
RATSASTUSKOULUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Case Ratsastuskoulu Kartanon Talli



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Mustiala, syksy 2014

Oma Allekirjoituksesi

Ansa Immonen



MUSTIALA

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma
Hevostalouden suuntautumisvaihtoehto

Tekijä	Ansa Immonen	Vuosi 2014
Työn nimi	Ratsastuskoulun kehittämissuunnitelma	

TIIVISTELMÄ

Suomalainen hevosala kasvaa ja kehittyä kovaa vauhtia: sekä hevosten että ratsastusta harrastavien ihmisten määrä on jatkuvassa nousussa. Voimakkaan kasvun aikana myös alan yritysten on pysyttävä kehityksessä mukana. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Ratsastuskoulu Kartanon Tallille suunnitelma, jolla talli pääsisi kehittymään Suomen Ratsastajainliiton laatujärjestelmässä LaatuTalliksi. Työn toimeksiantaja oli Osaran Yksityistalli Oy Hämeenkyröstä Pirkanmaalta.

Työn kirjallisuusosio koostuu Suomen Ratsastajainliiton vaatimuksista laatutason tallille. Laatujärjestelmässä käydään kattavasti läpi koko ratsastuskoulun toiminta. Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena, jossa selvitettiin tallin nykytilanne ja tehtiin kehitysehdotuksia laatutasolle kehittämiseksi. Lisäksi työssä käytiin läpi tallille aikaisemmin tehtyä asiakastytyväisyyskyselyä ja sen tuloksia.

Työssä selvisi, että tallilla on hyvät edellytykset kehittyä tulevaisuudessa laatutalliksi. Tallin taloudellista tilannetta ajatellen on hyvä, että rahallisesti suurimmat investoinnit, talli, hevoset ja ratsastusalueet, ovat kaikki jo laatutasoa. Kehitettävää on siis ns. aineettomissa osa-alueissa eli yritystoiminnassa, asiakaspalvelussa, henkilökunnassa ja turvallisuudessa. Kaikki kehityskohteet olivat ilahduttavasti sellaisia, joissa talli voi nousta laatutasolle jo seuraavan viiden vuoden sisällä.

Tulevaisuutta ja laatutasoa ajatellen on tärkeintä muistaa yritystoiminnan suunnittelu ja jatkuva kehittäminen. Suunnittelu pienentää riskejä ja auttaa ennakoimaan tulevaa, mikä on yrityksen talouttakin ajatellen järkevää. Kun toimintaa kehitetään, eli esimerkiksi tiloja ja hevosia huolletaan ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti, pysyvät sekä hevoset että henkilöstö motivoituneina ja työkykyisinä ja tilat asianmukaisina ja tämä varmasti välittyy myös asiakkaille. Tyytyväinen asiakas, joka palaa yhä uudelleen, on paras kiitos minkä yrittäjä voi työstään saada ja jonka vuoksi työtä kannattaa jatkaa ja toimintaa kehittää.

Avainsanat hevonen, ratsastus, ratsastuskoulu, hevostalous

Sivut 31 s.

Mustiala
Degree Programme in Agricultural and Rural Industries
Equine option

Author Ansa Immonen **Year** 2014

Subject of Bachelor's thesis Development plan for a riding school

ABSTRACT

Finnish equine industry is growing and developing fast: both the numbers of horses and riding people are increasing continuously. Companies in the industry need to keep up with the development during the strong growth. The aim of this thesis was to create a plan for Ratsastuskoulu Kartanon Talli so that the stable could develop in the quality system of The Equestrian Federation of Finland (later EFF) and become a quality stable. The commissioner of this thesis was Osaran Yksityistalli Oy.

The literature of this thesis consists of the requirements of a quality stable in the EFF system. This system goes widely through all parts of a riding school's operations. The thesis was carried out as a case study finding out the present situations of the stable and making suggestions for development to achieve the quality level of EFF. The thesis also went through a customer satisfaction survey that was made for the stable previously and the results of this survey.

The conclusion of the thesis was, that the stable has the possibilities to develop into a quality stable in the future. Thinking about the financial situation, it is good that all the biggest monetary investments, stable, horses and riding areas, are already on the quality level. The sectors that still need to be developed are immaterial, such as entrepreneurship, customer service, staff and safety. Delightfully all these targets can be developed onto the quality level in the next five years.

Looking ahead to the quality level it is important to remember entrepreneurship planning and constant development. Planning reduces risks and helps to anticipate what is in the future, which is financially rational. When the business is being developed, for example the premises and horses are maintained and the staff is regularly trained, both horses and the staff stay motivated and able to work, premises stay in proper condition and this surely comes across to the customer also. A satisfied customer who comes back over and over again is the best award an entrepreneur can get, and therefore the work is worth going on and the business worth developing.

Keywords horse, riding, riding school, equine

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	RATSASTUSKOULUT SUOMESSA.....	2
2.1	Ratsastuskoulujen laatujärjestelmä	2
3	OSARAN YKSITYISTALLI OY	4
3.1	Historia	4
3.2	Nykyisen toiminnan kuvaus	4
3.3	SWOT –analyysi	5
4	TUTKIMUS.....	6
5	YRITYSTOIMINTA	7
5.1	Laatutaso	7
5.2	Nykytilanne	8
5.3	Kehitysehdotukset	9
6	ASIAKASPALVELU.....	9
6.1	Laatutaso	10
6.2	Nykytilanne	10
6.3	Kehitysehdotukset	11
7	HENKILÖKUNTA	11
7.1	Laatutaso	11
7.2	Nykytilanne	12
7.3	Kehitysehdotukset	12
8	HEVOSET JA VARUSTEET	13
8.1	Laatutaso	13
8.2	Nykytilanne	14
8.3	Kehitysehdotukset	15
9	HEVOSTEN HYVINVOINTI	15
9.1	Laatutaso	15
9.2	Nykytilanne	16
9.3	Kehitysehdotukset	17
10	RATSASTUSALUEET.....	17
10.1	Laatutaso	17
10.2	Nykytilanne	18
10.3	Kehitysehdotukset	19
11	TALLI JA PIHA-ALUEET	19
11.1	Laatutaso	19
11.2	Nykytilanne	20

11.3 Kehitysehdotukset	21
12 TARHAT, LAITUMET JA YMPÄRISTÖ	21
12.1 Laatu­taso	21
12.2 Nykytilanne	22
12.3 Kehitysehdotukset	22
13 TURVALLISUUS	22
13.1 Laatu­taso	22
13.2 Nykytilanne	23
13.3 Kehitysehdotukset	24
14 RATSASTUSLEIRIT	24
14.1 Laatu­taso	24
14.2 Nykytilanne	25
14.3 Kehitysehdotukset	25
15 ASIAKKAAT	26
15.1 Asiakastytyväisyyskysely	26
16 MARKKINOINTI	27
17 TALOUS	28
18 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	28
LÄHTEET	30

1 JOHDANTO

Ratsastus on Suomessa kasvava ja naisvaltainen harrastus. Kansallisessa liikuntatutkimuksessa ratsastus on yksi harvoista lajeista, joka on edelleen kasvussa ensimmäisestä tutkimuksesta lähtien. Tutkimus on tehty neljän vuoden välein vuodesta 1994 lähtien ja koko tänä aikana ratsastuksen harrastajien määrä on yli kaksinkertaistunut. (Sport.fi, 2010.)

Valtaosa, 61 %, Suomen Ratsastajainliiton (jatkossa lyhennetty SRL) eli maamme ratsastusurheilun keskusjärjestön jäsenistä oli vuonna 2013 seniorijäseniä eli yli 18-vuotiaita. Senioreista naisia oli 93 % ja junioreista tyttöjä 97 %. Kaiken kaikkiaan Ratsastajainliitolla oli 49 970 jäsentä vuoden 2013 lopussa. Kymmenessä vuodessa jäsenmäärä on kasvanut yli 18 000 jäsenellä. (Suomen Ratsastajainliitto ry, 2014.) Myös maamme hevoskanta on kasvanut samassa ajassa noin 15 000 eläimellä ja kasvu on suurinta juuri ratsuhevosten ja ponien osalta, lämminveriravureissa ja suomenhevosissa kasvu on ollut maltillisempaa. (Suomen Hippos ry, 2013).

