoittaa Bruntlandin raporttia mukaillen seuraavaa; "Taloudelliseen ja sosiaaliseen kehitykseen tarvittavien panosten hyödyntäminen ei saa vaarantaa tulevien sukupolvien mahdollisuuksia tyydyttää heidän omia tarpeitaan" (WCED 1987).

Kestävää matkailua ovat kaikki matkailun kehittäminen tai toiminta joka kunnioittaa ympäristöä, takaa pitkällä aikavälillä luonto- ja kulttuurivarojen suojelun, ja on sosiaalisesti ja taloudellisesti hyväksyttävää ja tasa-arvoista (Baltic 21 Tourism).

3.1 Ympäristönsuojelulaki ja -ohjeet

Ohjelmapalvelutoiminnan tuottamisessa tulee ottaa huomioon Suomen ympäristönsuojelulaissa olevat yleiset periaatteet ja EU:n asettamat direktiivit ja ohjeet:

Haitallisten ympäristövaikutusten ennaltaehkäisy (ennaltaehkäisyn ja haittojen minimoinnin periaate)

- Haitalliset ympäristövaikutukset ehkäistään ennakolta tai jos se on mahdotonta, rajoitetaan ne mahdollisimman vähäisiksi. Esimerkiksi käytettävät reitit ja alueet on suunniteltava ja linjattava niin, että luonnolle aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Huolellinen ja varovainen toiminta ympäristön suhteen (varovaisuus- ja huolellisuusperiaate)

- Menetellään toiminnan laadun edellyttämällä huolellisuudella ja varovaisuudella ympäristön pilaantumisen ehkäisemiseksi ja otetaan huomioon toiminnan aiheuttaman pilaantumisen vaaran todennäköisyys, onnettomuusriski ja mahdollisuudet onnettomuuksien estämiseen ja niiden vaikutusten rajoittamiseen, esimerkiksi öljyjä ja polttonesteitä käsiteltäessä.

Ympäristöhaittojen poistaminen ja rajoittaminen (aiheuttamisperiaate)

- Ohjelmapalveluyritys on vastuussa toimintansa aiheuttamien ympäristöhaittojen ennaltaehkäisystä ja tapahtuneiden vahinkojen poistamisesta ja rajoittamisesta. Esimerkiksi taukopaikat maastossa on suunniteltava ja rakennettava niin, ettei maahan tai vesistöön joudu haitallisia aineita.

Näiden lisäksi palvelujen tuottajan edellytetään **olevan riittävästi selvillä toimintansa ympäristövaikutuksista ja ympäristöriskeistä sekä haitallisten vaikutusten vähentämismahdollisuuksista** (selvilläolovelvollisuus)

- Ohjelmapalveluyrittäjän sekä hänen henkilökuntansa on oltava riittävästi selvillä, ei pelkästään ohjelmapalvelutuotteidensa vaan myös esimerkiksi toimitilojen aiheuttamista päästöistä.

Esimerkki:

Lapissa sekä saaristossa myös kompostoitavien jätteiden pois kuljettaminen on suositeltavaa, varsinkin jos ohjelmapalveluyrityksen käyttämä taukopaikka on karussa, vähäravinteisessa ympäristössä. Jätteiden ja jätöksien kompostointi tällaisessa ympäristössä aiheuttaa maaperän ravinteiden lisääntymistä, mikä puolestaan saattaa aiheuttaa esimerkiksi voimakasta heinittymistä ja alueen alkuperäisen kasvillisuuden häviämisen.

Parhaan mahdollisen tekniikan käyttämistä (parhaan käyttökelpoisen tekniikan periaate)

- Käytettävän kaluston on oltava ympäristön kannalta parasta taloudellisesti käyttökelpoista tekniikkaa eli tehoiltaan, kulutukseltaan ja äänekkyydeltään kohtuullista.

3.2 Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta

Ohjelmapalvelutoiminnan aiheuttamia ympäristöhaittoja ovat luonnossa liikkumisesta luonnolle aiheutuvat haitat kuten **maaperän kulumisen ja tiivistyminen, roskaantuminen, eläimistön häiriintyminen, puuston ja muun kasvillisuuden vahingoittuminen sekä muut mahdolliset haitat.**

Ohjelmapalveluja tuottavan yrityksen tulee ottaa huomioon, että kaupalliset ohjelmapalvelut eivät kuulu jokamiehenoikeuden piiriin.

Yleiset ohjeet

Maaperän kulumisen ja tiivistymisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Toteuttamaan ohjelmapalveluihin liittyvät tuotteensa luvallisilla alueilla,

- käyttämään liikkumareitteinä pääsääntöisesti tätä varten merkittyjä ja rakennettuja polkuja
- hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan polkujen yhteyteen tehtyjä kiinteitä rakennelmia taukopaikkoina,
- käyttämään leiripaikkoina vain tätä varten osoitettuja alueita sekä
- huomioimaan tarkoin lainsäädännön velvoitteet ja viranomaisten määräykset sekä reitistön tai alueen ylläpitäjän tai muun vastaavan ohjeet ja määräykset.

Vesistöjen likaantumisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu

- Olemaan laskematta vesistöön mitään likaavia tai tarpeettomasti rehevöittäviä aineita, välttämään niiden käyttöä sekä
- toimittamaan kaikki toiminnasta syntyneet jätteet maihin ja niille kuuluviin paikkoihin.

Roskaantumisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Huolehtimaan siitä, että toiminnassa syntyvä jäte kuljetetaan pois luonnosta,
- välttämään kertakäyttöisten astioiden ja ruokailuvälineiden käyttämistä, mikäli niitä kuitenkin käytetään, huolehtimaan niiden asianmukaisesta hävittämisestä,
- valitsemaan käyttämänsä välineet ja materiaalit niin, että niistä ei synny turhaa jätettä,
- pitämään käyttämänsä tauko- ja leiripaikat siisteinä sekä
- huolehtimaan vesistökuormituksen minimoinnista.

Eläimistön häiriintymisen välttämiseksi ja uhanalaisten kasvien ja kasvupaikkojen suojelemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Ottamaan mahdollisuuksien mukaan selvää seikkailun ja elämystoimintojen kohdealueen häiriöherkistä ja uhanalaisista eliölajeista ja niiden suojelumääräyksistä,
- välttämään häiritsevää liikkumista eläinten lisääntymisalueilla,
- pitämään mukana mahdollisesti kulkevat lemmikkieläimet kytkettyinä sekä
- välttämään meluhaittojen syntymistä.

Näiden lisäksi ohjelmalveluyritykseltä edellytetään:

- Noudattamaan avotulen käsittelyssä erityistä varovaisuutta, viranomaismääräyksiä ja polttopuiden kohtuullista käyttöä,
- huomioimaan toiminnassaan reitistöjen ja toiminta-alueiden muut käyttäjät niin, ettei toiminnasta aiheudu haittaa jokamiehenoikeuksien toteutumiselle sekä järjestämään asiakkaiden ajoneuvojen paikoitus niin, että se täyttää tie- ja maastoliikennelainsäädännön vaatimukset aiheuttamatta haittaa ympäröivälle luonnolle.

Esimerkki/ moottorikelkkailua

Päästöhaittojen vähentämiseksi palvelujen tuottaja sitoutuu seuraaviin suosituksiin:

Käyttämään kestävän kehityksen kannalta parasta käyttökelpoista tekniikkaa, käyttämällä moottorikelkkoja, jotka melun, polttoaineen ja voiteluaineiden kulutuksen ja käytettävien voiteluaineiden osalta aiheuttavat mahdollisimman vähän haittaa ympäristölle,

Pitämään kalustonsa teknisesti kunnossa ja moottorit oikein säädettynä, tarkkailemalla kaluston kuntoa ja huoltamalla kelkat säännöllisesti,

Käyttämään hapetettuja polttoaineita, vähäpartikkelisia synteettisiä tai biohajoavia voiteluöljyjä sekä välttämään moottorien turhaa tyhjäkäyntiä.

3.3 Ekologinen, kulttuuris-sosiaalinen ja taloudellinen näkökulma

Ekologisen kestävän kehityksen toteuttamiseksi on ihmisen toiminta sopeutettava ympäristön sietokykyyn ja luonnonvaroihin. Se merkitsee luonnonvarojen harkittua käyttöä, monimuotoisuuden vaalimista sekä ilmastonmuutoksen estämistä. Myös kulttuuritapahtumissa tuotteiden ja palveluiden valmistus ja jakelu hoidetaan mahdollisimman vähän ympäristöä rasittaen.

Keskeistä on varovaisuusperiaatteen noudattaminen, mikä merkitsee riskien, haittojen ja kustannusten arvioimista ennen varsinaista tapahtumaa. Tärkeitä periaatteita ovat myös

haittojen synnyn ennalta estäminen sekä torjuminen syntyilähteillä. Periaatteena on, että haittojen kustannukset peritään mahdollisuuksien mukaan niiden aiheuttajalta.

