



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

MONIKULTTUURISUUS TYÖYHTEISÖSSÄ SEKÄ ASIAKASTYÖSSÄ

Tietopaketti Lapland Safaris Oy:n safarioppaille

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Elämymatkailu
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Andrej Sampo

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

SAMPO, ANDREJ:

Monikulttuurisuus työyhteisössä sekä
asiakastyössä
Tietopaketti Lapland Safaris Oy:n
safarioppaille

Elämysmatkailun opinnäytetyö, 33 sivua, 65 liitesivua

Syksy/2014

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää sähköinen tietopaketti Lapland Safaris Oy:n Levin alueen safarioppaille.

Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa safarioppaiden sopeutumista monikulttuuriseen työyhteisöön sekä auttaa monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisessa.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja toiminnallisesta osasta. Tietopakettiin kerättiin aineistoa ammattikirjallisuudesta, ohjelmapalveluyrityksille laadituista viranomaisohjeista, lainsäädännöstä, normien vaatimista turvallisuusdokumenteista sekä ohjelmapalveluyrityksen pelastussuunnitelmasta. Lähdekritiikki on otettu huomioon lähteitä valittaessa.

Opinnäytetyön toiminnallinen osio lähetettiin arvioitavaksi kohderyhmälle. Kohderyhmän palautteen mukaan päivitetyn tietopaketin ansiosta uuden työntekijän on helpompaa asettua taloksi ja vanhan työntekijän palauttaa mieleen käytäntöjä. Saadun palautteen mukaan tietopaketti sisältää lisäksi hyödyllisiä ohjeita monikulttuurisen asiakaskunnan vuorovaikutuksessa työskenteleville oppaille.

Toimeksiantajallani Lapland Safaris Oy:llä on ainutlaatuinen mahdollisuus hyödyntää monikulttuurista henkilöstöään asiakaspalvelun parantamisen prosessissa. Oikein toimiva monikulttuurinen työyhteisö luo uusia innovatiivisia ideoita. Jatkokehittämisaiheina voisivat olla henkilöstön raportit, kilpailut, aivoriihet ja niiden analysointi. Näiden avulla voitaisiin tuottaa uutuuksia palvelutarjontaan.

Asiasanat: Kulttuuri, kulttuurieroja, monikulttuurisuus, monikulttuurinen asiakastyö, monikulttuurinen työyhteisö, monikulttuuriosaaminen, tietopaketti

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in tourism and hospitality

SAMPO, ANDREJ:

Multiculturalism in work community and
customer service

Info package for Lapland Safari´s
safari guides

Bachelor's Thesis in experience tourism 33 pages, 65 pages of appendices

Autumn/2014

ABSTRACT

The purpose of this practice-based thesis is to produce an updated electronic information kit for safari guides, employed by Lapland Safaris Ltd in Levi.

The most important goal of this practice-based thesis is to make easier safari guides adaption into multicultural working environment and help their work in servicing customers from different cultures.

This practice-based thesis is divided in two parts: theory and function.

The material is collected from old info package, professional literature, official instructions for event organizers, from law, from security documents and from rescue plan for event organizers. Criticism for resources has been taken into account when choosing resources.

Functional part of thesis has been evaluated by the target group. Feedback was, that updated information kit gives new comer better instructions to follow-up and for old guides better refresh for remind practice. Additionally feedback mentions that information kit includes useful tips for interaction with multicultural customer base.

My client company, Lapland Safaris Ltd, has an unique opportunity to take the most of its multicultural team and use it as a resource in continuous process to improve customer service. Multicultural team creates new innovating ideas. As a subject for future development might be staff reports, competitions, brain storms and their analyses, creating new potential products to company's servicescape.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.2	Tavoitteet ja tarkoitus	2
1.3	Rajaukset ja rakenne	3
2	KULTTUURIEROJA	4
2.1	Kulttuuri	4
2.2	Monikulttuurinen asiakastyö	4
2.3	Kulttuurieroja	5
2.4	Asiakeskeiset kulttuurit vastaan suhdokeskeiset kulttuurit	7
2.5	Yrityskulttuuri	8
3	MONIKULTTUURISUUS	11
3.1	Suomalainen monikulttuurisuus	11
3.1.2	Monikulttuurisuus Lapissa	13
3.1.3	Monikulttuurinen työyhteisö	14
3.1.4	Monikulttuurisen työyhteisön piirteitä	16
3.2	Monikulttuuriosaaminen	16
4	TIETOPAKETIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	20
4.1	Yritysesittely	21
4.2	Tietopaketin teko	22
4.3	Typografia ja ulkoasu	24
4.4	Tiedon kerääminen tietopakettia varten	25
5	ANALYSOINTI	26
5.1	Oman prosessin kuvaus	26
5.2	Jatkotutkimuksen aiheet	28
6	YHTEENVETO	29
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Lapin maakunnassa väestö ikääntyy. Monilla kasvavilla toimialoilla kuten matkailualalla on pulaa ammattitaitoisista työntekijöistä. Monikulttuurisuus on yrityksille ja työelämälle yhä merkittävämpi menestystekijä, mutta mitä monikulttuurisuudella tarkoitetaan ja miten monikulttuurisuudesta saadaan menestystä? Monimuotoisuus on Suomessa nouseva vastuullisuustrendi. Kun monimuotoisuus on luonteva osa yrityksen yrityskulttuuria, pystytään paremmin palvelemaan myös kansainvälistä asiakaskuntaa ja yritys menestyy. (Elinkeino, liikenne – ja ympäristökeskus 2013.)

Safarialalla työyhteisöt ovat tiiviitä, ja safariopastus edellyttää tiimihenkeä. Työyhteisöön soveltuminen on jopa tärkeämpää kuin moottorikelkan hallinta. Moottorikelkkailun taidon voi oppia, työyhteisöön sovellutaan tai ollaan soveltumatta. Safarialalla pidetään tärkeänä, että työntekijä osaa toimia osana työyhteisöä ja tiimin edellyttämällä tavalla. Elämykset syntyvät yhdessä (Valkonen 2011, 72-73.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Lapin Safarit Oy, josta on kasvanut yksi Suomen vanhimmista, isoimmista ja maineikkaimmista ohjelmopalveluryksistä. Yritys palvelee vuosittain yli 100 000 ulkomaalaista vierailijaa, ja sillä on 50 vakituista työntekijää ja 450 osa-aikatyöntekijää. (Lapland Safaris 2014 b.)

Koska Lapin Safareille tulee uusia oppaita vuosittain, ja työyhteisö on monikulttuurinen, järjestetään oppaille perehdytystä ennen talvisesonkia. Perehdytyksen tarkoituksena on rakentaa me-henkeä ja perehdyttää safariopastehtäviin. Perehdytyksen ja talvikauden tueksi on oppaille jaettu tietopaketti. Safarityön kehittyessä koko ajan tietopakettiin lisättävät asiat kasaantuvat nopeasti ja tietopaketti jää helposti päivittämättä. Tämän vuoksi olen tehnyt toimeksiantosopimuksen Lapin Safarit Oy:n kanssa. Tämän opinnäytetyön tuotoksena päivitetään tietopaketti talvisesongin tueksi, jota safariopas voi käyttää apuna kohdatessaan monikulttuurisuutta työyhteisössä ja asiakastyössä. Tietopaketti luovutetaan toimeksiantajalle sähköisessä muodossa. Lisäksi sitä ei julkaista julkisena.

Haluan tämän opasvihkon avulla vahvistaa työyhteisön valmiuksia palvella monimuotoista asiakaskuntaa niin, että he kokisivat elämyksellisiä hetkiä turvallisissa olosuhteissa.

Olen toiminut Lapin Safareilla kahtena talvisesonkina. Vuonna 2012 joulusesongin työharjoittelussa sekä talvisesonkina 2013-2014 elämysoppaana, molemmat toimipaikat Levin laskettelukeskuksessa. Työtehtäviini kuului elämysoppaana toimimisen lisäksi uusien työharjoittelijoiden perehdyttäminen tehtäviin. Olen kokenut erittäin mielenkiintoiseksi työskentelyn monikulttuurisessa työympäristössä. Vuonna 2013 olin vaihto-oppilaana Soulin yliopistossa Etelä-Koreassa. Vaihto-oppilasaika oli jatkuvaa kohtaamista uusien ihmisten, kielten ja kulttuurien kanssa.

Toisena elämysopaskautenani Levillä pystyin jo hyödyntämään niitä kansainvälisiä taitoja, joita olin saanut asuttuani Kauko-Aasiassa. Vanhempieni työn takia olen asunut myös Venäjällä useita vuosia ja siellä solmittujen ystävyys-suhteiden takia myös venäläinen sielunmaisema on tullut tutuksi. Venäläisten ja aasialaisten matkailijoiden määrän kasvun johdosta olisi tärkeää, että oppailla olisi tietämystä näistäkin kulttuureista.

1.2 Tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää sähköinen tietopaketti Lapland Safaris Oy:n Levin alueen safarioppaille. Sähköisessä oppaassa tarkastellaan monikulttuurisuuden kohtaamista työntekijän näkökulmasta.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa safarioppaiden sopeutumista monikulttuuriseen työyhteisöön sekä auttaa monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisessa. Tavoitteena on jakaa heille tietoa eri kulttuureista. Tavoitteeni on lisäksi saada tietopaketin ulkoasusta sellainen, että oppaat mielellään lukevat sitä. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön tavoitteena on tietopaketin sisällön päivitys kokonaisvaltaisesti.