Alan yrittäjien on myös pysyttävä ajan hermoilla ja kehitettävä toimintaansa vastaamaan kasvavan harrastajamäärän sekä hevoskannan tarpeita. Ratsastuskouluja varten työkaluna toimii hyvin SRL:n laatujärjestelmä. Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jossa selvitetään, millä tasolla Ratsastuskoulu Kartanon Tallin toiminta tällä hetkellä on ja mitä sen kehittyminen laatutasolle vaatisi. Työn alussa tutustutaan suomalaisten ratsastuskoulujen nykytilanteeseen, ratsastuskoulujen laatujärjestelmään ja toimeksiantajayritykseen. Tämän jälkeen käydään läpi laatujärjestelmän eri osat alueet kuvaamalla laatutason vaatimukset, tallin nykytilanne ja kehittämisideat laatutasolle pääsemiseksi. Lopussa kerrotaan tallille tehdystä asiakastytyväisyyskyselystä, tallin markkinoinnista sekä taloudellisesta tilanteesta ja tehdään johtopäätökset tutkimuksen osalta.

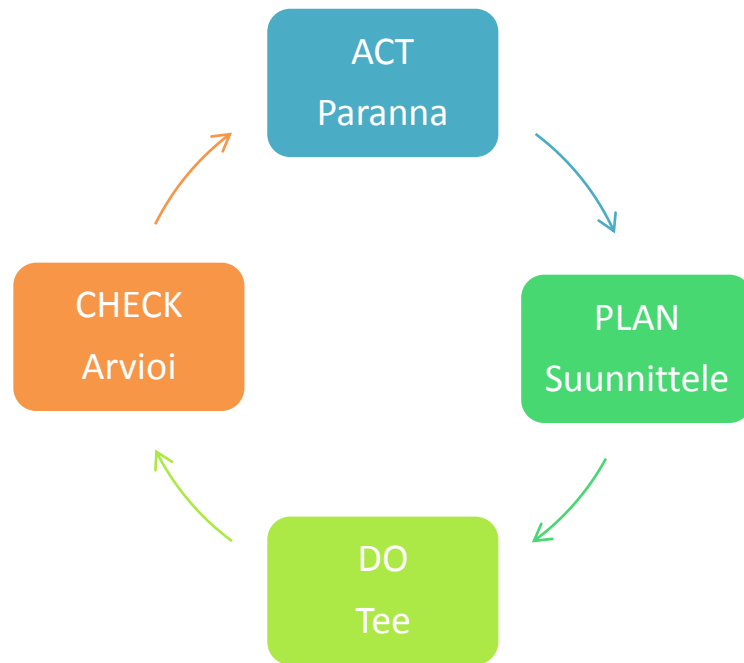
2 RATSASTUSKOULUT SUOMESSA

Ratsastuksen harrastajien ja hevosten määrä on maassamme jatkuvassa kasvussa. Vuoden 2013 lopussa Suomessa oli 231 SRL:n hyväksymää ratsastuskoulua, joista valtaosa (62) sijaitsi Etelä-Suomen alueella. Ratsastajainliiton jäsenyyden saadakseen tallin on täytettävä tarkat kriteerit, joiden toteutumista valvotaan vuosittaisilla tarkastuksilla. Ratsastuskoulussa ratsastustaidon opetuksesta vastaa ammattikoulutuksen saanut ratsastuksenopettaja tai -ohjaaja. SRL vastaavasti tarjoaa edunvalvontaa sekä tukeaa neuvonnan, koulutusten ja vastuuvakuutusten muodossa. Muilla kuin SRL:n hyväksymillä talleilla toiminta on usein selkeästi vapaamuotoisempaa eikä henkilökunnalle tai hevosille ole yhtä tarkkoja laatuksiteereitä. Kaiken kaikkiaan ratsastuspalveluita tarjoavia talleja arvellaan maassamme olevan noin 1000. (SRL, 2013.)

Tulevaisuutta ajatellen ratsastuskoulualan näkymät ovat positiiviset. Vuonna 2013 valtakunnalliseen Hevosyritysten tulevaisuuskyselyyn osallistuneista 60 ratsastuspalveluita tarjoavasta yrittäjästä 34 % uskoi kysynnän olevan erittäin hyvä ja 41 % hyvä vuonna 2018. Kukaan ei arvioinut kysyntää melko heikoksi tai heikoksi, mikä on erittäin positiivista. Kyselyssä 45 % ratsastuspalveluita tarjoavista yrittäjistä arvioi oman toimintamuodon kannattavuuden vuonna 2018 olevan hyvä ja 8 % erittäin hyvä. Lisäksi 43 % yrittäjistä uskoi oman toiminnan laajenevan ja 32 % pysyvän ennallaan seuraavan viiden vuoden aikana. Alan yrittäjillä on siis uskoa omaan tekemiseen sekä positiivinen suhtautuminen tulevaan. Hevosalalle syntyykin vuosittain yli sata uutta yritystä. (Pussinen, 2013, 20, 26, 30).

2.1 Ratsastuskoulujen laatu järjestelmä

Toisin kuin hevosalaudessa, on muussa maataloudessa käytetty jo pitkään laadunhallintajärjestelmiä. Usein järjestelmällä tarkoitetaan kansainvälistä ISO 9001 -standardin määrittelemää kokonaisuutta. Myös tuotantosopimukset teollisuusyritysten (esim. Valio, HK, Suomen Rehu, Fazer) ja maatalojen välillä sisältävät tiettyjä laatuvaatimuksia tuotteille. Laadunhallinta ja strateginen suunnittelu ovat yritystoiminnassa ratkaisevia menestystekijöitä. Hyvänä suunnittelutyökaluna yritykselle toimii esimerkiksi Demingin PDCA-johtamispyörä (kuvio 1). Tässä suunnittelumallissa ensin suunnitellaan (PLAN), sitten tehdään suunnitelmien mukaan (DO), tämän jälkeen arvioidaan toiminnan tulokset ja laatu (CHECK) ja tehdään tarvittavat parannukset (ACT). Kun kaikki toimenpiteet on käyty läpi, pyörä sulkeutuu ja uusi kierros alkaa jälleen suunnittelulla (Loecklin 2006, 48-49). Ratsastuskoulussa tällaista suunnittelumallia voidaan käyttää esimerkiksi vuosisuunnitelman laatimisessa.



Kuvio 1. Demingin PDCA- johtamispyörä

Vuonna 2010 valmistui Ratsastajainliiton laatujärjestelmä, joka luotiin parantamaan erityisen laadukkaiden tallien näkyvyyttä sekä työkaluksi kaikille talleille toiminnan kehittämiseen. Järjestelmää suunniteltiin useampi vuosi ja sitä luoneeseen työryhmään kuului eläinlääkäreitä, hyvinvointiprofessori, hevosalan yrittäjiä, Suomen Ratsastuksenopettajainyhdistys ja maatalouspuolelle laatujärjestelmän kehittänyt henkilö. (Kestinmäki, 2014.) SRL:n laatutallit ovat malliesimerkkejä hyvin toimivista yrityksistä. Laatutallit ovat ammattimaisesti hoidettuja niin tilojen, ympäristön kuin hevosten hyvinvoinninkin suhteen. Laatutallien yritystoiminta on läpinäkyvää ja taloudenpito ammattimaista ja huolellista. Laatutallien henkilökunta on pätevää ja monipuolisesti kouluttautunutta. Laatutalleissa toimintaa kehitetään jatkuvasti.