Tietoisuus **kulttuurin** ja sen tuottamien käyttäytymismallien merkityksestä kestäväälle kehitykselle on vähitellen kasvanut. Kulttuuriin kuuluvat mm. arvot, kansalliset toimintamallit, kansainvälinen vuorovaikutus, erilaiset ympäristöt ja jokapäiväisen elämän käytännöt. Kestävän kehityksen edistämiseksi tehtävien ratkaisujen tulee ottaa huomioon kulttuurisen toimintaympäristön antamat mahdollisuudet ja myös sen asettamat rajoitukset. Kulttuuriseen kestävytyteen vaikutetaan vaalimalla suomalaisen taiteen eri lajien elinvoimaisuutta sekä alueellisia ominaispiirteitä, kuten kansanperinnettä, maisemaa ja kulttuurihistoriallisesti arvokkaita rakennuksia ja asuinympäristöjä. Yksi suomalaisen kulttuurin ominaispiirteistä on metsien ja vesistöjen keskeinen merkitys luontosuhteellemme.

Tapahtuman **sosiaalista kestävyttä** määrittää tapahtuman suhde paikallisyhteisöön ja paikalliseen kulttuuriin. Sosiaalisesti kestävä tapahtuma vahvistaa paikallista yhteenkuuluvuuden tunnetta ja alueellista identiteettiä sekä omaehtoista ja kansalaislähtöistä tahdonmuodostusta. Kotiseutuhenki tai me-henki ilmenee esimerkiksi paikallisessa talkootyössä, johon useimmat tapahtumat järjestelyissään turvautuvat.

Taloudellista kestävyttä voidaan tarkastella alueellisten vaikutusten näkökulmasta. Vaikutuksia on tutkittu lähinnä kulutuskäyttämisen näkökulmasta. Erilaiset kerroinanalyysit ovat osoittaneet, että aktiviteettien järjestämisellä on ollut paitsi suoria, aktiviteetin aikana realisoituvia vaikutuksia, myös epäsuoria, pidemmällä aikavälillä ilmeneviä talousvaikutuksia. Talouden kestävyttä tulisi arvioida sekä lyhyen aikavälin tuottojen (työpaikat, yleisön kulutus) että pitkällä aikavälillä realisoituvien ilmiöiden (kuten imagojen paraneminen) näkökulmista. Taloudellisesti kestäväan kehitykseen vaikuttaa muun muassa paikkakuntien koko. Suurimmissa kaupungeissa ns. taloudellinen kerroin on suurin, koska ne ovat palvelurakenteeltaan ja tuotevalikoimaltaan itseriittoisimpia. Vastaavasti ns. taloudelliset vuodot ovat pienimmissä kaupungeissa ja paikkakunnilla suurempia, koska ohjelmalvelujen oheispalvelujen osalta (majoitus- ja ravitsemispalvelut) joudutaan turvautumaan palvelujen käytössä usein myös lähipaikkakuntien palveluihin. Pienet paikkakunnat saattavat kuitenkin tässä suhteessa erota toisistaan paljonkin.

4. TURVALLISUUS

Toiminta on turvallista, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Turvallisuudella tarkoitetaan kokonaisvaltaista fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta niin, ettei kenellekään aiheudu loukkaantumista tai vammautumista eikä horjuteta tarpeettomasti psyykkistä tasapainoa.

Ohjelmanpalvelutuotteiden on oltava asiakkaan ja yhteisön kannalta turvallisia. Tuoteturvallisuuslain mukaan elinkeinonharjoittajan (yksityinen henkilö, yritys, yhdistys tai järjestö) on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan fyysiselle tai psyykkiselle terveydelle tai omaisuudelle. Se ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa palvelun tuottajalle tai työntekijälle. Ohjelmanpalvelu ei saa myöskään aiheuttaa vaaraa tai haittaa sen vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille, esim. sivullisille tai ohikulkijoille. Tuotteen tulee olla vallitsevat sää- ym. olosuhteet huomioon ottaen aina turvallisesti toteutettavissa. Palvelun tuottajan ja jälleenmyyjän tulee omalta osaltaan huolehtia tuotteeseen liittyvistä turvallisuustekijöistä. Asiakkaalle tulee selvittää mitä ohjelmanpalvelun turvallinen toteuttaminen häneltä edellyttää. Kunnan terveystarkastajat valvovat tuoteturvallisuuslain perusteella ohjelmanpalvelutuotteiden turvallisuutta.

Tuoteturvallisuutta valvovat Kuluttajavirasto, lääninhallitukset ja kuntien terveystarkastajat, kuten ympäristön- ja terveydensuojeluviranomaiset. Tuoteturvallisuuslaki koskee elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamia palveluja

4.1. Turvallisuusvaatimukset

Jotta ohjelmanpalvelutuotteet kaupallisena ohjelmanpalveluna voidaan katsoa turvallisiksi, niiden tulee olla suunniteltu ja toteutettu niin, että lainsäädännön ja lajien turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty myös välineiden osalta. Toiminnan on tapahduttava luovallilla ja turvallisiksi todetuilla alueilla.

Mikäli asiakkaat ovat työturvallisuuslain alaisessa työssä, on **myös asiakkaiden työnantajalla** velvollisuus työturvallisuuslain mukaan varmistua siitä, että työntekijä ei joudu

työssä alttiiksi tapaturmalle tai saa haittaa terveydelleen. Koulut ja oppilaitokset vastaavat omalta osaltaan koululaisten ja opiskelijoiden turvallisuudesta, jos toiminta on heidän järjestämäänsä tai tilaamaansa. Kuitenkin aktiviteetin tarjoaja on **aina** vastuussa omasta tuotteestaan.

4.1.1 Turvallisuustekijät

Toimintaympäristö – mm. luonne, rakenteet, vaatimustaso ja sääolosuhteet.

Välineet – mm. hyväksytyt välineet, niiden soveltuvuus sekä kunto.

Suorittajat – mm. asiakkaat, tuotteen toteuttamiseen osallistuva henkilöstö.

Erityisiä, tuoteryhmäkohtaisia (esim. moottorikelkkailu) turvallisuustekijöitä ja niiden esimerkkejä tarkastellaan ko. tuoteryhmäkohtaisissa käsikirjoissa

Yleiset turvallisuustekijät ohjelmanpalvelutuotteissa

Varmistaakseen, **että käyttöön luovutetut välineet ja varusteet ovat asiakkaalle turvallisiksi, ohjelmanpalvelujen tuottaja sitoutuu:**

- Käyttämään toimintaan hyväksytyjä, turvallisiksi todettuja ja käyttötarkoitukseen soveltuvia välineitä ja varusteita,
- varustamaan oppaat riittäväillä ja kyseiseen toimintaan soveltuvilla ensiapuvälineillä,
- huolehtimaan, että turvallisuuteen liittyvät viestintä- ja hälytysyhteydet ovat kunnossa sekä
- kertomaan etukäteen vaatimuksista, jotka asetetaan asiakkaan käyttämille omille välineille ja varusteille.

Turvallisen toimintaympäristön takaamiseksi ohjelmanpalvelujen tuottaja sitoutuu:

- Toteuttamaan tuotteensa toimintaympäristön vaativuuden mukaan,
- varmistamaan oppaiden välineiden ja varusteiden asianmukaisuus,
- opastamaan asiakkaan turvallisen toimintaympäristössä liikkumisen

periaatteisiin (liikuttaessa jääalueilla tuottajan tulee etukäteen varmistaa alueen turvallisuus),

- ottamaan huomioon vallitsevat olosuhteet ja asiakkaiden kyvyt ja voimavarat,
- ilmoittamaan tuotetiedoissa tuotteen vaativuudesta asiakkaalle,
- mitoittamaan päivittäiset matkat asiakkaan taitojen, terveydentilan sekä vallitsevien olosuhteiden mukaisesti,
- ilmoittamaan toimintaympäristön tai reitin ylläpitäjälle havaitsemistaan turvallisuusriskeistä,
- käyttämään vain luvallisia uria ja reittejä sekä turvallisia toimintaympäristöjä sekä
- pitämään onnettomuuskirjanpitoa ja ilmoittamaan onnettomuuksista viranomaisille.

Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi ohjelmanpalvelujen tuottaja sitoutuu palvelutuotetta toteuttaessaan seuraaviin suosituksiin:

- Mitoittamaan aktiviteetin edellyttämät vaatimustason asiakkaan taitojen, terveydellisten erityisvaatimusten ja olosuhteiden mukaisesti,
- ottamaan huomioon asiakkaiden ennalta ilmoittamat ja sovitut erityisvaatimukset,
- käyttämään ammattitaitoisia oppaita / ohjaajia ja huolehtimaan heidän perehdyttämisestään,
- huolehtimaan siitä, että turvatoimet ovat suunniteltuja ja harjoiteltuja,
- huolehtimaan siitä, että oppaita /ohjaajia on riittävästi suhteessa ryhmän kokoon, aikaan ja aktiviteetin kestoon nähden.
- laatimaan kutakin tuotettaan varten pelastus/pelastautumissuunnitelman,
- kertomaan asiakkaalle tuotteen turvallisen toteuttamisen hänelle asettamista vaatimuksista,
- kertomaan asiakkaalle tuotteen mahdollisista psyykkiseen ja/tai fyysiseen tilaan liittyvistä riskeistä,
- kertomaan asiakkaalle hänen mahdollisesti tarvitsemista lisävakuutuksista,
- kertomaan asiakkaalle ensiapu- ja tietoyhteysvälineistä ja niiden käytöstä ja sijainnista sekä

Suositus palveluhenkilöstön määrästä

Ryhmän koosta ja aktiviteetin kestosta, luonteesta ja toteuttamispaikasta riippuen

harkitaan tapauskohtaisesti tarvittavien oppaiden / ohjaajien määrä.