1.3 Rajaukset ja rakenne

Rajaan opinnäytetyöni käsittelemään monikulttuurisuutta ja sen kohtaamista asiakastyössä ja työyhteisössä. Tietopaketin pääpainopisteenä on helpottaa uuden safarioppaan työskentelyä monikulttuurisessa työympäristössä. Opinnäytetyössäni en puutu siihen miten monimuotoista työyhteisöä johdetaan. Lisäksi olen rajannut opinnäytetyöstäni pois monikulttuurisen perehdytyksen ja työnohjauksen. Rajaan pois myös suomenkielisen tietopaketin, koska kaikki safarioppaat ymmärtävät englantia. Tietopaketti tehdään Levin alueen safarioppaille vuoden 2014 talvikaudeksi.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja toiminnallisesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään kulttuurin sekä monikulttuurisuuden teorioita. Lisäksi siinä käsitellään tietopaketin suunnittelua ja toteutuksen vaiheita. Toiminnallisen osuuden tuotoksena on päivitetty tietopaketti.

2 KULTTUURIEROJA

Tässä luvussa käyn läpi kulttuurin ja yrityskulttuurin käsitteitä sekä tärkeimpiä kulttuurieroja, joilla on merkitystä monikulttuurisessa asiakastyössä.

2.1 Kulttuuri

Käsitteenä kulttuuri on laaja, ja sen takia on aluksi syytä palauttaa mieleen sen eri merkitykset, jotka ovat tärkeimpiä kulttuuriosaamisen näkökulmasta. Koska kulttuuri liittyy ihmisten kollektiiviseen toimintaan, sen voidaan ajatella koostuvan aineettomista normeista, arvoista, eettisistä periaatteista ja perinteistä. Ne vaikuttavat käyttäytymiseen, siihen mitä koetaan oikeaksi ja vääräksi, mitä arvostetaan, tai antavat osviittoja, miten tulee menetellä. (Uusitalo & Joutsenvirta 2009, 20.)

Toiseksi kulttuurilla voidaan viitata aineelliseen kulttuuriin: tuotettuihin rakennuksiin, esineistöihin, tekniikkaan, ympäristöihin ja niihin liittyviin symbolisiin merkitykseen. Vaikka arkikäytössä sana ”kulttuuri” liitetään nimenomaan kulttuurintuotannon, kuten muotoilun, taiteen ja arkkitehtuurin aikaansaannoksiin, historian tutkimus laajentaa näkökulmaa huomattavasti. Käsin tehdyt puuveneet, vanhat tehdasmiljööt, ruisleipä ja eri aikakausien pukeutumistyyli ovat myös kulttuuria. Kommunikaatio ja kieli ovat niin ikään keskeinen osa kulttuuria. Kulttuurien ymmärtämiseksi on tärkeää myös ajatella se myös toimintana. Toimintakeskeinen määrittely merkitsee, että kulttuuri näyttäytyy erilaisina tapoina ja käytäntöinä tuottaa kulttuurisia merkityksiä: se näkyy muun muassa elämäntapoina arjessa tai omaksuttuina käytäntöinä työelämässä: tätä nimitetään myös organisaatiokulttuuriksi. (Uusitalo & Joutsenvirta 2009, 20.)

2.2 Monikulttuurinen asiakastyö

2010-luvun alkupuolella Suomessa on vierailut vuosittain yli seitsemän miljoonaa matkustajaa, jotka ovat jättäneet Suomeen miljardeja euroa. Eikä

kasvulle näy loppua. Monikulttuurinen asiakastyö on osa suomalaista arkea. Siksi monikulttuurinen asiakaspalvelu on yksi osa-alue, jonka ammattitaitoisen asiakaspalvelijan tulisi hallita. Tämän taidon kehittämällä ja hiomisella on suora vaikutus yrityksen menestykseen. Kiristyneen kilpailun ansiosta asiakkaille on tarjottava korkealaatuista palvelua säilyttääkseen kilpailuetunsa. (Nieminen 2014, 11.)

Matkailualan ammattilainen on avain asiakkaan elämykseen. Vastuullisuus näkyy asiakkaalle ennen kaikkea turvallisuutena ja palveluiden hyvänä hinta-laatu suhteena. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry 2014.)

Samat periaatteet vallitsevat monikulttuurisessa asiakastyössä kuin missä tahansa muussa ihmisten välisissä toiminnassa. Siirtyminen asiakkaasta, asiasta, kielestä ja kulttuurista toiseen edellyttää asiakastyöntekijältä mukautumista, muuttumista ja oppimista. Taitavat asiakaspalvelijat osaavat tarjota palvelullaan unohtumattoman elämyksen asiakkailleen. Kun asiakaspalvelija on motivoitunut sisäisesti, häntä kiinnostavat erilaiset ihmiset ja vieraat kulttuurit, ja hän puhuu mielellään vieraita kieliä. Vahva motivaatio monikulttuurisessa asiakastyössä auttaa löytämään uusia ratkaisuja erityisesti hankalissa tilanteissa. (Nieminen 2014, 18–27.)

2.3 Kulttuurieroja

Niemisen (2014) mukaan hyvä asiakaspalvelu ymmärretään eri maissa eri tavalla ja siksi hyvä palvelu voi edellyttää erilaisten kulttuuristen toimintatapojen tuntemusta. Koska liike-elämä kansainvälistyy voimakkaasti ja ihmiset matkustavat työssään ja vapaa-ajallaan yhä enemmän, asiakastyö on yhtenäistymässä eri puolilla maailmaa. Venäläisessä kahvilassa, ranskalaisessa tavaratalossa ja suomalaisessa kodinkoneliikkeessä vallitsevat pitkälti samat periaatteet siitä, miten asiakas huomioidaan ja miten hänelle tarjotaan palvelua. Kuitenkin suomalainen hyvä palvelu voi tarkoittaa ulkomaalaisen asiakkaan mielestä toimintatapoja, jotka poikkeavat siitä mihin hän on tottunut. (Nieminen 2014, 23-31.)

Hofsteden kulttuuriteorian mukaan kulttuuri on mielen kollektiivista ohjelmointia, joka käsittää kolme tasoa: universaalien, kollektiivisen ja yksilöllisen. Universaalien ohjelmoinnin taso on suurelta osin perimästä johtuva, yhteistä koko ihmiskunnalle. Esimerkiksi ihmisen kyky tunkea rakkautta, pelkoa, iloa ja surua ovat perittyjä ja samoja koko ihmiskunnalle. Yksilöllisen ja kollektiivisen ohjelmoinnin tasot puolestaan muodostuvat kokemukseräisen oppimisen ja perimän yhdistelmästä, suurimmilta osin varhaislapsuudessa. Kulttuuri on yhteisön persoonallisuus. (Hofstede 2001, 1-3.)

Geert Hofsteden teettämä kyselytutkimus IBM:n työntekijöille kulttuurieroista on toteutettu yli 50 maassa. Hofsteden mukaan kulttuureja voidaan vertailla toisiinsa viiden eri kulttuuridimension avulla, jotka ovat: (Hofstede 2001, 29.)

1. Suhtautuminen valtaan: Korkea hierarkia vastaan matala hierarkia
2. Epävarmuuden sieto: Liittyy epävarmuuden hyväksymiseen tulevaisuutta kohtaan yhteiskunnassa.
3. Yksilöllisyys vastaan kollektiivisuus: Kuvaa yksilön suhdetta yhteisöön.
4. Maskuliinisuus vastaan feminiinisyys: Kuvaa yhteisön suhtautumista sukupuolten välisiin rooleihin.
5. Aikadimensio: lyhyt vastaan pitkä: Eli miten menestyminen nähdään: Nyt heti vai sukupolvien ketjussa. (Hofstede 2001, 29.)

Suomessa noudatetaan yleensä tarkasti aikamääreitä, ja aika pyritään käyttämään tehokkaasti. Väärinkäsitykset määräajoista ovat yleisiä – puolin ja toisin, koska suuressa osassa maailmaa vallitsee toisenlainen aikakäsitys. Aikarajat ovat monissa maissa ylimalkaisia ja epätarkkoja. Aikaan suhtaudutaan joustavasti. Koska ihminen on ajan palvelija ja suunnitelmiin tulee aina muutoksia, määräajat eivät ole tärkeitä. Suomessa on suhteellisen ankara yksiaikainen aikakäsitys. Suomalainen asiakaspalvelija pyrkii suunnittelemaan yleensä etukäteen

toimenpiteet ja aikataulut. Hän edellyttää asiakkaan toimivan samoin. Ulkomaalaisen asiakkaan on vaikea ymmärtää suomalaisen asiakaspalvelijan ehdottomuutta esimerkiksi määräaikojen noudattamisesta. Venäjällä, Kiinassa sekä Etelä-Euroopan ja Latinalaisen Amerikan maissa vallitsee moniaikainen aikakäsitys. Määräaikoja on tarkoitus noudattaa, mutta ne eivät ole ehdottomia. (Nieminen 2014, 51-52.)

Niemisen (2014) mukaan valtaetäisyys kertoo, miten yhteiskunnan jäsenet eri kulttuureissa hyväksyvät vallan jakautumisen epätasaisesti. Selkeitä hierarkkisia eroja pidetään luontevina korkean hierarkian maissa. Korkean hierarkian maissa kunnioitetaan senioriteettia ja ikää. Suuren valtaetäisyyden maissa vanhemmat ihmiset ovat yleensä tärkeämmässä asemassa kuin nuoremmat. Venäjällä on korkea valtaetäisyys eli hierarkiaa kunnioitetaan. Matalan hierarkian maissa kunnioitetaan vähemmän statusta, valtaa, senioriteettia ja titteleitä. Hierarkiaan perustuvalla asemalla on pieni painoarvo näissä maissa, koska niissä on pieni valtaetäisyys. Pieni valtaetäisyys on Pohjoismaissa. (Nieminen 2014, 41–45.)