Laatujärjestelmä koostuu ratsastuskoulujen osalta seuraavista kymmenestä osa-alueesta: yritystoiminta, asiakaspalvelu, henkilökunta, hevoset ja varusteet, hevosten hyvinvointi, ratsastusalueet, talli ja piha-alueet, tarhat, laitumet ja ympäristö, turvallisuus ja ratsastusleirit. Järjestelmässä tallit jaetaan kolmeen eri portaaseen, joista ensimmäisellä portaalla ovat perustason tallit, jotka ovat hyviä, toimivia, asiallisia ja ammattitaitoisia ratsastuskouluja. Toisella portaalla ovat 2. tason tallit, jotka ovat matkalla Laatu-talliksi tai ovat perustasoa jollakin/joillakin osa-alueilla laadukkaampia ratsastuskouluja. Kolmannella portaalla ovat Laatu-tason tallit, jotka ovat korkealaatuisia ratsastuskouluja jokaisella osa-alueella. (SRL, Ratsastuskoulujen laatuportaat, 2010.) Tällä hetkellä Laatu-talleja on yhteensä 18, joista 13 on ratsastuskouluja. Pirkanmaalla, jossa talli sijaitsee, on kaksi laatutallia: Horse Forte Oy Tampereella ja Luopioisten Ratsastuskeskus Pälkäneellä.

Laatutalliksi kehittyminen on ajankohtaista, kun talli kokee olevansa kaikilla osa-alueilla korkeimmalla portaalla. Ennen Laatumerkin hakemista tallin tulee olla ollut SRL:n jäsentalli vähintään kaksi vuotta ja sen on toimitettava tallipäällikölle laatukäsikirja, liiketoimintasuunnitelma ja turvallisuusasiakirja. Kun nämä lähtökohdat ovat kunnossa, voi tallipäällikkö suorittaa laatukäynnin tallilla. Käynnin jälkeen tallipäällikkö toimittaa raportin seura- ja tallipalveluiden johtoryhmän kokoukselle hyväksyttäväksi. Mikäli kaikki kriteerit täyttyvät, saa talli käyttöönsä Laatumerkin.

Laatutalleille tehdään laatukäynti 3 vuoden välein. Normaalin tallikäynnin yhteydessä käydään läpi SRL:n hyväksymän tallin peruskriteerit. Tallin on toimitettava joka vuosi päivitetty laatukäsikirja tallipäällikölle 1.9. mennessä. Laatutalleille järjestetään vuosittain oma kokoontuminen. Talli ilmoittaa toiminnassaan tapahtuvista oleellisista muutoksista tallipäällikölle. Laatutallit saavat hevostaito- ja ratsastusmerkeistä samat alennukset kuin sinettiseurat. (SRL, Laatutallit 2014 ohjeistus.)

3 OSARAN YKSITYISTALLI OY

3.1 Historia

Päätös Osaran Yksityistalli Oy:n perustamisesta syntyi vuonna 2007. Toiminta-ajatuksena oli tarjota yksityishevosille ammattitaitoista hevosten täyshoitoa laadukkaissa tiloissa Hämeenkyrössä Pirkanmaalla. Tallin kenttä valmistui keväällä 2008 ja talli kesäkuussa 2008, joten ensimmäiset hevoset pääsivät muuttamaan uuteen talliin 1.7.2008. Vuoteen 2011 asti talli toimi SRL:n hyväksymänä yksityistallina, kunnes keväällä 2011 talli haki SRL:n ratsastuskouluhyväksyntää. Toukokuussa 2011 tallille ostettiin ensimmäiset omat opetushevoset. Loppukesästä 2012 valmistui oma maneesi, joka mahdollisti tuntitoiminnan täysipainoisen pyörittämisen keliolosuhteista riippumatta. Ennen oman maneesin valmistumista tunnit pidettiin kentällä ja naapuritallin maneesissa, jota saatiin käyttää sopimuksen mukaan rajoitetusti vain tiettyinä viikonpäivinä.

3.2 Nykyisen toiminnan kuvaus

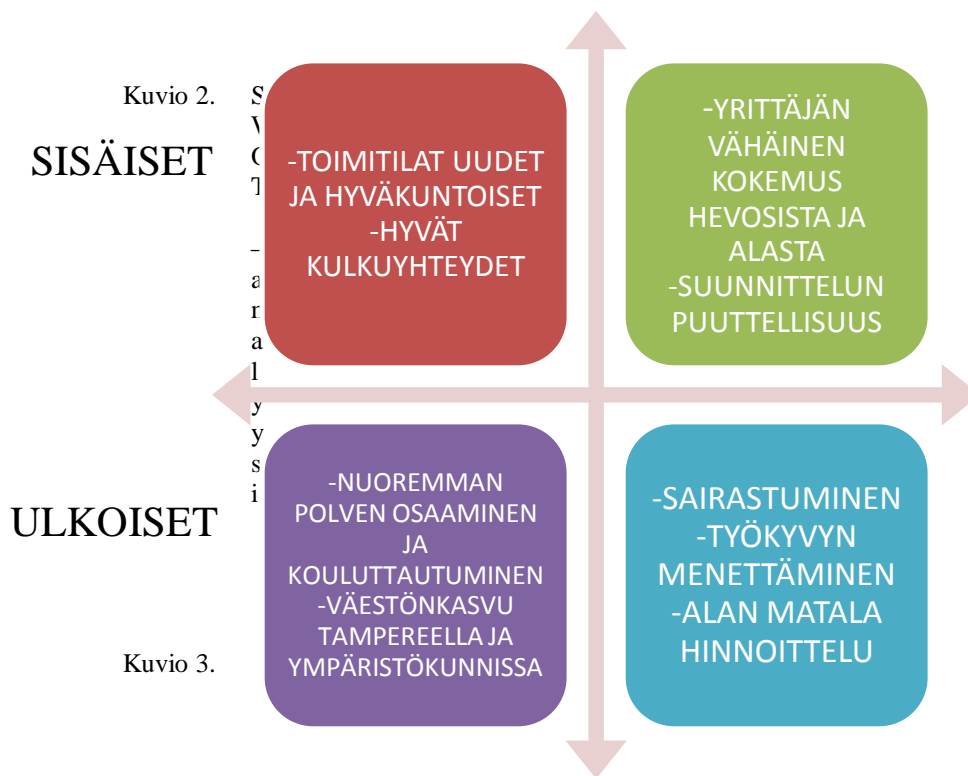
Vuonna 2014 talli tarjoaa omalla kymmenellä hevosellaan ratsastustunteja ja tämän ohella myös yksityishevosien täysihoitopalveluita. Ratsastustunteja on kuutena päivänä viikossa, maanantaista lauantaihin ja eritasoisia tunteja on aina ala-asteikäisistä lapsista pidempään harrastaneille ja enemmän vaativille aikuisille. Tallin vakiohenkilökuntaan kuuluu ratsastuksenopettaja, tallityöntekijä ja yksi osa-aikainen tallityöntekijä, lisäksi talliyrittäjä itse. Talli tekee yhteistyötä toisaalla tallitoimintaa pyörittävän ratsastuksenopettajan kanssa ja hän käy joka toinen viikko tallilla pitämässä estetunteja. Hänen tunneilleen on asiakkaiden mahdollista osallistua omalla tai tallin hevosella. Loma-aikoina järjestetään päiväleirejä ja lyhytkursseja. Yritysmuoto on pysynyt samana, eli talli on edelleen osakeyhtiö.

Oppilaiden määrä tunnilla vaihtelee kolmesta kuuteen, sillä mahdollisimman monen oppilaan ottaminen samalle tunnille ei korvaa pienemmän ryhmän mahdollistamaa yksilöllisempää opetusta ja laatua. Lapset ja aikuiset ovat omilla tunneillaan ja ryhmät pyritään pitämään tasoryhminä, joissa kukin saa opetusta omalla tasollaan ja pystyy myös kehittymään ja kartuttamaan taitojaan sopivaan tahtiin. Tallilla järjestetään harjoituskilpailuja sekä koulu- että esteratsastuksessa ja asiakkaat voivat myös osallistua tallin hevosilla seuratason kilpailuihin.