A Moottorikelkkailussa:

- 1 opas ryhmän muodostuessa 1 - 6 moottorikelkasta
- 2 opasta ryhmän muodostuessa 7 - 12 moottorikelkasta
- 3 opasta ryhmän muodostuessa 13 - 18 moottorikelkasta

Perussääntö: ryhmän jokaista 6 kelkkaa kohden 1 opas

B Luontoliikumisessa ja

maastohiihdossa pidetään suosituksena seuraavia ohjeellisia opasmääriä, joita sovelletaan olosuhteiden ja aktiviteettien sisällön mukaisesti ja työsuojelumääräyksiä noudattaen:

- 1 opas ryhmän muodostuessa 1 - 10 henkilöstä
- 2 opasta ryhmän muodostuessa 11 - 20 henkilöstä
- 3 opasta ryhmän muodostuessa 21 - 30 henkilöstä

Perussääntö: ryhmän jokaista 10 henkilöä kohden 1 opas

C Seikkailu- ja elämystoiminnoissa

pidetään suosituksena, että ryhmän mukana on vähintään 2 ohjaajaa. Ryhmän koosta ja aktiviteetin luonteesta riippuen harkitaan tapauskohtaisesti tarvittavien ohjaajien määrä.

D Ratsastus ja E Pyöräilyssä pidetään suosituksena, että ryhmän koosta ja aktiviteetin kestosta, luonteesta ja toteuttamispaikasta riippuen harkitaan tapauskohtaisesti tarvittavien oppaiden / ohjaajien määrä.

F Vesiaktiviteeteissa suosituksena pidetään seuraavia ohjeellisia opasmääriä, joita sovelletaan olosuhteiden ja aktiviteettien sisällön mukaisesti ja työsuojelumääräyksiä noudattaen:

- 1 opas ryhmän muodostuessa 1 - 10 henkilöstä
- 2 opasta ryhmän muodostuessa 11 - 20 henkilöstä
- 3 opasta ryhmän muodostuessa 21 - 30 henkilöstä

Kirkkoveneessä riittää perämies

G Kalastuspalveluissa suosituksena pidetään seuraavia ohjeellisia oppaiden/ohjaajien vähimmäismääriä, joita sovelletaan olosuhteiden ja palvelun sisällön mukaisesti ja työsuojelumääräyksiä noudattaen:

- 1 opas/ohjaaja ryhmän muodostuessa 1 - 10 henkilöstä
- 2 opasta/ohjaajaa ryhmän muodostuessa 11 - 20 henkilöstä
- 3 opasta/ohjaajaa ryhmän muodostuessa 21 - 30 henkilöstä

4.1.2. Turvavälineet

Yleisohjeena voidaan todeta, että oppaan / ohjaajan mukana kulkeviin turvallisuusvälineisiin kuuluvat varusteet, jotka mahdollistavat seuraavat toiminnot kulloinkin vallitsevissa olosuhteissa:

- Välittömän ensiavun antamisen
- avun hälyttämisen ja viestinnän (viestintävälineet),
- pelastustoiminnan aloittamisen,
- ohjaajien ja ryhmän suojaamisen muuttuvissa olosuhteissa sekä
- aktiviteettikohtaisten välineiden tilapäisen huollon ja korjauksen.

Erityisiä, tuoteryhmäkohtaisia (esim. moottorikelkkailu) turvavälineitä tarkastellaan ko. tuoteryhmäkohtaisissa käsikirjoissa

4.2. Turvallisuusasiakirja

Turvallisuusasiakirja on toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, jossa on määritelty ohjelmapalvelualan toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita esim. henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma, avunhälyttämisjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin.

Turvallisuusasiakirja tulee laatia kirjallisesti sen tulee sisältää alla mainitut vähimmäistiedot ohjelmapalvelujen turvallisuuden varmistamisesta. Turvallisuusasiakirjan sisällön ja laajuuden on oltava tarkoituksenmukaisessa suhteessa ohjelmapalvelujen laajuuteen ja toimintaan. Jos ohjelmapalvelu koostuu useammasta

toiminnasta ja/tai suorituspaikasta, tulee näille laatia yksittäiset ohjeet. Turvallisuusasiakirja tulee käydä läpi henkilökunnan kanssa ja sen laadintaan tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa koko henkilökunta. Turvallisuusasiakirja tulee olla helposti saatavissa asioiden tarkistamista varten sekä esim. uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä. Turvallisuusasiakirja voidaan yhdistää pelastuslainsäädännön edellyttämän pelastussuunnitelman kanssa.

Turvallisuusasiakirjan sisältö:

1. Turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä
2. Työntekijöiden toimenkuvat
3. Osallistujat ja osallistujaryhmät
4. Rakennukset ja rakenteet
5. Turvallisuusvälineet ja henkilösuojaimet
6. Muut välineet ja varusteet
7. Riskien arviointi ja turvallisuuden suunnittelu
8. Toimintaohje onnettomuus- ja hätätilanteista varten
9. Toimintaohje tulen käsittelyyn
10. Onnettomuuskirjanpito ja onnettomuuden syyn tutkimista
11. Erilliset turvallisuussuunnitelmat yksittäisistä toiminnoista ja/tai suorituspaikoista

4.2.1 Riskien arviointi

Riskillä tarkoitetaan vaarallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja seurausten vakavuutta. Riskien arviointi on laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista sekä niiden merkityksen arvioimista turvallisuudelle, terveydelle ja omaisuudelle. Tavoitteena on parantaa turvallisuutta.

Toiminnanharjoittajan tulee joko itse tai ulkopuolista asiantuntijaa käyttäen arvioida ohjelmapalveluun liittyvät riskit. Riskien arviointi tulee laatia kirjallisesti osana turvallisuusasiakirjaa. Toiminnanharjoittajan itse suorittama riskien arviointi, mahdollisesti ulkopuolisella opastuksella) sitouttaa toiminnan harjoittajaa turvallisuushakuiseen toimintatapaan. Riskien arvioinnissa:

- Tunnistetaan, mitä vaaroja toimintaan liittyy, missä tilanteissa ja millaisia tapaturmia tai onnettomuuksia toiminnassa voi sattua (esim. kaatuminen, putoaminen, liukastuminen)
- Arvioidaan vaaran esiintymisen todennäköisyys ja seuraus:

- kuinka todennäköistä on, että tapahtuma tapahtuu (epätodennäköinen, mahdollinen vai todennäköinen)
- millainen on siitä syntyvä seuraus (vähäinen, esim. mustelma, haitallinen, esim. luun murtuminen tai vakava, esim. kuolema/pysyvä vamma)
- Toimenpiteet vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi tai tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi

Seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuuden laatu SETLA- ohjelmaa toteuttaa Suomessa Outward Bound Finland. SETLA -ohjelma on palvelu, joka on jokaisen seikkailua tai elämyksellistä ulkoilmatoimintaa järjestävän tahon käytettävissä. Palvelu ja ohjelmassa mukana oleminen on toimialalla vapaaehtoista ja pohjaa alan toimijoiden omaehtoiseen turvallisuustyöhön ja turvallisuusongelmien ennaltaehkäisevään panostamiseen.

4.2.2 Turvallisuussuunnitelma

Turvallisuussuunnitelmaan kuuluu toiminnanharjoittajan laatimat ohjeet yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan.

Ohjelmopalvelutuottajan tulee laatia riskianalyysiin pohjautuva turvallisuussuunnitelma.

Pelastus/pelastautumissuunnitelma on osa turvallisuussuunnitelmaa ja tarvittaessa sen on oltava sitä pyydettyä saatavilla.

Turvallisuussuunnitelma laaditaan kullekin palvelutuotteelle ja tuotteeseen liittyvään toimintaympäristöön. Ohjelmopalvelun koostuessa useammasta toiminnasta ja/tai suorituspaikasta, tulee turvallisuusasiakirjan liitteenä olla kirjalliset ohjeet (ns. turvallisuussuunnitelma) yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta.