2.4 Asiakeskeiset kulttuurit vastaan suhdekeskeiset kulttuurit

Yhdysvaltalainen tutkija Edward T. Hall on määritellyt eri kulttuureita sen mukaan, miten suorasti tai epäsuorasti asiat tai tehtävät ilmaistaan. Matalan kontekstin viestinnässä eli asiakeskeisessä kommunikaatiossa korostetaan tosiasioita ja keskitytään viestin ydinsisältöön. Sanat ovat voimakkaita ja tärkeitä. Sanat ovat sitä varten, että niiden avulla vaihdetaan informaatiota. Suomi, Pohjoismaat ja Saksa ovat matalan kontekstin maita. (Nieminen 2014, 35.)

Kanssakäymisen merkitystä korostetaan korkean kontekstin viestinnässä eli suhdekeskeisessä kommunikaatiossa. Sanoja käytetään tunnelman luomiseen ja tunteiden välittämiseen. Suhdekeskeisiä kulttuureja ovat Japani, Italia, Ranska, Espanja ja Kreikka. (Nieminen 2014, 36–37.)

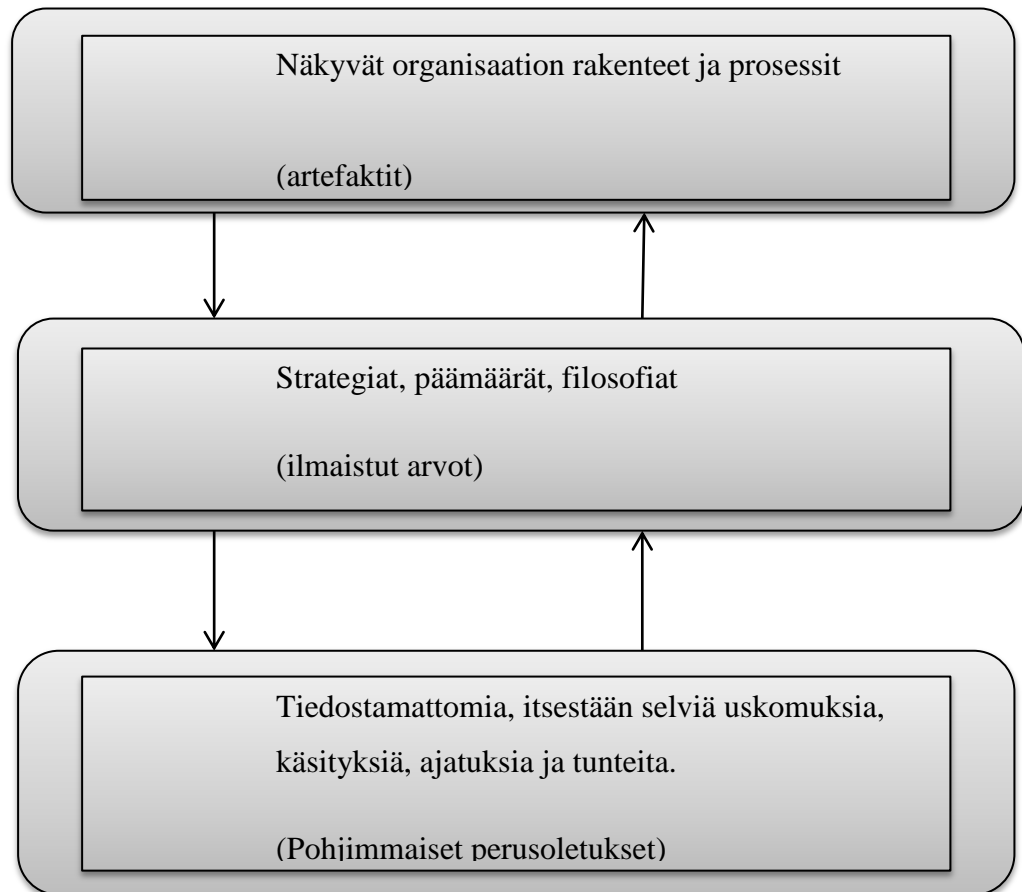
2.5 Yrityskulttuuri

Lapin sairaanhoitopiirin vuoden 2011 työpaikkakouluttajan palkinnon saanut ylihoitaja Ulla Hiltunen on sitä mieltä, että silloin kun monikulttuurisuus on luonteva osa yrityksen toimintakulttuuria, pystytään palvelemaan paremmin monimuotoista asiakaskuntaa ja yritys menestyy. (Elinkeino, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Jokaisella organisaatiolla on oma kulttuurinsa. Se pitää sisällään sekä selviä että kätkeytyjä merkityksiä, jotka ohjaavat sen toimintaa.

Organisaatiokulttuurin tutkija ja pioneeri Edgard H. Schein (2009) mukaan kulttuurin ymmärtämisen suurimpana vaarana on liika yksinkertaistaminen. Hän kritisoi näkemystä jossa – kulttuuri on ”tapa, jolla asioita tehdään täällä”, ”yrityksen ilmapiiri”, ”yrityksemme riitit ja rituaalit”, ”palkitsemisjärjestelmä”, ”perusarvomme” jne. Scheinin mukaan nämä kaikki ilmentävät kulttuuria, mutta mikään niistä ei edusta sitä sillä tasolla, jolla kulttuurilla on merkitystä. (Schein 2009, 30.)

Schein (2009, 30) esittää organisaatiokulttuurin monitasoteoriassa (Kuvio 1), että parempi ajatella kulttuuria on ymmärtää, että se ilmenee useilla ”tasoilla” ja että meidän täytyy ymmärtää ja hallita syvempiä tasoja.



Kuvio 1. Kulttuurin tasot. (Schein 2009, 30)

Kulttuurin ensimmäistä tasoa kutsutaan artefaktiksi. Esimerkiksi tutustuttaessa yritykseen on helpointa havaita artefaktien taso, eli se mitä kuulee, näkee ja tuntee, kun liikkuu ympäriinsä. Merkille pannaan emotionaaliset reaktiot ja havainnot suhteessa sisustukseen, arkkitehtuuriin sekä ilmapiiriin sen perusteella, miten ihmiset käyttäytyvät vierailijaa ja toisiaan kohtaan. Tämä tarkoittaa sitä, että artefaktien tasolla kulttuuri on selvä, ja sillä on välitön emotionaalinen vaikutus. Mutta tosi asiassa jää epäselväksi, miksi yrityksen jäsenet käyttäytyvät niin kuin tekevät. Pelkästään kuljeksimalla ympäriinsä ja havainnoimalla ei voi loppujen lopuksi tulkita, mitä tapahtuu. On voitava puhua organisaation jäsenten kanssa ja esittää heille kysymyksiä asioista, joita tuntee ja havaitsee. (Schein 2009, 31–32.)

Scheinin (2009, 32-33) teorian mukaan tämä johtaa kulttuurien seuraavalle tasolle. Kysymällä organisaatiossa työskenteleviltä ihmisiltä oikeita kysymyksiä voidaan selvittää ilmaistut arvot. Jos esimerkiksi vertaillaan kahta eri organisaatiota, jotka ovat hyvin erilaisia artefaktisella tasolla, toisessa pukeutuminen on

epämuodollista, suljettuja ovia ja seiniä ei ole ja kävijä saa vaikutelman nopeatahtisesta toiminnasta. Kun taas toisessa yrityksessä työskennellään suljettujen ovien takana, ollaan pukeuduttu muodollisesti ja syntyy vaikutelma harkitsevuudesta ja hitaasta etenemisestä. Saattaa seurata yllätys. Toisistaan artefakteiltaan poikkeavat yritykset saattavat edustaa samoja arvoja. Molemmat yritykset ovat asiakassuuntautuneita, välittävät tuotelaadusta, yhteistyöstä ja rehellisyydestä. Nämä ristiriitaisuudet kertovat, että käsitysten ja ajattelun syvempi taso ohjaa näkyvää käyttäytymistä. On selvitettävä kulttuurien ymmärtämiseksi, mitä syvemmällä tasolla tapahtuu.

Scheinin (2009, 33–34) mukaan syvemmän tason ymmärtämiseksi täytyy ajatella historiallisesta näkökulmasta. Mitkä ovat olleet yrityksen historian perustajien ja johtajien uskomukset, arvot ja oletukset, jotka ovat tehneet sen menestyksekkääksi? Jos yrityksen perustajat ovat saaneet iskostettua yrityksen arvot palkkaamiinsa henkilöihin, ja vielä saaneet houkuteltua palvelukseensa muita, ja onnistuneet luomaan menestyviä tuotteita ja palveluja, tulee näistä uskomuksista vähitellen yhteisiä ja itsestään selviä. Kulttuurin ytimenä on toisin sanoen nämä yhdessä opitut arvot, uskomukset ja oletukset, joista tulee itsestään selviä ja yhteisiä, kun organisaatio pysyy menestyvänä. On hyvä muistaa, että ne ovat yhteisen oppimisprosessin tulosta.

3 MONIKULTTUURISUUS

Tässä luvussa käyn läpi monikulttuurisuuden ja monikulttuuriosaamisen käsitteitä, sen nykytila Lapissa ja monikulttuurisen työyhteisön piirteitä.