Kilpailevia ratsastuskouluja on Hämeenkyrössä kaksi, mutta tallin etuna on sijainti kunnan pohjoisosassa, mikä tuo asiakkaita naapurikunta Ikaalisista. Nykyinen asiakaskunta koostuu Hämeenkyrön, Ikaalisten, Ylöjärven, Tampereen ja jopa Kangasalan asukkaista. Asiakkaista lapset ja nuoret ovat Hämeenkyröstä, Ikaalisista ja Ylöjärveltä, korkeintaan 20 kilometrin päästä. Kauimpaa Kangasalta ja Tampereelta tulevat asiakkaat ovat puolestaan kokeneita ja laatu tietoisia aikuisratsastajia, jotka käyvät ratsastamassa vähintään kaksi kertaa viikossa. He voisivat varmasti valita ratsastuskoulun muistakin Tampereen ympäristökunnista lähempää kotiaan, mutta heidän aktiivisuutensa ja uskollisuutensa kertoo selvästi heidän asiakastyytyväisyydestään.

3.3 SWOT-analyysi

Lyhenne SWOT tulee englanninkielisistä sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). SWOT-analyysillä (kuvio 2) kirjataan ylös yrityksen sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. Analyysissä on nostettu esiin seikkoja, jotka tulevat uudelleen esiin varsinaisessa tutkimuksessa.



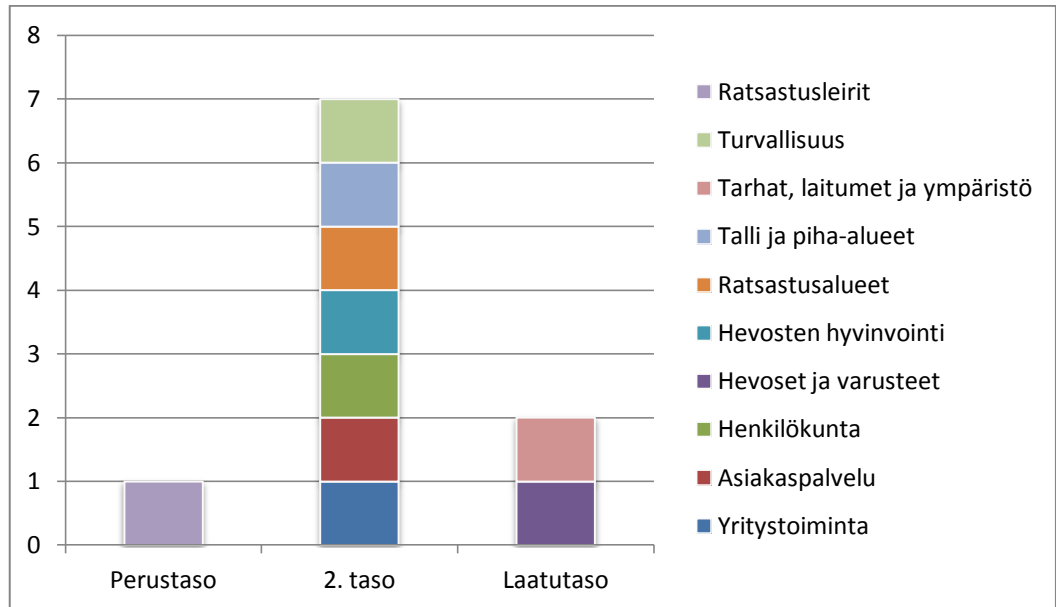
Kuvio 2. SWOT-analyysi tallin nykytilanteesta

4 TUTKIMUS

Kyseessä oli tapaustutkimus ja tutkimuskohteena oli Ratsastuskoulu Kartanon Tallin yritystoiminta ja sen kehittäminen SRL:n laatu järjestelmässä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä tasolla talli tällä hetkellä on kullakin osa-alueella ja mitä laatutasolle kehittyminen vaatii.

Seuraavien otsikoiden, 5 – 14, alla on esitelty eri osa-alueet, laatutason vaatimukset, tallin nykytilanne ja kehitysideat laatutasolle kehittämiseksi. Eri osa-alueiden nykytilanne käy hyvin ilmi kuviossa 3., jossa toiminta on jaettu laatuportaittain. Nykytilanne vastaa laatukäsikirjan Todennuskohtaa, joka on lyhyt kuvaus, miten vaatimus täyttyy tallissa/mistä asia voidaan todentaa. Todennus kirjataan laatukäsikirjassa sen tason alle, minkä talli täyttää. Tallin kokonaistaso määräytyy kuitenkin alimman todennustason mukaan, vaikka kyse olisi vain yhdestä osa-alueesta. Kehittämisehdotus-kohdan alla annetaan ehdotus asian kehittämiseksi tallille. Laatukäsikirjassa kehittämissuunnitelma voi tähdätä seuraavan tason saavuttamiseen tai olla muu kehitysehdotus nykyisen tason kriteerien laadukkaammasta täyttämisestä.

Mikäli talli on jo tietyllä tasolla, mutta vuositarkastuksessa havaitaan, että kriteeri ei täyty, kirjataan laatukäsikirjan Todennuskohtaan poikkeama, josta laaditaan erillinen poikkeamaraportti ja tallin on saatettava asia kuntoon määräajassa ja raportoitava kirjallisesti asian korjaus SRL:n, jotta merkinkäyttöoikeus säilyy.



Kuvio 3. Tallin nykyisen toiminnan jakautuminen laatuportaittain

5 YRITYSTOIMINTA

5.1 Laatutaso

Jokaiselle toiminnolle on määritetty vastuuhenkilöt. Sairastapauksien varalle on suunnitelmat ja toimivat tuurauskäytännöt.

Tallilla pidetään henkilökunnalle säännöllisesti sisäiset palaverit, joissa tapahtuu ajankohtaisten asioiden käsittely ja toiminnan arviointi. Henkilökunnan työvuorot, lomat, poissaolot ym. kirjataan sovittuun paikkaan ja tieto on henkilökunnan saatavilla. Esim. tallilla pidetään henkilökuntapalaverit ennen kesän leirejä ja ennen syksyn uutta toimintakautta.

Yrityksessä laaditaan vuosittain budjetti. Tulosta seurataan vähintään 4 x/v.

Tallilla laaditaan vuosittain toimintasuunnitelma. Ratsastuskoulun toiminta ja tarjottavat palvelut on selkeästi määritelty. Tarvittava informaatio palveluista, hinnasto ja tallin yhteystiedot löytyvät tallin informaatiotaululta ja/tai tallin verkkosivuilta.

Tallille on laadittu liiketoimintasuunnitelma.

Kirjallisen asiakaspalautteen antomahdollisuus on esim. palautelomakkeen kautta verkkosivuilla. Palautteisiin reagoidaan. Palautteen dokumentointi ja käsittely on kuvattu laatukäsikirjassa. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vähintään kerran kahdessa vuodessa.

Tallilla pidetään lakisääteistä rehu- ja lääkintäkirjanpitoa. Tallilla on selkeät hevoskohtaiset ruokintaohjeet. Hevosilla on oma terveydenhuolto-suunnitelma. Tallille on laadittu turvallisuussuunnitelma. Tallilla on käytössä tuntikirjanpito ja tallipäiväkirja tai vastaava käytäntö päivittäisten rutiinien ja poikkeamien kirjaamiseen. Työvuorolista/tallipäiväkirja tai vastaava käytäntö toimii myös työntekijöiden lomien, työvuorojen ym. tiedottamiseen henkilökunnalle. Kirjallisten tietojen hallinnan ja päivitysten vastuut ovat selvillä. Tieto joka kuuluu henkilökunnalle, on helposti saatavilla ja työntekijät ovat tietoisia kirjausvastuista.

Uudet työntekijät perehdytetään. Perehdytykseen on laadittu suunnitelma.

5.2 Nykytilanne

Toimintojen vastuunjako ei ole selkeää ja toisinaan syntyykin ristiriitoja, kun ei ole selvyttä kenen vastuulla jokin tietty toiminto on. Vastuunalueita ei ole kirjattu mihinkään, mikä on selkeä puute.

Henkilökunnan palavereja pidetään vain toisinaan, noin kerran kuussa, mikä on liian harvoin. Lomat ja esimerkiksi juhlapyhien työvuorot suunnitellaan ja kirjataan yhdessä ajoissa. Henkilöstöpalavereja pidetään tarvittaessa, mutta ei säännöllisesti.