Turvallisuusasiakirjan laatimisen pohjana voidaan käyttää kuluttajaviraston mallia, jossa edellytetään seuraavien asioiden tarkastelua:

1. Toiminnan/suorituspaikan kuvaus
2. Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö ja hänen varahenkilönsä sekä heidän

yhteystietonsa

3. Ajo-ohjeet tai muut ohjeet suorituspaikalle saapumiseen (myös pelastus- ja sairaankuljetusyksikköjen kulkureitit)

4. Jos kyseessä on reitti: reittiselostus, lähtöpaikka, paluupaikka, päivämatkat, yöpymis- ja taukopaikat, toimintapaikat. Liitteenä kartta, johon on merkitty selkeästi edellä mainitut kohdat.

5. Toimintaan/suorituspaikkaan liittyvät riskit

6. Riskien hallinta:
- Asiakkaiden enimmäismäärä suorituspaikalla,
 - toimintaan liittyvät rajoitukset (säätila, muut olosuhteet, päihteet),
 - palvelun toteuttajien pätevyysvaatimukset ja toiminta ennen ohjelman alkua (esim. suorituspaikan turvallisuuden ja varusteiden, mm. ensiapuvälineiden, hälytysyhteyden, varmistaminen),
 - asiakkaiden perehdyttäminen ja opastaminen toimintaan,
 - käytettävät varusteet: henkilönsuojaimet, turvallisuusvälineet,
 - koneet ja laitteet (esim. turvallisuusvaatimusten täyttäminen)
 - erityisvarusteet,
 - elintarvikkeiden ja veden kuljetus ja säilytys sekä
 - paloturvallisuus (esim. palovaroittimet, tulen käsittely, materiaalien paloturvallisuus).

7. Toiminta fyysisen vamman sattuessa asiakkaalle tai palvelun toteuttajalle

8. Toiminta muissa onnettomuus- ja vahinkotilanteissa (esim. tulipalo, häämyrkytys)

9. Yleisiä toimintaohjeita (esim. tulen käsittely, metsäpalovaroitukset)

10. Toiminta tapaturman tai onnettomuuden jälkeen:

- Raportointi (esim. onnettomuuskirjapito),
- tapahtumasta tiedottaminen (esim. tiedotuksesta vastaava henkilö ja toimintatapa),
- viranomaisille ilmoittaminen (kuluttajavirasto, työsuojelupiiri, poliisi) sekä
- jälkihoito (esim. loukkaantuneen kuljetus, mahdollinen kriisiapu).

11. Muut huomioon otettavat asiat
Laadittaessa suorituspaikkakohtaisia turvallisuussuunnitelmia tulee kiinnittää erityistä huomiota varsinkin seuraavassa listassa esimerkin omaisesti esitettyihin toimintoihin, joihin saattaa liittyä suuria riskejä (suluissa on mainittu esimerkkejä toimintaan

liittyvistä vaaroista):

- Kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot (avun saanti on vaikeaa/hidasta),
- pitkäkestoiset aktiviteetit (paleltuma, hypotermia, lämpöuupumus, nestevajaus, energiavajaus, eksyminen),
- toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoja, esim. moottoriveneet ym. (liikenneonnettomuus, törmäminen) sekä
- vesiaktiviteetit (veden varaan joutuminen, hypotermia, kolhiutuminen).

Edellä mainittu lista ei ole täydellinen, vaan saattaa olla myös muita suuria riskejä sisältäviä toimintoja, joissa turvallisuussuunnitelman tekemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

4.2.3 Onnettomuuskirjanpito, onnettomuuden syyn tutkinta ja ilmoitusvelvollisuus

Toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti –tilanteet. Onnettomuuksien ja niiden syiden tutkinta ja analysointi antaa pohjaa riskien arvioinnille ja turvallisuusjärjestelmän kehittämiseksi. Tuoteturvallisuuslain mukaan on sattuneista onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti –tilanteista ilmoitettava ensi tilassa kunnan tuoteturvallisuusviranomaiselle (terveystarkastajalle), lääninhallitukselle tai Kuluttajavirastolle.

Tarkempia ohjeita ohjelmapalveluiden turvallisuudesta Kuluttajaviraston julkaisussa: ”Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi” (8/2003)

5. KULUTTAJANSUOJA, LAIT JA ASETUKSET

Ohjelmapalvelutoimialan keskeisintä lainsäädäntöä ovat kuluttajansuojaan, tuoteturvallisuuteen sekä matkailu- ja ravitsemisalaan liittyvä lainsäädäntö, mm. valmismatkalaki, alkoholilaki ja elintarvikelainsäädäntö. Muita keskeisiä toimialaan liittyviä lainsäädännön osa-alueita ovat työlainsäädäntö, ympäristöasioihin liittyvä lainsäädäntö sekä vahingonkorvauslainsäädäntö. Erityisen haasteen muodostaa yritysten välisen kaupankäynnin seurauksena sopimusoikeus.

Kuluttajansuoja

Kuluttajansuojalainsäädännön keskeinen tavoite on suojella kuluttajaa elinkeinonharjoittajan epäasiallisilta myynti- ja markkinointikeinoilta. Kuluttajansuoja säätelee markkinointia sekä kuluttajan ja yrityksen välistä sopimussuhdetta.

Ohjelmapalvelutoiminnan tuotteiden tulee olla kuluttajansuojalainsäädännön täyttäviä ohjelmapalvelutuotteita. Pääsääntöisesti yli neljä tuntia kestäviin ja valmistautumista, varusteita, fyysistä tai psyykkistä kuntoa ja/tai taitoa vaativiin ohjelmiin osallistuville tulisi toimittaa ennen ohjelman alkua kirjallista ennakotietoa. Markkinointi, joka ei sisällä kuluttajan terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, esimerkiksi asiakkaan omasta vaatuksesta tai vakuutuksen omavastuusta, pidetään kuluttajansuojalain mukaan sopimattomana markkinointina. Markkinoinnista on myös selvittävä yritys, joka toimii valmismatkalain mukaisena vastuullisena matkanjärjestäjänä, mikäli kyseessä on valmismatkalain alainen toiminta.

Ohjelmapalveluista annettavien ennakotietojen tulisi sisältää mm.:

- kuvaus toiminnan luonteesta
- ohjelman ajallinen kesto
- ohjelman vaativuustaso ja edellytykset osallistujille
- maininta mahdollisista allergiaa aiheuttavista osista (mm.. eläimet osana palvelua)
- olosuhteet, jotka voivat johtaa ohjelman peruuntumiseen ja välittömään keskeyttämiseen
- ennakko-ohjeet, esim. vaadittavista taidoista tai varusteista
- tieto siitä, jos päihteiden vaikutuksen alaisena ohjelmapalveluun tai sen osaan

osallistuminen on kiellettyä sekä tarvittaessa tieto etukäteen siitä, että osallistujien toimintakunto voidaan tarkastaa ennen ohjelmapalveluun osallistumista

Lisäksi kuluttajansuojan kannalta tulee ohjelmapalvelun tuottajan huomioida erityisesti seuraavat lain säännökset:

- sopimusehtojen kohtuullisuus; sopimusehto jota kulutushyödykkeen hinta tai muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajan kannalta kohtuuttomana
- kuluttajankauppaa koskevat säännökset; tuote ei saa aiheuttaa vaaraa kuluttajalle tai hänen omaisuudelleen
- vahingonkorvaussäännökset; milloin asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, ilmoitus kaupan purkamisesta ja korvausvaatimuksista sekä tavaran/palvelun virheellisyyttä koskevat säännökset
- olosuhteisiin liittyvien peruutusosoikeuksien ja -riskien suhteen tuottajan tulee määrittellä olosuhteisiin liittyvät riskitekijät

Kuluttajansuojalaki ei koske kahden elinkeinonharjoittajan välistä kauppaa. Yritysten välisessä kaupankäynnissä sovelletaan yleistä sopimusoikeutta.

Tuoteturvallisuuslaki, tuotevastuulaki

Laki koskee tavaroita sekä kuluttajapalveluita, joita elinkeinonharjoittaja valmistaa, pitää kaupan, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa taikka tuo maahan ja jotka ovat tarkoitettut käytettäväiksi tai olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen. Ohjelmapalvelut ovat kuluttajapalveluita. Elinkeinonharjoittajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle.

Tuotevastuulain mukaan ohjelmapalveluyrittäjä on vahingonkorvausvelvollinen mikäli hänen myymänsä tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin kohtuudella voidaan olettaa. Tuotevastuulaki koskee nimenomaan irtainta esinettä. Turvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon ennakoitavissa oleva käyttö, markkinointi sekä käytön opastus. Luonnollisesti

vahingonkorvausvelvollisuus edellyttää myös, että asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen on aiheutunut vahinkoa. Tuotevastuulakia ei sovelleta kun kyseessä on liikennevakuutuslain tai tapaturmavakuutuslain alainen vahinko.

Valmismatkalaki, alkoholilaki ja elintarvikelaki

Valmismatkalaisissa säädellään valmismatkan markkinointia ja valmismatkaa koskevaa sopimussuhdetta. Lain mukaan valmismatkakasi katsotaan matka, jota tarjotaan vastiketta vastaan, kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana sekä matkan tarjoaa elinkeinonharjoittaja, joka järjestää matkoja muutoin kuin satunnaisesti. Lakia ei sovelleta sellaisiin matkanjärjestäjiin, joiden toiminta on satunnaista eli kertaluonteista tai hyvin harvoin toistuvaa, eikä myöskään lyhyisiin, esimerkiksi päivän kestäviin bussiretkiin. Laki koskee sekä Suomessa tapahtuvia että ulkomaille suuntautuvia matkoja.