Käsite monikulttuurisuus on saanut alkunsa angloamerikkalaisesta kulttuuripiiristä. Anette Treibel (*Migration in modernen Gesellschaften*) löytää sen jo Kanadassa 1700-luvulla käydyssä keskustelusta, kun kyse oli niiden maahantulijoiden eduista, jotka eivät halunneet lukea itseään ranskan kieliseen vähemmistöön tai englannin kieliseen enemmistöön. Intiaanit ja eskimot otettiin sittemmin käsitteen puitteisiin. Tämä esimerkki on hyödyllinen Suomen kannalta. Voidaan myös ajatella niin, että Suomen monikulttuurisuus on alkanut siitä, kun Suomeen on saapunut uusia väestöryhmiä.. (Hynynen 1997, 177.)

Monikulttuurisuus on tulokas suomalaisessa keskustelussa, mutta selvästi siihen jo juurtunut. Itse käsitteenä se on lainaa. Monikulttuurisuus sanana tarkoittaa, että yhteiskunnassa elää limittäin monia ryhmiä, jotka poikkeavat kulttuuriltaan toisistaan. Sellaisena se on kuvaileva tai asiantilan toteava termi.

Monikulttuurisuutta käytetään usein myös poliittisena käsitteenä. Sen avulla tahdotaan osallistua väittelyyn siitä, millainen olisi tavoiteltava tai hyvä yhteiskunta. Monikulttuurisuudella on Suomessa viitattu sekä erilaisten ryhmien ja ihmisten elämiseen samassa tilassa ja ajassa, että monenlaisiin ihanteellista yhteiskuntaa ja erilaisten ryhmien välistä rinnakkaiseloja koskeviin käsityksiin. (Rastas, Huttunen & Löytty 2005, 20–21.)

Kansainvälisissä keskusteluissa monikulttuurisuuden käsite on toisinaan haluttu korvata muilla termeillä, kuten interkulttuurisuudella. On selvää, että monikulttuurisuus on kaikessa monimerkityksellisyydessä epäselvä käsite, joka voi tarkoittaa julkilausuttua, tavoitteellista politiikkaa ja yhtäältä viitata maahanmuuttajien määrän kasvuun. (Rastas, ym. 2005, 21.)

3.1 Suomalainen monikulttuurisuus

Suomea on asuttanut vuosisatojen ajan perinteiset vähemmistöryhmät, joita ovat saamelaiset, suomenruotsalaiset, romanit, inkerinsuomalaiset, venäläiset,

juutalaiset ja tataarit. 1970-luvulla vireille tulleen maahanmuuttopolitiikan johdosta Suomeen saapuivat uudet etniset vähemmistöryhmät: ensin chileläiset, myöhemmin vietnamilaiset, somalit, entisen Jugoslavian kansalaiset, irakilaiset jne. (Miettinen 1997, 1.)

Miettinen väittää, että Suomea voi kutsua monikulttuuriseksi maaksi siinä valossa, että vähemmistöjen oikeuksia turvataan ja valvotaan lailla. (Miettinen 1997, 2).

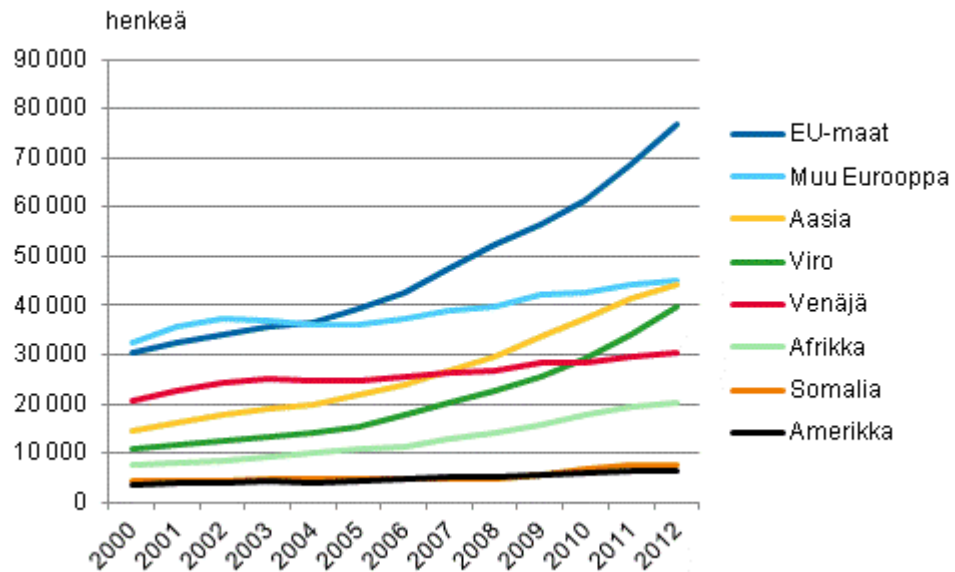
Rastas, Huttunen ja Löytty (2005) kritisoivat sitä näkemystä, että Suomi olisi yksikulttuurinen maa. Heidän mielestään maailmanlaajuiset muuttoliikkeet ja 1990-luvun kasvanut maahanmuutto on vain nostanut takaisin pinnalle keskustelun monikulttuurisuudesta. (Rastas, Huttunen & Löytty 2005, 16-17.)

Uudenlaiset ryhmät omine kulttuureineen ja elämäntilanteineen ovat saapuneet osaksi suomalaista arkea. Tämän ilmiön seurauksena on tarve käydä keskustelua suomalaisen monikulttuurisen yhteiskunnan luonteesta. Toisaalta monikulttuuristuvan yhteiskunnan arkielämän järjestämiseksi tarvitaan konkreettisia ratkaisuja. Meihin kaikkiin kohdistuu vaatimuksia arvioida uudelleen vanhoja puhe – ja ajattelutapoja. (Rastan, ym. 2005, 16–17.)

Ainekset monikulttuurisuudesta tulevat siis Suomeen paljolti muualta. Jokainen yhteiskunta tuottaa kuitenkin omaa ainutlaatuista monikulttuurisuuttaan. Ainutlaatuisuutta aiheuttavat niin kyseisen yhteiskunnan oma – tosin aina muuhun maailmaan yhteydessä oleva – historia kuin sekin, millaisista kulttuureista ja toimijoista tuon yhteiskunnan monikulttuurisuus kulloinkin rakentuu.

Suomen vieraskielinen väestö kasvoi 25 000 henkilöstä 224 000 henkilöön vuosien 1990–2010 aikana. Eniten vieraskielisten määrä on kasvanut 2000-luvulla: yhä useampi kuin joka kolmas vieraskielinen on muuttanut Suomeen vasta vuoden 2005 jälkeen. (Myrskylä 2014.)

Suurin osa Suomeen muuttaneista tulee Euroopan valtioista, mutta myös muualta muutetaan maahan, kuten (Kuvio 2) käy ilmi. 2000-luvulla muuttoliike Aasian valtioista on kasvanut erityisen nopeasti. Ulkomaan kansalaisten määrä kasvoi 77 000 henkilöllä 2000-luvulla, joista kolmasosa oli Aasiasta ja 54 prosenttia Euroopasta. (Myrskylä 2014.)



Kuvio 2. Eri maanosien kansalaisia Suomessa 2000–2012. (Myrskylä 2014.)

3.1.2 Monikulttuurisuus Lapissa

Lapissa asuu noin 3500 ulkomaan kansalaista, kun vielä 1980-luvun alkupuolella Lapissa asui vain parisen sataa ulkomaan kansalaista. Maahanmuuttajien määrä on viimeisen kymmenen vuoden aikana lähes kaksinkertaistunut Lapissa ja on kasvussa edelleen. Maahanmuuttajien määrä tulee ennusteiden mukaan huomattavasti kasvamaan. Siinä tapauksessa, jos Lapissa kasvu jatkuu nykyisellään, meillä asuu vuonna 2030 jo noin 12 000 maahanmuuttajaa. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017.)

Lappi on kansainvälinen maakunta, johon muuttavat ulkomaalaiset vahvistavat sitä tuomalla monipuolisen kielitaitonsa ja kulttuurinsa osaksi lappilaisuutta. Maahanmuuttajaväestö on lisäksi keskimäärin nuorempaa kuin kantaväestö, mikä onkin tärkeä voimavara Lapin kaltaiselle maakunnalle, jossa väki vanhenee ja vähenee. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017.)

Työttömyys Lapissa on edelleen varsin korkeaa, ja ulkomaalaisväestön työttömyys on huomattavasti korkeampaa kuin kantaväestön. Korkeasta työttömyydestä huolimatta tulevaisuuden kehitysnäkymät Lapissa ovat niin

elinkeinoelämän kuin työllisyydenkin osalta kuitenkin positiiviset pohjautuen erityisesti matkailuun sekä kaivos- ja metalliteollisuuteen. Lähivuosina työvoimasta poistuu noin 12 500 ja työllisistä noin 10 000 henkilöä. Maakunnassa asuva väestö ei riitä täyttämään tulevia työvoiman tarpeita suuren poistuman vuoksi ja kilpailu osaavasta työvoimasta tulee kiristymään. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017, 2013.)

Ratkaisevaa on tulevien vuosien kehityksen kannalta se, miten vetovoimaiseksi asuinpaikaksi Lappi koetaan. 2012 vuoden lopussa valmistuneen Lappi-brändin ”Lapland above Ordinary” tavoitteena on edesauttaa Lapin myönteistä kehitystä. Vetovoimaisuuden vahvistaminen vaatii Lappi-brändiä tukevia tekoja ja entistä yhtenäisempää viestintää niin kunnilta, yrittäjiltä, aluehallinnolta, yhdistyksiltä ja muilta organisaatioilta kuin maakunnan asukkailtakin. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017, 2013.)