Ratsastuskoulun palvelut ja toiminta ovat selkeästi määriteltyjä ja hinnasto, informaatio palveluista sekä tallin yhteystiedot löytyvät sekä tallin verkkosivuilta että tallista.

Tallille on laadittu liiketoimintasuunnitelma.

Kirjallista asiakaspalautetta on kerätty vain kerran, mahdollisuutta jatkuvaan kirjalliseen palautteenantoon ei toistaiseksi ole.

Tallilla pidetään lääkitys- ja rehukirjanpitoa. Joka hevosen karsinan ovessa on selkeät hevoskohtaiset ruokintaohjeet. Hevosille ei ole kirjallista terveydenhuoltosuunnitelmaa. Tuntikirjanpito on jokaiselta päivältä ja lisäksi on tallipäiväkirja, jonne kirjataan päivittäiset rutiinit, poikkeamat ja muut huomionarvoiset seikat. Henkilökunnan kesken on kalenterin ja tallipäiväkirjan myötä tiedossa, milloin kukin on työvuorossa ja milloin vapaalla tai lomalla. Kirjallisten tietojen hallinta ja päivitysten vastuu on selvillä hie-man hajanaisesti. Henkilökunnalle kuuluva tieto ei aina ole uusien työntekijöiden helposti saatavissa eivätkä he aina ole selvillä kirjausvastuista.

Uudet työntekijät perehdytetään työhön, mutta perehdytykseen ei ole laadittu suunnitelmaa.

Tällä hetkellä yritystoiminta sijoittuu laatuportaisissa 2. tasolle.

5.3 Kehitysehdotukset

Vastuunjakoa on selvennettävä ja vastuualueet on kirjattava selkeästi ylös paikkaan, jossa ne ovat jokaisen työntekijän saatavilla. Myös sairastapauksien tai muiden poissaolojen varalle on tehtävä selkeä suunnitelma, eli kuka tuuraa ensisijaisesti ketäkin.

Sisäisessä viestinnässä on paljon parantamisen varaa. Yrittäjän ja opetuksesta vastaavan henkilökunnan kesken olisi hyvä pitää palaveri mieluiten kerran viikossa, koko henkilökunnan voimin kerran kuussa. Kokemus on opettanut, että pelkkä tallipäiväkirja ei yksin riitä sisäiseen viestintään.

Kaiken kaikkiaan yritystoimintaa on kehitettävä suunnitelmallisemmin. Esimerkiksi vuosittain laadittava toimintasuunnitelma olisi järkevä tapa kehittää toimintaa. Kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa voitaisiin käydä läpi, mitkä kohdat suunnitelmasta on toteutettu, ovatko ne onnistuneet, mitä on vielä toteuttamatta ja missä on parantamisen varaa. Tämä kannustaisi työntekijöitä päämäärätietoisempaan työskentelyyn. Myös varsinaisen liiketoimintasuunnitelman päivittäminen ja pitäminen ajan tasalla olisi tärkeää.

Tallin nettisivuille saa varmasti helposti palauteosion, jonne voi jättää kirjallista palautetta nimettömänä. Myös palautelaatikon tekeminen tallille on helposti toteutettavissa ja siellä sitä saatetaan tarvita enemmän, sillä palautteenanto on helpointa heti tapahtuneen, esimerkiksi onnistuneen ratsastustunnin jälkeen. Asiakastytyväisyyskyselyn voisi järjestää vuosittain samaan aikaan, esimerkiksi syys- tai kevätkauden lopulla. Palautteisiin on myös syytä reagoida, olivat ne sitten positiivisia tai negatiivisia, sillä molemmista on yrityksen kannalta hyötyä: myönteinen palaute kertoo, missä yritys on onnistunut ja mikä on sen vahvuus, kielteinen puolestaan tuo esille sen, missä on vielä kehitettävää.

Lääke- ja rehukirjanpidolle on tehtävä omat kirjalliset ja mieluusti myös sähköiset kansionsa, joissa on hevoskohtaiset tiedot. Tätä tukisi terveydenhuoltosuunnitelma, joka laadittaisiin yhdessä kunnaneläinlääkärin kanssa. Suunnitelmassa olisivat peruslääkinnän puolella madotukset, rokotukset, raspaukset ja lisäksi muut mahdolliset toimenpiteet. Turvallisuusasiakirjaa on laajennettava kattamaan kaikki yritystoiminnan eri osa-alueet ja se on pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. Sitä on päivitettävä joka kerta, kun esimerkiksi hevosiin, henkilökuntaan tai heidän vastuualueisiinsa tulee muutoksia. Kirjallisten tietojen hallinta sekä päivitysvastuu on oltava yhdellä henkilöllä, mutta kaikkien tietojen on oltava koko henkilökunnan saatavilla tallin toimistossa joko kirjallisesti tai sähköisesti tietokoneella.

Uusien työntekijöiden perehdytykseen on laadittava suunnitelma ja sitä on myös hyödynnettävä käytännössä. Samaa suunnitelmaa voidaan käyttää sekä työntekijöillä että työharjoittelijoilla. Ratsastusta opettaville työntekijöille laaditaan oma, opettajuutta laajemmin käsittelevä suunnitelmansa.

6 ASIAKASPALVELU

6.1 Laatuaso

Asiakkaiden ratsastusseuran jäsenyys tai Green Card tarkistetaan vakuutusturvan takia. Tallilla on asiakasrekisteri, jossa on yhteystiedot esim. lasten vanhemmille. Terveystiedot näkyvät rekisteristä.

Tallilla on verkkosivut, joiden säännöllisestä päivityksestä huolehditaan. Tallin vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa ovat asiakkaan saatavilla tallin verkkosivujen ja tallilla esim. infotaulun kautta. Tallin ajankohtaisesta ja tulevasta toiminnasta tiedotetaan asiakkaille, esim. tapahtumakalenterissa.

Varausten vastaanottoon on yhtenäiset käytännöt. Peruutusehdot on ilmoitettu kirjallisesti yrityksen verkkosivuilla ja/tai tallin ilmoitustaululla.

Ryhmässä on max. 8 ratsastajaa, lisäksi on mahdollisuus ratsastukseen pienryhmässä, max. 4-6 ratsastajaa/ryhmä. Tallilla pidetään tärkeänä asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyttä ja vaalitaan hyvää ”talli-ilmapiiiriä”.

Talli panostaa hevostaitojen kehittämiseen; tallilla on mahdollisuus laittaa hevonen itse kuntoon ja saada tarvittaessa opastusta hevosen hoidossa. Tallissa on henkilökuntaa valvomassa ja opastamassa, kun asiakkaat laittavat hevosia kuntoon.

Koululla voi suorittaa SRL:n hevostaito- ja ratsastusmerkkejä. Ratsastuskoulu tekee yhteistyötä ratsastusseuran kanssa esim. tarjoamalla edullisempaa tuntihintaa seuran jäsenille.

6.2 Nykytilanne

Asiakkailta edellytetään seurajäsenyyttä tai Green Cardia, mutta kummankaan voimassaoloa ei voi tallin puolesta tarkistaa (mahdollista vain ratsastusseuran jäsenihteerille). Tallilla on sähköinen asiakasrekisteri, jossa on vähintään asiakkaan puhelinnumero ja sähköpostiosoite, alaikäisillä vanhempien yhteystiedot. Rekisteristä ei käy ilmi asiakkaan terveystietoja.

Tallilla on säännöllisesti päivitetyt verkkosivut ja omat Facebook-sivut, joista molemmista on tullut positiivista palautetta asiakkailta. Tallin vastuuhenkilöiden yhteystiedot ovat saatavilla tallilla. Tallin ajankohtaisten asioiden tiedotus tapahtuu tallin verkkosivuilla, Facebook-sivuilla ja tallilla.

Ohje ratsastustunnin varaamiseen sekä peruutusehdot löytyvät tallin verkkosivuilta.

Ratsastustunneilla on korkeintaan kuusi ratsastajaa/ryhmä. Talli tarjoaa myös kahden ratsastajan paritunteja sekä yksityistunteja.