Alkoholijuomien (nautittavaksi tarkoitettujen juomien, jotka sisältävät yli 2,8 % alkoholia) anniskelua voi harjoittaa vain se, jolle on myönnetty anniskelulupa. Lupa on haettava hyvissä ajoin ennen toiminnan aloittamista. Anniskelulupa voidaan myöntää myös tilapäisesti kertaluonteista tai muuten lyhytaikaista toimintaa varten, esim. tapahtumiin. Anniskeluluvan haltija vastaa siitä, että anniskelutilassa toimitaan lakien, muiden määräysten ja lupaehtojen edellyttämällä tavalla. Vuoden 2005 alusta lähtien lääninhallitukset ratkaisevat kaikki anniskeluluvat.

Elintarvikelaki pyrkii suojaamaan kuluttajaa ihmisravinnoksi sopimattomien elintarvikkeiden aiheuttamilta terveyshaitoilta. Tähän liittyen määräyksillä, ohjeilla ja tiedotuksella ehkäistään, vähennetään ja poistetaan elintarvikkeesta johtuvia terveyshaittoja sekä varmistetaan totuudenmukainen, riittävä tiedonsaanti tarvikkeesta. Elintarvikkeiden kaupanpito, valmistus, tuotanto ja varastointi edellyttää yleensä ilmoitusvelvollisuutta.

Työlainsäädäntö, ympäristöasioihin liittyvä lainsäädäntö sekä vahingonkorvauslainsäädäntö

Työaikalakia sovelletaan työsopimuksissa tarkoitetun työsopimuksen perusteella tehtyyn työhön. Poikkeuksia on mm. johtotehtävissä toimivien ja yrittäjän perheenjäsenten kohdalla sekä kotona tai muuten työnantajan valvonnan ulottumattomissa suoritetussa työssä.

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkontana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Laissa määrätään työnantajan sekä –tekijän velvollisuuksista ja oikeuksista mm. työsuhteen solmimisesta, päättämisestä sekä purkamisesta ja lomautussäännöksistä samoin kuin vuosi- ja vanhempainlomista ja niistä maksettavista korvauksista.

Työturvallisuuslaki asettaa ohjelmanpalveluyrittäjälle velvoitteita työntekijöitään kohtaan, mutta myös velvoitteita ja oikeuksia asiakkaan työnantajalle, mikäli asiakas osallistuu ohjelmanpalveluun työajalla sekä oppilaitokselle, mikäli opiskelija on ohjelmanpalveluyrityksessä suorittamassa opintoihin kuuluvaa harjoittelua.

Ympäristönsuojelulain ja –asetuksen vaatimukset kohdistuvat pääasiassa toimintaan maastossa sekä käytettävään kaluston kuntoon ja kelpoisuuteen, mutta myös toimitiloihin ja niissä käytettäviin ratkaisuihin. Jätehuoltolain tarkoituksena on tukea kestävästä kehityksestä edistämällä luonnonvarojen järkevää käyttöä sekä ehkäisemällä ja torjumalla jätteistä aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle sekä ympäristölle.

Vahingonkorvauslakia sovelletaan silloin kun on kyseessä tahallisesti tai tuottamuksellisesti aiheutettu vahinko eli on tapahtunut virhe tai laiminlyönti. Ohjelmanpalveluyrittäjä on vastuussa myös henkilökuntansa sekä alihankkijoidensa tekemisistä. Jos esimerkiksi ohjelmanpalveluyrityksen alihankkijana toimiva maastokokki on laiminlyönyt kalustonsa huollon tai henkilökohtaisen hygienian ja asiakas tämän vuoksi sairastuu, syntyy ohjelmanpalveluyrittäjälle vahingonkorvausvastuu.

Sopimusoikeus

Yritysten välisessä kaupankäynnissä on otettava huomioon sopijapuolten, sopimuksen tarkoituksen, sopimuksen kohteena olevan tuotteen, sopimuksen voimassaoloalueen ja – ajan, irtisanomus- ja purkautumisperusteet, sopijaosapuolten vastuut ja velvollisuudet sekä määräykset sopimusrikkomuksesta, korvausvelvollisuudesta, maksuviivästyisestä ja riitojen ratkaisemiseen liittyvissä asioissa.

Yritysten välisissä sopimusasioissa ovat tuotevastuun kohteena palvelutuote sekä tuotteen tuottamiseen liittyvät sopijaosapuolet. Kaikkiaan sopimusten valmistelu vie aikaa ja vaatii huolellisuutta, mutta kirjallisen sopimuksen syntyminen on aina tasavertaisen yhteistyön perusta. Sopimuksen allekirjoituksilla syntyy siis oikeussuhde, jossa kaksi tai useampi taho yhtyy. Sopimus syntyy vain ja ainoastaan hyväksytystä vastauksesta. Allekirjoitettu, siis hyväksytty sopimus erottaa tämän usein kuulluista yksipuolisista ”ilmoituksista”, joita usein tunnutaan pitävän sopimuksina. Suosituksena voidaan pitää, että tuotevastuun selkeyttämiseksi ohjelmapalveluyritys käyttää kirjallista tilaus-, tarjous- ja tilausvahvistusmenettelyä.

Laki elinkeinonharjoittajien välisten sopimusehtojen sääntelystä toteaa, että elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa ei saa käyttää ehtoa, joka on sopimuksissa toisena osapuolena olevien elinkeinonharjoittajien kannalta kohtuuton ottaen huomioon toisena osapuolena olevien elinkeinonharjoittajien heikommasta asemasta johtuva suojan tarve ja muut asiaan vaikuttavat seikat.

6. SOPIMUKSET

Suomalaiseen oikeudenkäytäntöön kuuluu sopimusvapauden periaate. Tällä tarkoitetaan itse sopimuksen tekemistä, sopimuskumppania, sopimuksen sisältöä ja muotoa sekä riitojen ratkaisemiseen kohdistuvia seikkoja. Sopimus voi olla suullinen tai kirjallinen. Molemmat ovat periaatteessa yhtä päteviä. Suullisessa sopimuksessa voi olla riitatilanteessa näyttövaikeuksia, joten sopimus kannattaa tehdä kirjallisesti. Kaupan tekeminen tai palvelun tilaaminen on molempia sopijapuolia sitova sopimus. Ostajalla on oikeus odottaa, että tuote tai palvelu on sovittunlainen ja että se toimitetaan sovituksi. Myyjällä on puolestaan oikeus odottaa, että ostaja maksaa kauppahinnan ajallaan. Se joka rikkoo sopimuksen, korvaa vastapuolelle aiheutuneen vahingon eli kaupan purkamisesta aiheutuneet kulut.

Sopimusten osapuolet

Sopimuksia tehdään kuluttajan ja yrityksen (elinkeinonharjoittaja) välillä sekä yrittäjien (elinkeinonharjoittajien) välillä. Aatteellisesta yhdistyksestä tulee oikeushenkilö, kun se merkitään yhdistysrekisteriin. Jos aatteellinen yhdistys harjoittaa muuhun tarkoitukseensa liittyvää elinkeinotoimintaa, se on merkittävä myös kaupparekisteriin. Avoimesta yhtiöstä, kommandiittiyhtiöstä, osakeyhtiöstä, osuuskunnasta ja yhdistyksestä on kaikista olemassa oma lakinsa.

Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen sopimus voi lain mukaan olla joko suullinen tai kirjallinen. Siinä on sovittava kaikista sopimukseen sovellettavista ehdoista, jotka eivät saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia. Lähtökohtana palvelujen kaupan osalta on, että elinkeinonharjoittajan täytyy toimittaa kuluttajalle sitä, mitä on sovittu. Jos palvelu ei ole sopimuksen mukainen, siinä on kuluttajansuojalain mukaisesti virhe, joka oikeuttaa kuluttajan saamaan virhettä vastaavan korvauksen. Jos kuluttaja kokee, että elinkeinonharjoittaja on rikkonut kuluttajille turvattuja oikeuksia vastaan, hän voi kääntyä kuluttajansuojaviranomaisten puoleen.

Toisin kuin kuluttajille myytäessä yritysten välisessä palvelujen ja tuotteiden kaupassa yritykset voivat itse päättää sopimusehdoista. Sopimalla selkeät pelisäännöt myyjä ja ostaja varmistavat, että yllättäviin ongelmatilanteisiin löytyy tasapuolinen ratkaisu.