Talouden kasvunäkymät Lapissa ovat positiivisempia kuin maassa keskimäärin johtuen Lapissa ja sen arktisilla lähialueilla käynnissä olevista öljy-, kaasu- sekä infrastruktuurihankkeista. Kasvavia toimialoja ovat kaivostoiminta, matkailu, rakentaminen, kuljetus, kauppa, sosiaali- ja terveystaloudet sekä virkistys- ja kulttuuripalvelut. Lappilaisia yrityksiä haastaa kansainvälinen talouden jatkuva ja nopea muutostila suuntautumaan perinteisten länsimaisten markkina-alueiden lisäksi uusille kehityksen alueille, kuten Kiinaan, Venäjälle, Intiaan, Etelä-Afrikkaan ja Etelä-Amerikkaan. Ammattitaitoisen työvoiman saatavuusongelmat ovat jokavuotinen haaste matkailun kausiluontoisuuden takia. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017, 2013.)

3.1.3 Monikulttuurinen työyhteisö

Nykypäivänä työyhteisöt, tulevaisuudesta puhumattakaan, ovat kaukana nurkkakuntaisista, homogeenisista ja tasapäisistä yhteisöistä. Työyhteisöjen alakulttuureihin ja monimuotoisuuteen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota viime vuosina. Tiedostetaan, että työyhteisössä on runsaasti eri sukupuolta olevia, eri-ikäisiä tai erilaisella toimintakyvyllä ja kokemuksella varustettuja henkilöitä. (Wallin 2013, 65.)

Monikulttuuriset tiimit ovat tehokkaampia, luovempia ja tuotteliaampia kuin homogeeniset tiimit, mutta vain jos ne on rakennettu oikein, ja niitä johdetaan taitavasti ja tietoisesti. Niiden menestystekijä on juuri erilaisuuden voima, rikkaus ja mahdollisuus. (Wallin 2013, 68.)

Lahti (2008) mukaan monikulttuurisuuden taloudellisia hyötyjä on yritetty todistaa pitkään, mutta tutkimustulokset ovat olleet ristiriitaisia. Mutta asiantuntijat ovat yksimielisiä siitä, että hyvin johdettu monikulttuurinen työyhteisö edistää innovatiivisuutta, yrityksen sopeutumiskykyä ja joustavuutta muuttuvissa toimintaolosuhteissa sekä päätöksentekokykyä ja päätösten toteuttamisvarmuutta. Välillisiä taloudellisia hyötyjä tuottavat henkilöstön sitoutuminen ja motivaatio, yhteenkuuluvuus ja pysyvyys. Markkinoinnissa, tuotekehittelyssä ja asiakaspalvelussa henkilöstön moninaisuus on osoittautunut eduksi. (Lahti 2008, 116.)

Vuonna 2007 julkistettiin ensimmäinen suomalainen monimuotoisuusbarometri. Monimuotoisuuteen suhtauduttiin barometrin mukaan yleisesti ottaen myönteisesti, koska sen nähtiin lisäävän yritykseen luovuutta ja parantavan tuloksellisuutta. (Lahti 2008, 53.)

Fortune-lehti julkaisi vuosia sitten tehdyn tutkimuksen, joka oli tehty yhdysvaltalaisen yritysjohtajien keskuudessa. Taulukko 1 osoittaa, että monimuotoinen työyhteisö parantaa yrityskulttuuria, helpottaa uusien työntekijöiden rekrytointia ja parantaa asiakassuhteita. (Lahti 2008, 39.)

Taulukko 1. Monimuotoisuuden hyödyt yritykselle. (Lahti 2008, 5)

Parantaa yrityskulttuuria	79%
Helpottaa uusien työntekijöiden rekrytointia	79%
Parantaa asiakassuhteita	52%

3.1.4 Monikulttuurisen työyhteisön piirteitä

Globalisaatio, informaatioteknologia, aineeton verkostotalous ja väestörakenteen muutos edellyttävät monimuotoisilta yrityksiltä, työyhteisöiltä, esimiehiltä, tiimeiltä sekä yksittäisiltä työntekijöiltä uudistumis- ja palautumiskykyä. Heille kyse on jatkuvasta muutoksesta niin emotionaalisella kuin toiminnallisellakin tasolla. Ratkaisevaa on, mihin suuntaan liike tapahtuu. (Wallin 2013, 68–69.)

Monimuotoinen työyhteisö asettaa työelämän eri toimijoille – eritoten johtajuudelle – omat haasteensa tuoden siihen tiettyjä erityispiirteitä. Integraation ja yhteistoiminnan tavoittelussa esimiesten rooli on suorastaan ratkaiseva.

Inhimillisten voimavarojen ja osaamisen johtamiseen tarvitaan uutta sosiaalista osaamista, uusia lähestymistapoja ja taitoja. (Wallin 2013, 69.)

Wallinin (2013, 69) mukaan toimivan monikulttuurisen yhteisön toiminnan edellytyksiä ovat yhdessä vietetyn ajan, luottamuksen, osallisuuden, selkeän viestinnän, sietokyvyn, sitouttamisen ja rakentavien ristiriitojen ratkaisua.

Kulttuuriset eroavaisuudet tulevat vähemmän esiin: Mitä selkeämmin henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä, mitä enemmän työntekijöitä tuetaan tarvittaessa, mitä selkeämmät pelisäännöt työyhteisössä on, mitä rakentavimmin ja avoimemmin työyhteisö käsittelee syntyneet väärinkäsitykset tai epäonnistumiset. (Wallin 2013, 72.)

3.2 Monikulttuuriosaaminen

Tarvitsemme monikulttuuriosaamista jokapäiväisessä yhteistoiminnassa, verkostojen ja yhteistyön rakentamisessa, jännitteiden ja konfliktien purkamisessa. Monikulttuuriosaaminen ei ole pelkästään valmiita menetelmiä, fraaseja tai työkaluja vaan pikemminkin tavoitteellinen ja kokonaisvaltainen, mutta myös kompleksinen, kasvuprosessi. Monikulttuuriosaaminen perustuu erilaisiin yksilöllisiin ominaisuuksiin, kuten kärsivällisyys, joustavuus,

positiivisuus, avoimuus, kiinnostus, empatia, uteliaisuus ja oikeudenmukaisuus. Se ei kuitenkaan ole myötäsenteistä eikä automaattista. Se vaatii tietoista keskittymistä, harjoitusta ja usein valmennustakin. Lähtökohtana on moniarvoinen näkemys kulttuurista ja etnisyydestä. (Wallin 2013, 76.)

Kulttuurien välisessä kanssakäymisessä on perinteisesti ajateltu, että olennaista on tuntee kutakin kulttuuria sen ulkoisten ja yleisten kriteerien, kuten uskomusten, tapojen, ja jopa olemuksen perusteella. Kommunikointiin voi liittyä kieli- tai kulttuurieroista johtuvia haasteita. Niitä voisi pitää oppimisen mahdollisuutena eikä ajatella niitten kaatavan maailmaa. (Wallin 2013, 76.)

Kulttuuriin tutustuminen on aktiivista toimintaa, osallisuutta ja kiinnostusta, ei vain pelkkää tiedonhankintaa ja varuillaan oloa. Tiedon sijasta olisi parempi puhua ymmärryksestä. Tunneäly ja herkkyys ovat tarpeen, mutta saattavat johtaa myös reviirien loukkaamiseen, ylitulkintaan tai oman identiteetin hämärtymiseen. (Wallin 2013, 77.)

Wallin (2013) on kehittänyt mallin monikulttuuriosaamisen ulottuvuuksista (Kuvio 3). Lähemmin katsottuna monikulttuuriosaaminen koostuu useista kerroksisista elementeistä, joista syntyy kehämäinen kokonaisuus.

Monikulttuuriosaamista voi esittää myös nelikenttänä, jossa sen ulottuvuuksina ovat taito, tieto, tunne ja toiminta. Tosin on merkille pantava, että taitoalueet limittyvät osin toisiinsa. (Wallin 2013, 77.)



Kuvio 3. Monikulttuuriosaamisen ulottuvuudet.(Wallin 2013, 77)

Kulttuurisen orientaation mukaisesti onkin tärkeää tietää jotakin esimerkiksi historiasta: millaisin edellytyksin ja millaisista lähtökohdista jokin kansa toimii nykyisessä globaalissa maailmassa. Lisäksi sosiaalisten rakenteiden ja kulttuurin piilossa olevien tekijöiden havainnoiminen ja kohtaaminen lisäävät ymmärrystä. Vaikka kaikkia käyttäytymissäntöjä ei osaisikaan, saati ymmärtäisi niiden tarkoitusta, vieraan kulttuurin edustajan kanssa voi toimia. Hyvä taito on kiinnittää sopivalla tavalla huomiota kulttuurieroihin ja myös jättää ne huomiotta, juuttumatta niihin. (Wallin 2013, 78–80.)