Asiakkaiden viihtyvyys ja talli-ilmapiiiri pyritään pitämään kaikkien kannalta hyvänä ja kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti.

Kaikki asiakkaat laittavat hevosensa itse kuntoon niin hyvin kuin osaavat, henkilökunta auttaa tarvittaessa. Iltaisin ratsastustuntien aikana tallissa ei aina ole henkilökuntaa, vaan usein paikalla on vain pelkkä ratsastuksenopettaja kentällä tai maneesissa. Tällöin apua tarvitsevan asiakkaan on kysyttävä joko apua muilta tallissa olevilta asiakkailta tai käytävä tuntia pitävän opettajan luona.

Koululla on mahdollista suorittaa SRL:n hevostaito- ja ratsastusmerkkejä. Ratsastuskoulu tekee pienimuotoista yhteistyötä ratsastusseuran (Kyrösjärven Ratsastajat ry) kanssa, mutta ainakin toistaiseksi tuntihinnat ovat kaikille samat, seurasta riippumatta.

Nykytilanteen osalta asiakaspalvelu on 2. tasolla.

6.3 Kehitysehdotukset

Seurajäsenyys tai Green Cardin omistaminen tulee asiakkaille pakolliseksi ja se on pystyttävä todistamaan henkilökunnalle pyydettyäessä. Nykyisiltä sekä uusilta asiakkailta kerätään terveystiedot, jotta henkilökunta osaa toimia oikein hätätilanteissa.

Verkkosivut ovat muuten toimivat, mutta sinne on lisättävä palauteosio.

Henkilökunnan on kaikessa toiminnassaan asetettava tavoitteeksi asiakkaan tyytyväisyys. Jokaisen asiakkaan on oltava henkilökunnalle yhtä tärkeä ja heidän on saatava samanarvoista kohtelua taitotasoon, varallisuuteen, ikään, sukupuoleen tai muihin seikkoihin katsomatta. Tallissa tulee ratsastustuntien aikana olla yksi työntekijä, joka tarvittaessa auttaa ratsastajia hevosen hoidossa ja varustamisessa ennen tunteja ja niiden jälkeen.

Yhteistyötä ratsastusseuran ja tallin välillä on tiivistettävä: Kyrösjärven Ratsastajien jäsenille esimerkiksi 5 % alennus ratsastustunneista.

7 HENKILÖKUNTA

7.1 Laatu

Ratsastustunneista vähintään 80 % on ratsastuksenopettajan tai master-ratsastuksenopettajan pitämiä. Muusta opetuksesta vastaa vähintään ratsastuksenohjaaja. (poikkeuksena äkilliset sairastapaukset ym.) Hevosten hoitajat (vastuuhoitaja) ovat tehtävään koulutettuja ja/tai ammattioppineita.

Koko henkilökunnalla on voimassa oleva EA2-koulutus. Hätätilannekoulutus järjestetään 2 kertaa vuodessa koko henkilökunnalle.

Jatkokoulutusta ammattiosaamisen kehittämiseen järjestetään koko henkilökunnalle joka vuosi.

Henkilökunta osaa toimia asiakaspalvelussa ja on motivoitunutta. Asiakaspalvelutyön vaatimukset ja käytännöt käydään läpi työhönotossa. Henkilökunnalla on mahdollisuus kouluttautua ja kehittää asiakaspalveluosaamistaan esim. suorittamalla Palvelua sydämellä -koulutus tai vastaava asiakaspalvelukoulutus. Henkilökunnan jaksamiseen ja hyvinvointiin kiinnitetään yrityksessä huomiota. Henkilökunnalle järjestetään virkistyspäivät/-ilta vähintään kerran vuodessa.

SRL: n järjestämiin tallikohtaamisiin osallistutaan. (vähintään 1 henkilö yrityksestä mukana/vuosi).

7.2 Nykytilanne

Ratsastustunneista 70 % pitää ratsastuksenopettaja. Muusta opetuksesta vastaa tämän opinnäytetyön tekijä, jolla ei ole ohjaajan tai opettajan koulutusta, mutta on hakenut syksyllä 2014 alkavaan ohjaajakoulutukseen. Hevosten hoidosta vastaavat edellä mainitut henkilöt, talliyrittäjä ja työharjoittelijat alan oppilaitoksista. Talliyrittäjällä itsellään on kuitenkin hyvin vähän kokemusta hevosista eikä hänellä ole mitään alan koulutusta. Tämä asettaa omat haasteensa ja luo enemmän vastuuta muulle henkilökunnalle.

Ratsastustunteja pitävillä henkilöillä on voimassaoleva EA2-koulutus. Häätätilannekoulutusta ei ole järjestetty kertaakaan.

Henkilökunnalle ei järjestetä yrityksen puolesta jatkokoulutusta, mutta yrittäjä kannustaa osallistumaan erilaisiin alan koulutuksiin ja kustantaa työntekijän osallistumisen.

Henkilökunta on motivoitunutta ja toimii asiakaspalvelussa parhaansa mukaan. Työhönotossa ei ole käyty läpi asiakaspalvelutyötä, mikä on tärkeässä osassa ratsastuskouluasiakkaiden kanssa toimimisessa. Koulutusta aiheeseen ei ole tarjottu eikä siitä ole ollut keskustelua. Henkilökunnalle ei ole järjestetty yhteisiä virkistyspäiviä tai -iltoja.

SRL: n tallikohtaamisiin on osallistuttu tähän mennessä vain kerran.

Tämänhetkisen henkilöstön osalta henkilökunta ja talli on 2. tasolla.

7.3 Kehitysehdotukset

Henkilökunta tulee toivottavasti päteväitymään seuraavan parin vuoden aikana, jos opinnäytetyön tekijä pääsee opiskelemaan ratsastusohjaajaksi.

Hätätilannekoulutus voisi olla osa tallin vuosisuunnitelmaa ja sen voisi järjestää joka vuosi samaan aikaan.

Henkilökuntaa on kannustettava jatkokouluttautumiseen entistä enemmän, yritys voisi esimerkiksi velvoittaa jokaisen työntekijän osallistumaan kahden yrityksen kustantamaan alan koulutustilaisuuteen vuosittain. Myös säännöllinen valmentautuminen ratsastuksessa on suotavaa ja ylläpitää ratsastusta opettavien henkilöiden omaa osaamista ja työmotivaatiota.

Asiakaspalvelutyöhön on paneuduttava huomattavasti nykyistä enemmän, sillä se on tärkeässä osassa jokaista työpäivää ja koko yrityksen edun mukaista. Nykyiselle henkilökunnalle on tarjottava mahdollisuus kehittää asiakaspalvelutaitojaan esim. jollakin koulutuksella ja uusien työntekijöiden kanssa on käytävä läpi asiakaspalvelutyön merkitys ja sisältö ratsastuskoulussa. Henkilökunnan työhyvinvointi, sekä fyysinen että henkinen, on huomioitava entistä paremmin. Yhteinen virkistyspäivä/-ilta on otettava mukaan vuosisuunnitelmaan.

SRL: n tallikohtaamisiin osallistutaan vuosittain, yrittäjän osallistuminen yhdessä henkilökunnan kanssa on paras vaihtoehto.

8 HEVOSET JA VARUSTEET

8.1 Laatuaso

Hevoset ovat soveltuvia opetuskäyttöön. Hevosten koulutustaso: 30 % hevosista on vähintään helppo A -tasolla, muut hevoset vähintään helppo B-tasoisia ratsuhevosia. Koulutustaso voidaan tarvittaessa määrittellä merkkisuorituksista. Henkilökunta (tai muu kokenut ratsastaja) läpiratsastaa ja jatkokouluttaa hevosia säännöllisesti.

Hevosen tuntikäyttö on maksimissaan 15 tuntia/ viikko. 5-6 -vuotiaita nuoria hevosia käytetään opetuksessa harkinnan mukaan ja sopivilla ratsastajilla. Alle 5-vuotiaita hevosia ei käytetä opetuksessa. Hevosten soveltuvuus määritellään asiakasryhmien mukaan (alkeiskurssi, vaativan tason ratsastajat, kouluratsastus, esteratsastus ym.)