Kannattaa huolehtia siitä, että tarjoukset, vahvistukset ja muut sopimusasiakirjat tehdään kirjallisesti, vaikka suullinen sopimus onkin yhtä pätevä kuin kirjallinen. Valmiita malleja löytyy useista eri etujärjestöjen yleisistä sopimusehdoista. Asianmukainen sopimus selventää sopimuskumppanien välisiä tehtäviä, oikeuksia ja velvollisuuksia sekä parantaa yhteistyötä ja auttaa välttämään ongelmia ja näin riskejä pystytään vähentämään. Sopimukseen ja sopimiseen voi liittyä monia hankalia kysymyksiä ja ristiriitatilanteita. Tyypillisiä sopimusongelmia on esitetty VTT:n sivuilla: http://www.pk-rh.com/show_doc.asp?ID=487

Yritysten välinen kaupankäynti

Ohjelmanpalveluja järjestettäessä on syytä muistaa, että palvelutuotteen asiakkaana voi olla joko yritys tai siihen rinnastettava yhteisö. Tällöin kaupaa käydään yritysten välisenä kaupankäyntinä. Toisena asiakasryhmänä voi olla yksityinen kuluttaja, joka ostaa ja käyttää palvelutuotetta kuluttajansuojalain suojeluksessa. Kuluttajansuojalaki ei siis koske kahden elinkeinonharjoittajan välistä kaupaa, vaan elinkeinonharjoittajien välille sovelletaan yleistä sopimusoikeutta.

Yritysten välisissä sopimusasioissa ovat tuotevastuun kohteena palvelutuote sekä tuotteen tuottamiseen liittyvät sopijaosapuolet. Kaikkiaan sopimusten valmistelu vie aikaa ja vaatii huolellisuutta, mutta kirjallisen sopimuksen syntyminen on aina tasavertaisen yhteistyön perusta. Sopimuksen allekirjoituksilla syntyy siis oikeussuhde, jossa kaksi tai useampi taho yhtyy. Sopimus syntyy vain ja ainoastaan hyväksytystä vastauksesta. Allekirjoitettu, siis hyväksytty sopimus erottaa tämän usein kuulluista yksipuolisista "ilmoituksista", joita usein tunnutaan pitävän sopimuksina. Suosituksena voidaan pitää, että tuotevastuun selkeyttämiseksi ohjelmanpalveluyritys käyttää kirjallista tilaus-, tarjous- ja tilausvahvistusmenettelyä.

Yritysten välisessä kaupankäynnissä ohjelmanpalveluyritykset tulisi noudattaa ainakin seuraavia suosituksia:

- määrittämään selkeästi kunkin tahon kantaman vastuun tuotteesta, esim. turvallisuuden ja vakuutusten suhteen,
- tekemään kirjallisen sopimuksen alihankkijan ja jälleenmyyjän tekemän osuuden sisällöstä

- laatimaan mahdollisuuksien mukaan kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa – sopimukseen voidaan liittää esim. peruutusehdot
- määrittelemään keskinäiset korvauserusteet vahinkotapauksissa
- **Yritysten välisissä sopimuksissa tulee ottaa huomioon lain veloitteet elinkeinonharjoittajien välisten sopimusehtojen sääntelystä.**

Alihankkijan sopimus

Kalastusohjelmapalveluyrittäjän ja esimerkiksi ruokapalveluja toteuttavan alihankkijan välisessä sopimuksessa tulee palvelusta maksettavan korvauksen lisäksi määritellä mitä ja missä kukin tuottaa, sekä milloin palvelun tulee olla asiakkaan saatavilla. Myös mahdollisten riitatapausten selkiyttämiseksi sopimuksessa määritellään myös kuka vastaa ja miltä osin kukin vastaa korvauksista vahinkotapauksissa. Tämän lisäksi kirjallisella sopimuksella sovitaan myös korvauksista toisen sopimusosapuolen laiminlyönnistä sopimansa palvelun tuottamiseen tai laiminlyönnistä peruutustapauksen ilmoittamisesta toiselle sopijaosapuolelle. Suosituksena pidetään, että kalastusohjelmapalvelun tuottaja ja alihankkija varmistavat tuotteen toimivuuden sopimuksella.

Jälleenmyyjän sopimus

Kalastusohjelmapalveluyrittäjän ja palvelutuotteen jälleenmyyjän välisessä sopimuksessa eli ns. myyjän sopimuksessa tulee tuotevastuun selkiyttämiseksi palvelun tuottajan tehdä kirjallinen sopimus jälleenmyyjän kanssa, sekä noudattaa kirjallista tilausvahvistusmenettelyä toiminnassaan. Kun jälleenmyyjän kanssa on tehty kirjallinen sopimus sekä käytetään kirjallisia tilausvahvistuksia, on peruutustapauksissa ja asiakasmäärän muutostilanteissa käytettävissä selkeät laskutusperusteet. Mahdollisten riitatapausten selkiyttämiseksi tulee sopimuksessa määritellä myös kuka vastaa ja miltä osin kukin vastaa korvauksista vahinkotapauksissa. Tämän lisäksi kirjallisella sopimuksella sovitaan myös korvauksista toisen sopimusosapuolen laiminlyönnistä sopimansa palvelun tuottamiseen ja/tai myymiseen sekä laiminlyönnistä peruutustapauksen ilmoittamisesta palvelun tuottajalle. Suosituksena pidetään, että kalastusohjelmapalvelun tuottaja ja jälleenmyyjä varmistavat tuotteen toimivuuden asiakkaalle sopimuksella.

Asiakkaan sopimus

Kalastusohjelmapalveluyrittäjän ja asiakkaan välisessä sopimuksessa, joka on myös ns. myyjän sopimus, tulee tuotevastuun selkiyttämiseksi palvelun tuottajan tehdä kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa sekä noudattaa kirjallista tilausvahvistusmenettelyä toiminnassaan. Kirjallinen sopimus antaa palvelun tuottajalle esimerkiksi peruutustapauksissa ja asiakasmäärän muutostilanteissa selkeät laskutusperusteet. Myös mahdollisten riitatapausten selkiyttämiseksi tulee sopimuksessa määritellä myös kuka vastaa ja miltä osin kukin vastaa korvauksista vahinkotapauksissa.

Lähdeluettelo:

Kirjallisuus

Antikainen, J. & Sutinen, M., , 1996, Tapahtumajärjestäjän käsikirja

Hallanaro, E-L, Manninen, S. & Wahlsröm, E. (toim.) 1996. Suomen ympäristön tulevaisuus. Edita ja Suomen ympäristökeskus.

Heiskanen, I., Kangas, A. & Mitchell, R. (toim.) 2002. Taiteen ja kulttuurin kentät. Perusrakenteet, hallinta, lainsäädäntö ja uudet haasteet

Huovinen, Ulla, Matkailun lainsäädäntö. Matkailuyrittäjä-sarja. Edita. 2. uudistettu painos. Helsinki 2002.

Hämäläinen, J. Yleisötilaisuuden järjestäjän vastuu katsojille aiheutuneesta vahingosta Opetusministeriön kulttuuri-, liikunta ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja nro 6/2001.

Kallio, M., Laatikainen, P., et.al. 2003, Arvonlisävero, KPMG

Kestävän kehityksen käsikirja kunnille. Sisäasiainministeriö, Stakes, Suomen Kuntaliitto, ympäristöministeriö. Forssa 1990.

Koivumaa, A., Johdatus tekijänoikeuden perusteisiin. <http://www.uta.fi/tyt/digit/kaytto/johdatus/johdatus.html>

Luostarinen, M. & Yli-Viikari, A. (toim.) 1997. Maaseudun kulttuurimaisemat. Maatalouden tutkimuskeskus ja Suomen ympäristökeskus.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut.

Välkylä, T. (toim.) 2003. Turvallinen yleisötilaisuus, Ympäristö ja Terveys -lehti

Muut lähteet:

Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 8/2003.

Suomen Vihreä Lomaopas. Luomua ja kestävyyttä matkailuun –hanke. Toim. Terhi Arell. Luomuliitto ry, ECEAT ja YTR.

Vähemmän jätteeksi, enemmän hyödyksi. Esite valtakunnallisesta jätesuunnitelmasta vuoteen 2005. Ympäristöministeriö ja Suomen ympäristökeskus. 1998.

Ympäristövastuullisuus. Opas maaseutumatkailuyrityksille. Maa- ja kotitalousnaisten Keskus. Joensuu 1998.

Internet-osoitteet:

www.kuluttajavirasto.fi

www.setla.net

www.oph.fi

www.finlex.fi

<http://www.ymparisto.fi/>

Matkailualaa koskevaa lainsäädäntöä

Kaupallista toimintaa harjoittavaa ohjelmanpalveluyrittäjää säätelevät mm. seuraavat lait ja asetukset. Kaikki voimassaolevat lait ja asetukset löytyvät Suomen Säädöskokoelmasta. Lakeihin voi tutustua myös internetissä: www.finlex.fi

Eri ohjelmanpalvelujen teemoihin (Moottorikelkkailu, Luontoliikkuminen (kesä/talvi) ja maastohiihto, Seikkailu- ja elämystoiminta, Ratsastus, Pyöräily, Vesiaktiviteetit, Kalastuspalvelut, Kulttuuritapahtumat) liittyvää lainsäädäntö on kuvattu lyhyesti em. käsikirjoissa.