Hyvät käytöstavat ja yleiset sosiaaliset taidot ovat keskeisessä asemassa kulttuurien kohdatessa, kuten missä tahansa vuorovaikutuksessa. Kuuntelu, selkeä ilmaisu, arvostava ja huomioiva käytös, ongelmanratkaisu- ja neuvottelutaito sekä vastuullisuus ovat tarpeen myös ja eritoten vieraan kulttuurin kohtaamisessa. Lisäksi tarvitaan yhteinen tapa tai kieli viestiä. Monikulttuuriosaamis teorian mukaan tarvitaan kykyä havainnoida ja ymmärtää emotionaalisia signaaleja; kykyä aistia ja reagoida tilanteen vaatimalla tavalla. Puhuttu kieli ei ole pelkkiä sanoja. On hyödyllistä osata käyttää kieltä kussakin tilanteessa sopivalla tavalla.(Wallin 2013, 80–81.)

Jokainen uusi tapaaminen saattaa olla pieni kulttuurikriisi. Siihen liittyy myös avuttomuuden tunnetta, ärtymystä, pelkoa, inhoa, vihaa, sääliä. Olipa oma rooli valtaväestöön tai vähemmistöön kuuluva, kokemukset menevät tunnetasolle. Näiden kokemusten ja tunteiden rehellinen ja avoin tunnistaminen, arviointi, käsittely sekä sijoittaminen oikeaan kontekstiin on tärkeää monikulttuurisen kompetenssin kehittymiselle. Negatiiviset tunteet harvoin kiinnittyvät todellisuudessa toisiin ihmisiin, vaan kulttuuriseen orientaatioon ja sen aiheuttamaan tilanteeseen. Tämän takia on tärkeää havaita ja oppia näkemään, mitä itse on, miten kokee, suhtautuu ja käyttäytyy. (Wallin 2013, 82–83.)

Monikulttuuriosaamisen edellytyksenä on aina osallisuus. Monikulttuurisia taitoja voi sekä opiskella että opettaa tiettyyn pisteeseen saakka, mutta oma kokemus on kuitenkin välttämätön. Wallinin (2013) mukaan erittäin tärkeää monikulttuuriosaamisen toiminnallisena osa-alueena on kulttuurinen tasapaino. Wallin esittää, että kulttuurinen tasapaino ei ole itsepintaista kiinnipitämistä omista toimintatavoista ja arvoista, mutta ei myöskään niistä luopumista ehdoin tahdoin. Omaleimainen, aito, omasta kulttuurista ja arvomaailmasta vapaasti nouseva kommunikaatio toimii kaikkien parhaiten. (Wallin 2013, 84–85.)

4 TIETOPAKETIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää sähköinen tietopaketti Lapland Safaris Oy:n Levin alueen safarioppaille. Sähköisessä oppaassa tarkastellaan monikulttuurisuuden kohtaamista työntekijän näkökulmasta.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa safarioppaiden sopeutumista monikulttuuriseen työyhteisöön sekä auttaa monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisessa. Tavoitteena on jakaa heille tietoa eri kulttuureista. Tavoitteeni on lisäksi saada tietopaketin ulkoasusta sellainen, että oppaat mielellään lukevat sitä. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön tavoitteena on tietopaketin sisällön päivitys kokonaisvaltaisesti.

Monikulttuurisuus on tullut ajankohtaiseksi etenkin Lapissa, jossa erityisesti matkailuala kärsii nyt ja tulevaisuudessa vielä suuremmassa määrin työvoimapulasta. Lapland Safaris on ratkaissut ongelman rekrytoimalla työvoimaa sekä ulkomailta että jo maassa asuvien maahanmuuttajien keskuudesta. Keskustelu monikulttuurisuudesta on noussut Suomessa pinnalle, mutta käsitteenä se on varmasti monelle epäselvä. Monikulttuurisuus- ja monikulttuuriosaamiskäsitteiden avaaminen ja selvittäminen safarihenkilöstölle on tärkeitä, koska työympäristössä kohdataan ihmisiä eri kulttuureista. Ammattitaitoiselta oppaalta edellytetään kykyä johtaa ryhmää sekä kykyä sovittaa esiintymisensä kulloisenkin ryhmän tarpeiden, vaatimusten ja kulttuuritaustan mukaan, jotta väärinkäsityksiltä ja vahingoilta vältyttäisiin.

Idea tietopaketista syntyi talvisesongin loppuvaiheessa esimieheni aloitteesta. Hänen mielestään vanha tietopaketti oli päivityksen tarpeessa. Innostuin oppaan päivittämisestä niin, että päätin tehdä aiheesta opinnäytetyön. Talvisesongin päätyttyä tein toimeksiantosopimuksen työnantajani kanssa. Sain tietoperustan valmiiksi syksyyn mennessä. Halusin kuulla toimeksiantajan näkemyksen siitä, mitä tietopaketti tulisi pitää sisällään. Toimeksiantajan toive oli, että tietopaketti sisältäisi seuraavat tiedot: ensiapu, turvallisuus ja toimintaohjeet onnettomuustilanteessa.

Vanhasta tietopaketesta puuttui materiaali koskien monikulttuurisuutta asiakastyössä ja työyhteisössä. Tämä vahvisti näkemystäni siitä, että tietopaketti kaipasi päivitystä, joka auttaisi oppaita monikulttuurisessa palvelutyössä. Tietopaketilla voi olla apua Lapin Safareiden yrityskulttuurin ja asiakassuhteiden parantamiseen.

Haluan tukea tällä tietopaketilla monikulttuurisen asiakaspalvelutiimin työtä monimuotoisen asiakaskunnan parissa. Tietopaketti osallistuu omalla panoksellaan yrityksen jatkuvaan prosessiin palvelun laadun parantamisessa.

4.1 Yritysesittely

Seppo Siren ja Reino Lehtoniemi perustivat matkailun ohjelmapalveluyrityksen Lapin Safarit Ky:n vuonna 1982. Matkailun ohjelmapalvelutarjonta oli vielä varsin vähäistä siihen aikaan. Voidaankin todeta, että Siren ja Lehtoniemi ovat alan kehittäjiä ja pioneereja. Vähäisen kysyntään vastattiin neljällä moottorikelkalla ensimmäisenä toimintavuonna. Liikevaihto tilivuodelta oli 200.000 markkaa (33 333 euroa). (Yrittäjät 2003.)

Toiminta laajentui myös kesään vuonna 1984, jolloin Kemi- ja Ounasjoen vesistöreittejä alettiin hyödyntämään. Lapin Safarit muutettiin Oy:ksi vuonna 1988. Yhtiöjärjestelyjen seurauksena nykyinen toimitusjohtaja Jyrki Niva ja markkinointijohtaja Rauno Posio tulivat osakkaiksi yhtiöön. Sisäisen organisaation kehittäminen perheyrietyksestä asiantuntijaorganisaatioksi oli yksi liiketoiminnan kehittämiseksi asetettu tavoite. Tilikauden liikevaihto oli kasvanut 6 miljoonaan markkaan (1 milj. euroa). (Yrittäjät 2003.)

Toiminta laajennettiin Leville vuonna 1999. Liikevaihto tilikaudelta oli kasvanut 15,2 miljoonaan markkaan (2,5 milj. euroa). Vuonna 2000 Lapin Safareille myönnettiin ensimmäisenä matkailun ohjelmapalveluyrityksenä maailmassa ISO-9001-laatusertifikaatti. Lapin Safarit konsernin asiakkaat ovat pääosin ulkomaalaisia. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneja ovat kotimaisten matkatoimistojen ohella myös ulkomaiset matkanjärjestäjät. (Yrittäjät 2003.)

Lapin Safarit konserni työllistää ympärivuotisesti 45 työntekijää. Yrityksen kapasiteetti riittää palvelemaan 8000 vierasta päivittäin. Lapin Safarit työllistävät vuosittain 450 kausityöntekijää. 580 moottorikelkkaa, 25 kanoottia ja 7 kirkkovenettä kuuluu Lapin Safareiden varustukseen. Yritys toimii Rovaniemellä, Levillä, Saariselällä, Ylläksellä, Oloksella, Luostolla, Hetassa ja Kilpisjärvellä. (Lapland Safaris 2014 a.) Lapland Safaris Oy:n liikevaihto oli vuonna 2012 yli 12 miljoonaa euroa. (Taloussanommat 2014).

Lapin Safarit konsernin yrityskaupan myötä Ylläs-Safarit Oy jatkaa toimintaansa Lapin Safareiden tytäryhtiönä. Ylläs-Safarit on maailmanlaajuisesti tunnettu lumirakentamisen osaajana ja Lainiossa toimivasta Lumikylästään, Snow Villagesta. Markkinointijohtajan Rauno Posion mukaan lumi- ja jäärakentamisessa on hyödyntämismahdollisuuksia Lapissa. Lapin Safareilla on alustavia ideoita laajentaa ja kehittää Lainiota. Lapin Safareilla on mietitty, miten jatkaa matkailusesonkia Lainiolla kesäaikaan. (Kuukkelin 2013.)