Tallilla on hevoskohtaiset hoito-ohjeet ja varustelistat. Tallilla on kirjalliset varusteiden hoito-ohjeet asiakkaille. Ohjeet ovat esim. infotaululla, varustehuoneessa tai karsinan ovesa. Tallissa on henkilökuntaa valvomassa ja opastamassa, kun asiakkaat laittavat hevosia kuntoon. Asiakas tunnistaa tallin henkilökunnan pukeutumisesta tai vastaavasta merkistä.

Hevosilla on hevoskohtaiset nimetyt laadukkaat ja hyvin hoidetut perusvarusteet. Saatavilla on myös koulu- tai estesatuloita tai muun erikoistuneen lajin varusteita. Turvajalustimet kuuluvat varusteisiin. Tallissa on siisti ja asiallinen merkitty varustehuone sekä kuiva huone/tila varusteiden huoltoon ja kuivatusta varten. Varustehuoneessa on nimetyt paikat hevosten varus-

teille. Henkilökunta tarkistaa varusteiden kunnan ja siisteyden säännöllisesti.



Kuva 1. Ratsastustuntia aloittamassa maneesissa. Kullakin lapsella on itselleen sopivan kokoinen ratsu. Kuva Immonen 2013.

8.2 Nykytilanne

Tallin omistuksessa ja opetuskäytössä on 3 ponia ja 7 hevosta, jotka ovat kaikki opetuskäyttöön soveltuvia (kuva 1). Ponit ovat helppo B-tasoisia ja kaikki hevoset vähintään helppo A-tasoisia. Henkilökunta läpiratsastaa hevosia tarvittaessa.

Kaikkien hevosten tuntikäyttö on maksimissaan 12 tuntia/viikko. Opetuskäytössä on tällä hetkellä yksi 6-vuotias poni, jonka käytön henkilökunta suunnittelee ponin iän ja kouluttamisen mukaisesti. Muut hevoset ovat iältään 8 – 20-vuotiaita, hevosten keski-ikä on 12,5 vuotta. Henkilökunta jakaa hevoset tunneille ryhmien tason mukaan, jotta turhia vaaratilanteita ei synny.

Jokaisella hevosella on karsinan ovesa hoito- ja varustusohje ja varusteita säilytetään nimetyillä paikoilla. Ennen illan ensimmäistä tuntia opettaja on tallissa oppilaiden kanssa, mutta tuntien välillä tallissa ei useimmiten ole henkilökuntaa paikalla. Henkilökunnalla ei ole yhtenäistä pukeutumista tai muuta tunnusta.

Kaikilla hevosilla on omat harjat, satula, suitset, suojat, riimu ja naru sekä loimet. Kaikilla hevosilla on vähintään yleissatula, suurimmalla osalla erikseen koulu- ja estesatula. Satulahuone on siisti, valoisa, tilava ja läm-

min ja jokaisen hevosen varusteet ovat siellä merkityillä paikoilla. Varusteiden huolto ja säilytys tapahtuu satulahuoneessa, pesu ja kuivaus kuivaushuoneessa, jossa on loimienkin pesuun sopiva teollisuuspesukone. Varusteita huolletaan ja uusitaan tarpeen mukaan. Asiakkaita pyydetään ilmoittamaan henkilökunnalle heti, mikäli he havaitsevat varusteissa jotakin huomautettavaa.

Nykytilanteessa tallin hevoset ovat laatutasoa.

8.3 Kehitysehdotukset

Tallin hevoscantaa on pikku hiljaa nuorennettava, sillä iäkkäämpien opetushevosten kanssa toimiminen on niiden terveydentilaa ajatellen usein epävarmaa. Muuten hevoset sopivat opetuskäyttöön oikein hyvin eikä niitä ole tarve vaihtaa lähiaikoina.

Hevosten varustamisen aikana on oltava joku henkilökunnasta paikalla auttamassa asiakkaita, niin ennen ratsastustunteja kuin niiden jälkeenkin. Henkilökunnan tulee pukeutua yhtenäisesti joko niin, että tallin nimi tai työntekijän nimi on esillä jossakin vaatteessa.

9 HEVOSTEN HYVINVOINTI

9.1 Laatutaso

Tallilla on selkeät rutiinit ja niitä noudatetaan. Muutostilanteissa huolehditaan, että koko henkilökunta on tietoinen uusista menettelyistä. Jos tallilla on hevostenhoitajakäytäntö, hoitajilla tulee olla hoitomerkki tai muu todistus hevostaidoista. Tallilla pidetään päiväkirjaa, johon kirjataan poikkeamat rutiineissa, hevosissa, ym. Päiväkirjan kirjausvastuut ovat selkeät.

Laatutallilla on oma eläinlääkäri, joka tuntee hevoset ja tallin. Tallilla on eläinlääkärin ohjeiden mukaan tehty terveydenhuoltosuunnitelma (mادتukset, rokotukset, hampaiden hoito ym. perusterveydenhoito). Hevosten lääkintäkirjanpito on ajan tasalla. Eläinlääkärin työskentelyyn ja tallilla suoritettaviin operaatioihin on tilava, valoisa ja asiallinen tila. Lääkkeille on asianmukaiset säilytystilat (mm. jääkaappi).

Epäiltäessä hevosen sairastuneen asianmukainen hoito järjestetään välittömästi. Eläinlääkärin yhteystiedot löytyvät sovitulta paikalta. Päivystävien eläinlääkärin yhteystiedot ovat tallin ilmoitustaululla tai vastuuhenkilön tiedossa.

Jos opetushevon ei sovellu tuntitoimintaan ja se myydään eteenpäin, laatutallissa kannetaan vastuuta siitä, että hevonen pääsee sopivalle ja riittävän taitavalle uudelle omistajalle.

Kengityksestä vastaa sama/samat ammattitaitoiset ja pätevät kengittäjät. Kengitystila on tilava, valoisa, rauhallinen ja tasapohjainen.

Hevoset ruokitaan 3 - 4 kertaa päivässä. Tallilla on ajan tasalla oleva rehukirjanpito. Rehu hankitaan rekisteröityneiltä rehualan toimijoilta. Hevosilla on hevoskohtaiset selkeät ruokintaohjeet.

Ruokinnassa käytetään laadukkaita rehuja. Heinästä on tehty analyysi, jota käytetään apuna ruokinnan suunnittelussa. Rehun varastointiin tallilla on oltava katetut tilat.

Opetushevoset ulkoilevat päivittäin laumassa tai pienissä ryhmissä, ellei ole erityistä syytä tarhata yksin.

Hevosilla on kesällä mahdollisuus vähintään 2 viikkoa kestäväan laitumella oloon. Hevoset tarkistetaan laitumella päivittäin. Laitumen kunnosta riippuen huolehditaan riittävästä lisäruokinnasta. Puhdas juomavesi on oltava koko ajan saatavilla ja se tarkastetaan päivittäin. Jos laidun on oma, on tehty kuvaus viljelykierrosta/laitumien uudistamisesta.

9.2 Nykytilanne

Tallilla on selkeät päivärutiinit. Muutostilanteissa uudet menettelyt kirjataan selkeästi ylös koko henkilökuntaa varten. Tämänhetkinen hoitajakäytäntö ei edellytä hoitajalta minkään kortin suorittamista, mutta henkilökunta päättää onko hoitajaksi haluavalla riittävästi taitoa ja tietoja, jotta hän voi ryhtyä hoitajaksi. Henkilökunnalla on päiväkirja, jonne kirjataan kaikki poikkeamat rutiineissa yms.

Eläinlääkärinä toimii hevosiin erikoistunut kunnaneläinlääkäri. Eläinlääkäriltä ei ole saatu ohjeita terveydenhuoltosuunnitelman tekoon eikä sellaista toistaiseksi ole. Lääkintäkirjanpito on ajan tasalla. Eläinlääkärin työskentelyyn on kaksi hyvin valaistua ja tilavaa pesupaikkaa, kengityspaikka ja pakkopilttuu. Lääkkeiden säilytykseen on asianmukaiset tilat.