Ajoneuvolaki (1090/2002)

Alkoholilaki (1143/94), Laki alkoholilain muuttamisesta 764/2002, Alkoholilain nojalla annettu valtioneuvoston asetus 1344/1994, Asetus em. muuttamisesta 1207/2002 sekä Asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta 1344/94)

Arvonlisäverolaki (1501/93) ja asetus (50/94)

Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (9/1989), Hintamerkintäasetus 11 §

Elintarvikelaki (361/1995)

Hygieniosaamisasetus (1115/2001) ja 127/2002) (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus elintarvikehuoneistossa työskentelevältä vaadittavasta elintarvikehygieenisestä osaamisesta ja osaamisen testaamisesta)

Järjestyslaki (612/2003)

Jätehuoltolaki (1072/1993)

Kalastuslaki (286/1982)

Kokoontumislaki (530/1999).

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Laki elinkeinonharjoittajien välisten sopimusehtojen sääntelystä (1062/93)

Laki järjestyksenvalliojista (533/1999)

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004)

Laki sopimattomasta menettelystä elinkeino-toiminnassa (1061/78)

LIITE 1

Luonnonsuojelulaki (1096/96) ja asetus (160/97)

Maankäyttö ja rakennuslaki (132/1999), Maankäyttö- ja rakennusasetus (10.9.1999/895)

Maastoliikennelaki /1710/1995),
Maastoliikenneasetus (10/1996)

Metsästyslaki (615/1993)

Pelastuslaki (468/2003) ja asetus (787/2003)

Rakentamismääräyskokoelma (RakMK)

Sähköturvallisuuslaki (410 / 1996), Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan töistä (516/1996), sähkölaitteistojen käyttöönotosta ja käytöstä (517/1996) ja sähkölaitteistojen turvallisuudesta (1193/1999)

Terveysuojelulaki (763/1994),
Terveysuojeluasetus (1280/1994)

Tieliikennelaki (267/81) ja asetus (182/82)

Tuotevastuulaki (694/1990)

Tuoteturvallisuuslaki (914/86) ja lain muutos (593/93)

Työaikalaki (605/1996)

Työsopimuslaki (55/2001)

Työterveyshuoltolaki (743/78)

Työturvallisuuslaki (738/2002), uusi 15.1.2004

Tapaturmavakuutuslaki (608/1948)

Ulkoilulaki (606/73)

Vahingonkorvauslaki (412/1974)

Valmismatkalaki (1079/94) ja Asetus valmismatkasta annettavista tiedoista (1085/94),
Asetus valmismatkaliikkeistä (366/1995)

Vesilaki (264/61) ja asetus (282/62)

Vesiliikennelaki (463/96)

Vuosilomalaki (272/73)
Ympäristönsuojelulaki (86/2000) ja
Ympäristönsuojeluasetus (169/2000),
Valtioneuvoston asetus ympäristönsuojeluasetuksen muuttamisesta (363/2003)

Yritys- ja yhteisölaki (244/01)

Kulttuurialaa koskevaa lainsäädäntöä

Asetus elokuvataiteen edistämisestä (121/2000)
Asetus elokuvien arkistoinnista (662/1984)
Asetus eräistä kirjailijoille ja kääntäjille suoritettavista apurahoista ja avustuksista (46/1964)
Asetus kulttuuriesineiden maastaviennin rajoittamisesta (189/1999)
Asetus kuvataiteen apurahalautakunnasta (116/1997)
Asetus museovirastosta (119/1992)
Asetus näkövammaisten kirjastosta (639/1996)
Asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (806/1998)
Asetus Suomen elokuva-arkistosta (228/1997)
Asetus Suomenlinnan hoitokunnasta (168/1989)
Asetus taidenäyttelyiden valtioneuvoston päätöksen mukaisesti (445/1986)
Asetus taiteen edistämisen järjestelystä (1105/1991)
Asetus taiteilijaprofessorin viroista ja valtion taiteilija-apurahoista (845/1969)
Asetus valtion omistamien rakennusten suojelusta (480/1985)
Asetus vapaasta sivistystyöstä (805/1998)
Kirjastoasetus (1078/1998)
Kirjastolaki (904/1998)
Laki Antellin kokoelmien ja rahavarain hallinnon ja hoidon uudelleenjärjestämisestä (931/1976)
Laki elokuvataiteen edistämisestä (28/2000)
Laki elokuvien arkistoinnista (576/1984)
Laki eräistä kirjailijoille ja kääntäjille suoritettavista apurahoista ja avustuksista (236/1961)
Laki eräistä kuvataiteen tekijöille suoritettavista apurahoista (115/1997)
Laki Euroopan talousalueen valtion alueelta laittomasti vietyjen kulttuuriesineiden palauttamisesta (1276/1994)
Laki kulttuuriesineiden maastaviennin rajoittamisesta (115/1999)
Laki kuntien kulttuuritoiminnasta (728/1992)
Laki kuvaohjelmien tarkastamisesta (775/2000)
Laki museovirastosta (31/1972)
Laki näkövammaisten kirjastosta (638/1996)
Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (635/1998)
Laki Suomen elokuva-arkistosta (891/1978)
Laki Suomenlinnan hoitokunnasta (1145/1988)
Laki taidenäyttelyiden valtioneuvoston päätöksen mukaisesti (411/1986)

Laki taiteen edistämisen järjestelystä (328/1967)
Laki taiteilijaprofessorin viroista ja valtion taiteilija-apurahoista (734/1969)
Laki Valtion elokuvatarkastamosta (776/2000)
Laki Valtion taidemuseosta (566/2000)
Laki vapaasta sivistystyöstä (632/1998)
Muinaismuistolaki (295/1963)
Museoasetus (1312/1992)
Museolaki (729/1992)
Opetusministeriön asetus Suomenlinnan hoitokunnan suoritteiden maksullisuudesta (1198/2001)
Opetusministeriön asetus Valtion elokuvatarkastamon ja elokuvaalautakunnan suoritteiden maksullisuudesta (979/2001)
Opetusministeriön asetus museoviraston suoritteiden maksullisuudesta (1092/2001)
Opetusministeriön asetus näkövammaisten kirjaston suoritteiden maksullisuudesta (980/2001)
Opetusministeriön päätös Suomen elokuva-arkiston suoritteiden maksullisuudesta (1124/1999)
Opetusministeriön päätös taiteen keskustoimikunnan suoritteiden maksullisuudesta (1111/1999)
Opetusministeriön asetus Valtion taidemuseon suoritteiden maksullisuudesta (978/2001)
Teatteri- ja orkesterilaki (730/1992)
Tekijänoikeuslainsäädäntö
Valtioneuvoston asetus kuvaohjelmien tarkastamisesta (822/2000)
Valtioneuvoston asetus raha-arpa-, veikkaus- ja vedonlyöntipelien tuoton tilittämisestä (1436/2001)
Valtioneuvoston asetus Valtion elokuvatarkastamosta (823/2000)
Valtioneuvoston asetus Valtion taidemuseosta (658/2000)
Valtioneuvoston asetus valtion taideteostoimikunnasta (620/2001)
Valtioneuvoston päätös ylimääräisiin taiteilijaeläkkeisiin liittyvistä ylimääräisistä perhe-eläkkeistä (216/1974)
Valtioneuvoston päätös ylimääräisistä sanomalehtimieseläkkeistä (37/1977)
Valtioneuvoston päätös ylimääräisistä taiteilijaeläkkeistä (75/1974)

Työryhmien kokoonpanot**MOOTTORIKELKKATYÖRYHMÄ:**

Juvonen Ossi, pj
 Boxberg Matti
 Haapala, Mikko
 Heinäluoto, Rami
 Karvonen, Pirkko
 Koskinen, Keijo
 Kotilainen, Esko
 Leskinen, Rune
 Lukkari, Tuija
 Niskanen, Hannu
 Niskanen, Jari
 Oinonen, Mikko
 Rutanen, Juha
 Tittonen, Kari
 Virtanen, Jari
 Lappalainen Aki, siht 30.4.01 asti
 Kurronen Leena, siht 7.5.01 lähtien

MoNo –hanke
 Matkailutyöt M. Boxberg
 Suomen Eräoppaat ry
 Merenväki
 Päijät-Hämeen koulutus konserni
 Karjalan Erämatkat Oy
 Vaasan Ammattiopisto/Travelpoint
 Lapland Guiding
 Kuluttajavirasto
 Valtra Oy
 Viestintäpalvelu Jari Niskanen
 Tahko-Safarit Oy
 HY-Makes
 Haapaveden ammattioppilaitos/NORA
 Tahko-Chalet Oy
 MoNo –hanke
 MoNo -hanke

Asiantuntijat:

Kuosmanen, Tiina
 Komppula, Raija
 Salmela, Jari
 Turunen, Ako
 Hiltunen, Toivo

Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu
 Joensuun yliopisto
 Liikkuva poliisi
 Tahko Safarit Oy
 Tunturi Lapin Kehitys ry