4.2 Tietopaketin teko

Vilkan ja Airaksisen mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteita ovat käytännön ohjeistaminen, toiminnan järjestäminen tai opastaminen. Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu raportista ja tuotoksesta. Raportissa käsitellään oman alan teoriaa, johon lopputuotos perustetaan. Lopputuotoksena opinnäytetyöstä voidaan laatia kirjallinen opas tai ohjeistus ammatilliseen käyttöön. Lopputuotos voi olla esimerkiksi painetussa tai sähköisessä muodossa. Toiminnallisen opinnäytetyön olisi suositeltavaa olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9-10.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksen tekeminen ei ole pakollista. (Vilkka & Airaksinen 2004, 70). Toimeksiantajan löytäminen on suositeltavaa toiminnallisessa opinnäytetyössä. Toiminnallisen opinnäytetyön avulla voidaan näyttää omaa osaamista ja pitämään suhteita aiempiin harjoittelupaikkoihin. (Vilkka & Airaksinen 2003, 16.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raporttiosuudessa on kerrottava kaikki ne seikat, jotka vaikuttavat varsinaisen toiminnallisen osuuden valmistamisen ja työn merkityksen ymmärtämiseen. Raporttiosuudessa on kerrottava mitä, miten ja miksi ollaan tehty opinnäytetyön tuotoksessa. Raportissa on esitettävä opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus. (Vilka & Airaksinen 2003, 84.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja työelämälähtöinen ja näin tietopaketti on luonnollinen valinta toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Tuotoksena tietopaketin tekeminen palvelee minun itseni lisäksi Levillä työskenteleviä safarioppaita. Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja tuotoksesta. Tutkimuksen tekeminen ei ole opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi välttämätöntä, koska tunnen kohderyhmän tarpeet hyvin sekä löydän aiheesta riittävästi aineistoa. Työelämäyhteytenä opinnäytetyölleni toimii harjoittelupaikkani Lapland Safaris Oy, jonka käyttöön opinnäytetyöni tuotos on tarkoitettu.

Tietopaketti alkaa toimeksiantajan toiveiden mukaisesti turvallisuusohjeilla. Turvallisuusohjeissa selviää miten turvallisuuden tunnetta rakennetaan ennen safaria, sen aikana ja sen jälkeen. Tämän jälkeen tietopaketissa kerrotaan kelkkaoppitunnin pitämisestä. Tietopaketissa käydään läpi myös toiminta onnettomuustilanteissa.

Tietopaketissa tuodaan esille myös hyvän monikulttuurisen asiakaspalvelijan ominaisuuksia. Lisäksi tietopaketissa esitellään tärkeimpiä asiakastyöhön vaikuttavia kulttuurieroja, jotta safariopas ymmärtäisi paremmin vieraan kulttuurin edustajia ja osaisi kommunikoida heidän kanssaan. Tietopaketissa käsitellään lähinnä itämaisia ja aasialaisia kulttuureja, koska niiden kulttuuriset erot ovat merkittävimmät länsimaihin verrattuna. Lisäksi kirjoittajalla on omakohtaista kokemusta työskentelystä idästä tulevien kulttuurien edustajien kanssa.

Tietopaketin sisältö päivitettiin. Tietopaketin viikko-ohjelma on myös päivitetty ja kuvaukset ohjelmista on poistettu. Kuvaukset viikko-ohjelmista löytyvät tarvittaessa yrityksen internetsivuilta. Ohjeet, miten toimia eri aktiviteeteilla on

päivitetty uuteen tietopakettiin. Tietopaketissa käydään läpi myös Suomen, Lapin ja saamelaisten historiaa.

Ohjeet yrityksen autojen käytöstä sekä englannin ja suomen kielen sanastot pysyvät entisenä, koska en kokenut aiheelliseksi muuttaa näitä aiheita. Safariopas ei tarvitse työssään tietoa joulupukin historiasta, joten olen poistanut sen osion tietopaketista pois.

4.3 Typografia ja ulkoasu

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tekstit tulee suunnitella kohderyhmää palveleviksi ja mukautettava ilmaisu tekstin sisältöä, vastaanottajaa, tavoitetta, viestintätilannetta ja tekstilajia palvelevaksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on valittavana kansion kokoaminen tai sähköinen muoto. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51–52.)

Tuotoksen teksiosuudessa on huomioitu kohderyhmää kirjoittamalla teksti englannin kielellä. Tuotos tulee toimeksiantajalle sähköisessä muodossa, jolloin sen voi tarvittaessa tulostaa, tai jakaa oppaille sähköisessä muodossa. Lisäksi toimeksiantaja voi muokata tietopaketin sisältöä paremmin tarpeilleen sopivaksi.

Opiskelijan on mietittävä tuotteen kokoa, koska typografian valintaan vaikuttaa painotuotteen tuleva koko. Typografia ja koko vaikuttavat taas tuotteen luettavuuteen, kuten myös tekstin koko. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 52.)

Sain tuotoksen sekä sähköisessä, että vihkosen muodossa. Vanha vihkonen on tulostettu a6-kokoiseksi. Opasvihkosen tekstin fonttikoko on pieniä, jolloin teksti on vaikealukuista. Tämän vuoksi olen suurentanut fonttia. Lisäksi olen muokannut kappaleiden nimiä, jotta ne herättäisivät kiinnostusta lukijassa. Olen koonnut kappaleiden loppuun yhteenvedon tärkeimmistä asioista lisätäkseen tekstin luettavuutta ja visuaalista ilmettä.

4.4 Tiedon kerääminen tietopakettia varten

Oppaiden, ohjeistusten sekä tietopakettien kohdalla on lähdekritiikki erityisessä asemassa. Tekijän on pohdittava mistä tiedot oppaaseen on hankittu (tutkimukset, kirjallisuus, internet, lait, ohjeet, asetukset). Tekijän on kuvattava, miten käyttämien tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. Esimerkiksi Internetiä käyttäessä tieto ei aina ole ajanmukaista. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53–54.)

Hankin materiaalia tietopakettiin vanhasta tietopaketista, ammattikirjallisuudesta, ohjelmapalveluyrityksille laadituista viranomaisohjeista, lainsäädännöstä, normien vaatimista turvallisuusdokumenteista sekä erään toisen ohjelmapalveluyrityksen pelastussuunnitelmasta. Lähdekritiikki on otettu huomioon lähteitä valittaessa. Lähteinä on käytetty tuoretta ammattikirjallisuutta.

Kirjat käsittelivät eri kulttuurien business-etikettiä ja tapakulttuureja. Valitsin tietopakettiin lisäksi kirjallisuutta, joka käsitteli aasialaista ja venäläistä tapakulttuuria. Pääosa oppaaseen hankitusta tiedosta on hankittu ammattikirjallisuudesta, joten tiedon oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu.

5 ANALYSOINTI

Tässä luvussa käyn läpi tietoperustan ja tuotoksen yhdistämisen prosessia.

Käytän tietoperustassani mainittua Hofsteden kulttuuridimensiota vertailllessani eri kulttuureja tuotoksessani. Erityisesti valtaetäisyys, maskuliinisuus ja yhteisöllisyys ovat ulottuvuuksia, joilla on merkitystä tuotoksessani.

Edward T. Hall on määritellyt eri kulttuureja sen mukaan, miten suorasti tai epäsuorasti asiat ilmaistaan. Olen vertaillut tuotoksessani kulttuureja niiden viestintätapojen mukaan.

Tuotokseni kannustavalla tyylillä pyritään ohjaamaan Lapin Safareiden yrityskulttuuria. Niin safarioppaiden kuin muidenkin monikulttuurisen yhteisön jäsenten yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksyminen ja siitä ammennettava innovatiivisuus on yhteisön rikkaus. Niinpä safarioppaita kannustetaan tuomaan esille omaa erilaisuutta. Hyvin johdetulla ja rakennetulla monimuotoisella tiimillä on tutkitusti yrityskulttuuria parantava vaikutus, kuten taulukko 1 osoittaa. Lisäksi kannustavan otteen tarkoituksena on auttaa työyhteisöön sopeutumisessa.

Wallinin kehittämää mallia monikulttuuriosaamisesta hyödynnetään käytännönläheisillä ohjeilla safarioppaille, joiden tarkoituksena on auttaa monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisessa.

5.1 Oman prosessin kuvaus

Raportin kirjoittaminen etenee vaiheittain. Kokoamalla ajatuksia valmistaudutaan raportin kirjoittamiseen. Ajatuksia muutetaan kielellisiksi luonnosteluvaiheessa. Palautetta hankitaan luonnoksista. Luonnos muokataan raakatekstiksi. Tekstiä tarkastellaan ja kehitetään. Kieliasu viimeistellään. Teksti julkaistaan ja annetaan arvioitavaksi. (Mattila ym. 2006, 101.)

Opinnäytetyöni prosessi sai alkunsa maaliskuussa 2013. Esimieheni tarjosi minulle opinnäytetyön aiheeksi safarioppaiden tietopakettien päivitystä. Tietopaketti kiinnosti minua, koska halusin aiheen, josta minulla oli ammatillista kokemusta. Minulle oli myös tärkeätä, että opinnäytetyö on käytännönläheinen ja

siitä on hyötyä Levillä työskenteleville. Halusin lisäksi kehittää omaa asiantuntemustani elämysmatkailun parissa.

Palattuani Lahteen maaliskuun lopussa suunnittelin työtäni ja esittelin ideani opettajalle. Ideointivaiheessa haasteellista oli tavoitteen asettaminen opinnäytetyölle. Asetin opinnäytetyölleni tavoitteeksi konkreettisen hyödyn tuottamisen toimeksiantajalleni.

Toukokuussa sain opinnäytetyöni ohjaajalta luvan aiheelleni. Tämän jälkeen tein toimeksiantosopimuksen työnantajani kanssa. Tapasin ensimmäisen kerran ohjaajani toukokuussa ja sain palautetta opinnäytetyösuunnitelmastani. Esitin tapaamisessa opinnäytetyöni aikataulun. Aikataulun mukaan opinnäytetyö olisi pitänyt luovuttaa syyskuussa. Tässä vaiheessa en osannut suunnitella aikatauluani niin, että olisin voinut myös pysyä siinä.

Kesällä kirjoitin tietoperustaa. Tietoperustan kirjoittamisen aikana kehityin asiantuntijana, koska minun piti perehtyä aihetta koskevaan teoriaan lukuisia eri lähteitä käyttäen.

Tapasin ohjaajan toisen kerran elokuussa. Tapaamisen jälkeen tein korjauksia tietoperustaan ja kirjoitin sen valmiiksi syyskuun aikana. Tämä vaihe kehitti suunnitelmallisuuttani sekä opetti työn aikatauluttamista. Onnistuneen aikatauluttamisen johdosta opinnäytetyöni alkoi edetä sujuvasti.

Syyskuun lopun tapaamisessa sain ohjausta tuotoksen suunnitteluprosessiin. Tapaamisen jälkeen olin yhteydessä toimeksiantajaani, jolta sain vanhan tietopakettin ja ohjeistusta uutta tietopakettia varten. Lokakuun alun tapaamisessa sain palautetta tuotoksen suunnitteluosasta. Lokakuun ja marraskuun aikana kirjoitin valmiiksi raportin sekä tuotoksen produktiosuuden. Kirjoittamisprosessi kokonaisuudessaan on kehittänyt tutkimusviestinnän taitojani. Koko opinnäytetyöprosessi on helpottanut myös työelämään siirtymistäni, sillä olen ollut säännöllisesti yhteydessä työnantajani, osoittanut työnantajalle sitoutumista työhöni ja sen kehittämiseen. Opinnäytetyöprosessin aikana olen päässyt analysoimaan ja käsittelemään matkailualan yritystä niin työntekijänä,

työnantajana kuin myös asiakkaan kannalta. Tämä on varmasti hyödyllistä tulevaisuuden työssäni.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on lisännyt elämysmatkailun erikoisosaamistani. Olen pystynyt yhdistämään teoreettisen ja käytännön osaamisen yhteen. Mielestäni olen saavuttanut hyvin opinnäytetyön yleiset tavoitteet. Erityisesti olen kehittynyt suunnitelmallisuudessa ja pitkäjänteisyydessä. Lisäksi kirjallinen ilmaisutaitoni on kehittynyt. Erityisesti kehityin englannin kielen kirjoittamisessa, koska tuotos on kokonaan englannin kielellä kirjoitettu.

5.2 Jatkotutkimuksen aiheet

Toimeksiantajallani Lapland Safaris Oy:llä on ainutlaatuinen mahdollisuus hyödyntää monikulttuurista henkilöstöään asiakaspalvelun parantamisen prosessissa. Monikulttuurinen työyhteisö luo uusia innovatiivisia ideoita. Henkilöstön raportit, kilpailut, aivoriihet ja niiden analysointi voisi tuottaa uutuuksia palvelutarjontaan.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää sähköinen tietopaketti Lapland Safaris Oy:n Levin alueen safarioppaille. Sähköisessä oppaassa tarkastellaan monikulttuurisuuden kohtaamista työntekijän näkökulmasta.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa safarioppaiden sopeutumista monikulttuuriseen työyhteisöön sekä auttaa monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisessa. Tavoitteena on jakaa heille tietoa eri kulttuureista. Tavoitteena on lisäksi muokata tietopaketin ulkoasusta sellainen, että oppaat mielellään lukevat sitä. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön tavoitteena on tietopaketin sisällön päivitys kokonaisvaltaisesti.

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja tuotoksesta. Tutkimuksen tekeminen ei ole opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi ole välttämätöntä, koska tunnen kohderyhmän tarpeet hyvin sekä löydän aiheesta riittävästi aineistoa. Työelämäyhteytenä opinnäytetyölleni toimii harjoittelupaikkani Lapland Safaris Oy, jonka käyttöön opinnäytetyöni tuotos on tarkoitettu.

Materiaalia tietopakettiin on hankittu vanhasta vihkosesta, ammattikirjallisuudesta, ohjelmapalveluyrityksille laadituista viranomaisohjeista, lainsäädännöstä, normien vaatimista turvallisuusdokumenteista sekä yhden ohjelmapalveluyrityksen pelastussuunnitelmasta. Lähdekritiikki on otettu huomioon lähteitä valittaessa. Lähteinä on käytetty tuoretta ammattikirjallisuutta.

Aineistoa löytyi riittävästi tietopaketin tekoa varten. Työn raportoinnissa tavoittelin selkeää ilmaisua. Kuvioilla ja taulukoilla pyrin keventämään kirjoitusta sekä jaksottamaan tekstiä selkeisiin osiin. Oikein mitoitetuilla kappalejaoilla pyrin lisäämään tekstin luettavuutta.

Mielestäni päätavoitteeni toteutui, koska sain kirjoitettua käytännönläheisen ja kohderyhmälähtöisen ohjeistuksen tuleville safarioppaille. Toinen tavoite toteutui, koska tietopaketista löytyy hyödyllistä tietoa kulttuurieroista. Kolmas tavoite toteutui, koska tietopaketin ulkoasusta ja sisällöstä tuli kannustava. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön tavoitteena oli sisällön päivitys. Tämä

tavoite saavutettiin, koska tietopaketista löytyy tärkeimmät asiat, kuten turvallisuuteen liittyvää hyödyllistä tietoa.

Kohderyhmältä saadun palautteen perusteella tavoitteet toteutuivat. Yhden palautteen antajan mukaan tietopaketti sisältää hyödyllisiä ohjeita monikulttuurisessa työyhteisössä työskentelevälle, joilla voidaan ottaa kaikki hyöty irti monikulttuurisen tiimin voimavaroista. Lisäksi tämän palautteen antaja kertoo, että olen kertonut hyvin eri kulttuureista. Tästä syystä eri kulttuureista tulevia ryhmiä on helpompi johtaa. Sen vuoksi tietopaketti on hyödynnettävissä. Lisäksi palautteen antajan mielestä sisällössä on hyviä ohjeita arkipäivän tueksi.

Toinen palautteen antaja kertoo, että teksti on sujuvaa ja siten helppolukuista ja nopeasti omaksuttavaa. Palautteen antajan mukaan ”Välitiivistelmät” ovat todella hyviä, ja tietopaketti on käytännöllinen työkalu oppaiden perehdyttämiseen.

Kolmannen palautteen antajan mielestä tietopaketti on käytettävissä niin uusille kuin vanhoille työntekijöille. Palautteen antaja kuvailee, että tietopaketin avulla työntekijän on helpompi asettua taloksi ja sen jälkeen on myös helppo toimia ”tosi tehtävissä”.

LÄHTEET

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2013. Monimuotoisuus on avain menestykseen. [viitattu 19.5.2014]. Saatavissa: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/114747/Ihminen+ihmisen%C3%A4/>

Hofstede, G. 2001. Culture's Consequences: Comparin values, behaviors, institutions, and organizations across nations. 2nd edition. California: Sage Publications, Inc.

Hynynen, P. 1997. Monikulttuurinen Eurooppa-linnoitus: vaellusliikkeiden poliittisia, sosiaalisia ja kulttuurisia vaikutuksia läntisen Euroopan maissa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kuukkeli. 2013. Lapin Safarit Ylläs-Safarien omistajaksi. [viitattu 25.9.2014]. Saatavissa: <http://www.kuukkeli.com/5juttu1613.html>

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Lapin maahanmuuttostrategia 2017 2013. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, elinvoimaa alueelle [viitattu 1/2013]. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/87882/Elinvoimaa-alueelle-1-2013.pdf>

Lapland Safaris 2014 a. About us, our brands, Lapland Safaris. [viitattu 29.9.2014]. Saatavissa: <http://www.laplandsafaris.com/en/about-us/our-brands/lapland-safaris>

Lapland Safaris 2014 b. Would you like to be part of our team? [viitattu 4.10.2014]. Saatavissa: <http://www.laplandsafaris.com/en/work-with-us>

Mattila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2005. Viestinnän työkaluja amk-opiskelijalle.1.painos. Oppimateriaalit Oy. Helsinki: WSOY.

MaRa ry. 2014. Sosiaalinen vastuu. 2014. Matkailu- ja Ravintolapalvelut. [viitattu 24.9.2014]. Saatavissa: <http://www.mara.fi/sosiaalinen-vastuu/>

Miettinen, S. 1997. Monikulttuurista Suomea rakentamassa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Myrskylä, P. 2014. Maahanmuuttajaväestö lähes kymmenkertaistunut 20 vuodessa. Myrskylä: Tilastokeskus [viitattu 25.3.2014]. Saatavissa: http://www.tilastokeskus.fi/ajk/tiedotteet/2014/uutinen_010_2014-03-25.html

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Rastas, A., Huttunen, L. & Löytty, O. 2005. Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta.2.painos. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Schein, E. 2009. Yrityskulttuuri – selviytymisopas: tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Suom. Rosti, P. 2. Painos. Espoo: Suomen laatu keskus Oy.

Taloussanomat. Lapland Safaris Group Oy. [viitattu 27.10.2014]. Saatavissa: <http://yritys.taloussanomat.fi/y/lapland-safaris-group-oy/rovaniemi/0892158-4/>

Uusitalo, L. & Joutsenvirta, M. 2009. Kulttuuriosaaminen: Tietotalouden taitolaji. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä

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

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö: Ohjaajan käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen: Uudistuvan työyhteisön valttikortti. 1.Painos. Riihimäki: Klaava Media / Andalys Oy.

Yrittäjät 2003. Lapin Yrittäjät ry:n alueellinen yrittäjäpalkinto vuonna 2003 Lapin Safarit Oy:lle. [viitattu 27.9.2003]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/lapinsafarit/>

LIITTEET

Tietopaketti