VAELLUS- JA MAASTOHIIHTOTYÖRYHMÄ:

Juvonen Ossi, pj
 Boxberg Matti
 Haapala, Mikko
 Haapamäki, Lasse
 Heinäluoto, Rami
 Hirvanen, Mauri
 Hugg, Timo
 Hämäläinen, Eero
 Hämäläinen, Jyrki
 Inston, John
 Jannela, Mari
 Karjalainen, Kimmo
 Kortelainen, Arto
 Kotaniemi, Kirsi
 Loven, Lasse
 Pääatalo, Tiina
 Riikonen, Jarkko
 Rätty, Kimmo
 Sorsa, Raija
 Tenno, Tommi
 Vainio, Kalevi
 Lappalainen Aki, siht 30.4.01 asti
 Kurronen Leena, siht 7.5.01 lähtien

MoNo –hanke
 Matkailutyöt M. Boxberg
 Suomen Eräoppaat ry
 Etelä-Pohjanmaan liitto
 Merenväki
 Hiekkaharjun tila
 Etelä-Karjalan Allergia- ja Ympäristöinst.
 Suomen Latu ry
 Outward Bound Finland
 Itä-Suomen Eräsafarit
 Karjalan kierros
 Toiminimi Retkimestari
 Ylä-Karjalan Retkipalvelu
 Kuluttajavirasto
 Metla-Joensuun tutkimusasema
 Imatran kaupunki, ympäristöterveydenh.
 Outward Bound Finland
 Outward Bound Finland
 PK-Maaseutukeskus
 Suomen Latu ry
 MoNo –hanke
 MoNo- hanke

SEIKKAILUTYÖRYHMÄ:

Juvonen Ossi, pj	MoNo -hanke
Boxberg Matti	Matkailutyöt M. Boxberg
Grönroos Juha	Saimaan Eräoppaat Osuuskunta
Haapala Mikko	Suomen Eräoppaat ry
Heinäluoto Rami	Merenväki
Heikkinen Jukka	Aktion Time
Hämäläinen Jyrki	Outward Bound Finland
Ikonen Marko	
Kankkunen Jaana	Köysi ja Kallio T:mi
Kankkunen Jari	Köysi ja Kallio T:mi
Kettunen Marja	T:mi Ketunmarja
Kilpiä Juha	Mood House
Koski Jari	Suomen Kiipeilyliitto ry
Kärkkäinen Kim	Talent Adventure
Laaksonen Ilmo	Kuntoutus- ja tutkimuskeskus Anttolanhovi
Luukkonen Nina	Puumalan Eräseikkailu
Majuri Heikki	Kuralan Kartanotila
Mikkonen Unto	Kasvukopla
Niemimuukko Sami	Samotic Salpavaellukset
Nissinen Eerik	Viitakko
Oksman Terho	Aktion Time
Putkonen Juha	Kasvukopla
Ruohtula Pasi	Luonto- ja vesistömatkailuhanke
Räty Kimmo	Outward Bound Finland
Virtanen Marko	Suomen Kiipeilyliitto ry
Kurronen Leena, siht	MoNo -hanke

RATSASTUS JA PYÖRÄILYTYÖRYHMÄ:

Juvonen Ossi, pj	MoNo –hanke
Boxberg Matti	Matkailutyöt M. Boxberg
Heinäluoto Rami	Merenväki
Hakala Leena	Ypäjän hevosopisto
Hitonen Minna	Minnan maastotalli
Hokkinen Lauri	TurkuTouRing Oy
Jalkanen Ritja	Rantasalmen vaellusratsastus Oy
Jokinen Hannu	Etelä-Karjalan retkeilyreitistöprojekti
Kotilainen Esko	Vaasan Ammattiopisto/Travelpoint
Kovacs Teri	Yrittäjä
Linna Tapio S.	Suomalainen pyöräilykuntien verkosto
Martin Minna	Suomen Ratsastajainliitto ry
Mättölä-Jokinen Minna	Einolan talli
Pääatalo Tiina	Imatran kaupunki
Räsänen Pirjo	Ellare Oy
Siitonen Reijo	Imatran kylpylä
Strömberg Jaana	Jämsän seudun koulutuskeskus/ Hevoshanke
Ulpovaara Johanna	Vihdin vaellusreitistöt -projekti
Tittonen Kari	Haapaveden ammattioppilaitos/NORA
Vuorinen Merja	Easy Living Oy
Kurronen Leena, siht	MoNo -hanke

VESIAKTIVITEETTITYÖRYHMÄ:

Juvonen Ossi, pj	MoNo –hanke
Boxberg Matti	Matkailutyöt M. Boxberg
Eerikäinen Reino	Sulkavan Vene Oy
Ekström Susanne	SE-Action Oy
Haapala Mikko	Suomen Eräoppaat ry
Heinonen Vesa	Lomakylä Bullerås
Heinäluoto Rami	Merenwäki
Herva Pekka	Lapin ympäristökeskus
Ikonen Marko	Yrittäjä
Karjalainen Kimmo	Tmi Retkimestari
Kotilainen Esko	Vaasan Ammattiopisto/Travelpoint
Kärkkäinen Kim	Talent Adventure
Lehtinen Björn	BearWater
Montonen Reijo	Merenkulkulaitos
Putkonen Juha	Wild Canoe
Schneider Kai	Extreme Fun Tmi
Sahama Pekka	Luonto- ja vesistö koulutushanke
Salovaara Kari	Karjaanjoki Life -hanke
Tonteri Raija	Tonteri Raija ja Matti
Tonteri Matti	Tonteri Raija ja Matti
Kurronen Leena, siht	MoNo –hanke

KALASTUSPALVELUT TYÖRYHMÄ

Lehtola Ilkka, pj, 1.6.2003 lähtien	MoNo 2- hanke Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy
Juvonen Ossi, pj, 31.5.2003 asti	MoNo 2- hanke Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy
Heinäluoto Rami, työryhmätyön vetäjä	Merenwäki
Autti Veli	Suomen Urheilukalastajain Liitto
Grahn Vesa	Fishing Lords Oy
Haapala Mikko	Metsähinen
Happonen Juha	Kalastusohjelmopalvelut
Heinonen Vesa	Saaristoretket
Herlevi Erik	Augur Kalastuspalvelu Oy
Holopainen Timo	Adventuure Ohjelma Ky
Ikonen Helena	Päijänne-instituutti
Kirjavainen Eija	MMM/Kala- ja riistaosasto
Koikkalainen Timo	Medi Fish
Kolari Ismo	Kuhamaa
Kotilainen Esko	Vaasan Ammattiopisto/Travelpoint
Laamanen Mika	Fishing Finland -projekti
Lankisch Niklas	Päijänne-instituutti
Luoto Hannu	Lohi-Luoto
Myllylä Markku	Kalatalouden Keskusliitto
Mäkinen Teuvo	Suur-Saimaan kalastusretket
Ollikainen Tuomas	Fishing Lords Oy
Paakkinen Jorma	Karjalan Kalamatkat

Pesonen Markku	Lohikoukun Kalastusmatkat Oy
Pönni Paavo	Voilà Ky
Ruuskanen Riitta	Augur Kalastuspalvelu Oy
Samanen Kai	Uudenmaan TE-Keskus
Sipinen Juha	
Sopanen Pekka	Etelä-Karjalan Maaseutukeskus
Tiitinen Jorma	Etelä-Savon Maakuntaliitto
Viitanen Mika	Fishing Lords Oy
Heimala Eija, siht.	MoNo 2- hanke Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy

Asiantuntijat:

Huovinen Ulla	OTK, UH Consulting
Niemi Jussi	Lounais-Suomen kalastusalue
Salmi Ilkka	Vakuutusyhtiö Pohjola

KULTTUURITAPAHTUMAT TYÖRYHMÄ

Lehtola Ilkka, pj.	Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy/MoNo –projekti
Isotalo Merja, työryhmän vetäjä	Kulttuuripajasto
Hokkanen Hannu	Imatran Big Band Festival
Hurmerinta Kristiina	Hämeenlinnan kulttuurikeskus
Iso-Aho Juha	Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kainulainen Kimmo	Helsingin yliopisto
Kallio Jorma	Lappeenrannan kaupunki
Karjalainen Tuulikki	Kuhmon kamarimusiikki
Kinnunen Petteri	Ateljee Hulmi
Komi Jaana	Etelä-Karjalan tapahtumat
Lajunen Kirsi	Jyväskylän Summer Jazz
Niiranen Virve	Kulttuuripalvelu Kaiku
Norrgård Britt-Marie	Pohjanmaan Matkailu-Rannikko

Asiantuntijat:

Hautamäki Veikko	Imatran Kaupunki/Pelastuslaitos
Huovinen Ulla	OKT, UH Consulting
Juha Jukka	Imatran Big Band Festival/turvallisuuspäällikkö
Kainulainen Harri	Lähivakuutus
Pääatalo Tiina	Imatran kaupunki/Ympäristötoimi