Hevosten sairastapauksissa asianmukainen hoito järjestetään välittömästi ja eläinlääkärin otetaan yhteys nopeasti. Eläinlääkärin yhteystiedot, sekä ajanvaraukseen että päivystykseen, löytyvät tallin ilmoitustaululta. Päivystävää eläinlääkärinä ei ole etukäteen tiedossa, sillä talli kuuluu kuuden kunnan yhteiseen eläinlääkintähuollon alueeseen, jossa päivystysvuoro kiertää viidellä eri eläinlääkäreillä.

Opetuskäyttöön sopimattoman hevosen myynti hoidetaan huolellisesti ja tarvittaessa siihen käytetään aikaa, jotta sopiva omistaja löytyy eikä hevonen palaudu takaisin tallille.

Kaikilla tallin hevosilla on sama, ammattitaitoinen kengittäjä. Kengityspaikka on rauhallinen ja tilava ja siinä on erillinen valaistus kengitystä varten.

Hevoset ruokitaan neljä kertaa päivässä karkearehulla ja kahdesti väkirehulla, kunkin hevosien karsinan ovelle on selkeät ruokintaohjeet. Sekä karkearehut että väkirehut ovat laadukkaita ja kotimaisia. Säilöheinästä on tehty analyysi, joka saadaan tuottajalta etukäteen. Rehut on varastoitu tallissa, muovitetut säilöheinäpaalit ovat ulkona kunnes ne avataan ja niitä aletaan syöttää.

Opetushevoset ulkoilevat päivittäin vähintään viisi tuntia joko toisen hevosien kanssa tai yksin.

Kesällä opetushevoset ovat laitumella päivittäin säästä riippuen, osa myös öisin. Hevosilla pidetään joka heinäkuu kaksi viikkoa laidunlomaa. Myös tänä aikana ne tarkistetaan päivittäin ja niille tarjotaan laitumelle lisäruokintaa. Laidunten vesi tarkistetaan useita kertoja päivässä ja vaihdetaan aina tarpeen tullen. Laitumet ovat omia eikä niitä ole tarvinnut vielä uudistaa, sillä ne on perustettu vasta seitsemän vuotta sitten ja niitä on täydennyskylvetty säännöllisesti. Täydennyskylvöllä varmistetaan nurmen pysyminen tiheänä ja minimoidaan rikkakasvien määrä. Laidun tullaan uudistamaan tarpeen vaatiessa seuraavasti: nurmi ja suojaviljana toimiva kaura kylvetään samanaikaisesti, mutta syksyllä kaura puidaan ja nurmi jatkaa kasvua normaaliin tapaan. Laitumet ovat luomutuotannossa, joten rikkakasveja ei torjuta kemiallisesti.

Hevosien hyvinvointi on tällä hetkellä 2. tasolla.

9.3 Kehitysehdotukset

Hoitajaksi pääseminen edellyttää perushoitomerkin suorittamista hyväksytysti ja esimerkillistä tallikäyttäytymistä. Hoitajan tulee toimia tasapuolisesti kaikkia muita tallilla kävijöitä kohtaan eikä pitää itseään erityisessä hoitajatehtävänsä vuoksi.

Eläinlääkärin kanssa on tehtävä terveydenhuoltosuunnitelma, joka voisi toimia samassa rytmissä vuosisuunnitelman kanssa. Lääkityskirjanpitoa on vielä selkeytettävä nykyisestä.

Muut kohdat hevosien hyvinvoinnin osalta eivät vaadi kehittämistoimenpiteitä.

10 RATSASTUSALUEET

10.1 Laatutaso

Kenttä on siististi aidattu, kooltaan vähintään 20 x 60 m, hyväpohjainen, hyvin hoidettu ja valaistu sekä tarvittaessa kasteltu. Tallilla on oma lainauskalusto tai voimassa oleva sopimus pohjan hoidosta tai kaluston lainauksesta. Ratsastusalue on kooltaan vähintään 20 x 40 m/ryhmä. (Poik-

keuksena alkeis- tai ponitunnit). Ratsastuskoulun tuntien aikana ratsastusalueella ei ole muita ratsukoita.

Maneesi on hyvin valaistu, vähintään 20 x 40 m, pohja hyvin hoidettu. Pohja hoidetaan säännöllisesti ja kastellaan tarvittaessa. Ratsastusalue on vähintään 20 x 40 m (poikkeuksena alkeis- tai ponitunnit).

Tallilla on hyvät kouluaidat tai riittävä estekalusto tai maastoreittejä, joihin on luvat. Jos tallilla on maastoreittejä, reitteihin on luvat ja isojen vilkkaiden teiden läheisyyttä ja ylitystä pyritään välttämään.



Kuva 2. Maneesi on avara ja valoisa. Kuva Immonen 2013.

10.2 Nykytilanne

Kenttä on kooltaan 40 x 70 m, se on hyväpohjainen ja se on siististi aidattu sekä hyvin valaistu myös talviolosuhteissa. Pohjaa huolletaan ja kastellaan tallin puolesta tarpeen mukaan.

Maneesi, kooltaan 22 x 60 m, on hyvin valaistu ja avara, siellä on noin 50 hengen katsomo ja sen pohjaa huolletaan noin kahdesti viikossa (kuva 2). Sekä kentällä että maneesissa saa ratsastaa ratsastuskoulun tuntien aikana erikseen rajatulla alueella. Estekaluston käyttö ja juoksuttaminen tuntien aikana on kielletty.

Tallilla on sekä omat kouluaidat että monipuolinen estekalusto.

Maastoreittien käyttö on luvallista ja tiellä liikkumista pyritään välttämään. Hevosille on oma kahluupaikka järven rannassa.

Tällä hetkellä ratsastusalueet ovat 2. tasoja, laatutasolle pääseminen vaatii vain muiden ratsukoiden siirtämisen toiselle ratsastusalueelle tuntien pidon ajaksi.

10.3 Kehitysehdotukset

Maneesin pohjan huoltoon on panostettava entistä enemmän, sillä se on kovalla kulutuksella ja sinne syntyy ratsastuskoulukäytössä helposti syviä uria. Pohja voisi tulevaisuudessa olla osittain jotakin kuitua (esim. Geopad, Soiltex, German Geo Textile, Ecotrack), joka lisää pohjan joustoa ja vähentää kastelutarvetta. Kentän aitoihin voisi asentaa kiinteän kastelujärjestelmän, joka hyödyntäisi pesupaikoilta tulevia likavesiä.

Mikäli ratsastustunnit pidetään maneesissa, ovat muut ratsukot tällöin kentällä ja toisin päin. Opetustilanteet pyritään tällä tavoin pitämään mahdollisimman turvallisina ja rauhallisina, jolloin sekä opettaja, asiakkaat että hevoset voivat keskittyä omaan tehtäväänsä välittämättä ulkopuolisista häiriötekijöistä.

11 TALLI JA PIHA-ALUEET

11.1 Laatutaso

Talli on toimiva, siisti ja viihtyisä. Talli täyttää täysin tulevat kokomääräykset 2014. (Tallin sisäkorkeus vähintään 1,5 x säkäkorkeus, kuitenkin vähintään 2,2 m.) Tallissa on huolehdittu toimivasta ilmanvaihdosta. Ilmanlaatu on mitattu. Talli on hyvin valaistu. Karsinat ja materiaalit ovat turvalliset ja helposti puhtaanapidettävät. Talli pestään ja desinfioidaan vähintään kerran vuodessa. Tallilla hevosia ei pidetä pilttuissa. Kak-sirivikarsinatalleissa käytävän leveys on vähintään 2,5 m.

Tavaroille, varusteille, rehuille ja puhtaanapidon työkaluille on katetuissa tiloissa omat paikat, joissa ne pidetään. Työkalut ovat ehjiä ja mahdollistavat hyvän työergonomian. Talli on nykyaikainen ja työergonomia on huomioitu jo suunnittelussa. Tallirutiinit on mahdollista suorittaa tehokkaasti ja työergonomisesti (reitit lantalaan, kuivikevarastoon ja rehuvarastoon hyvät, etäisyydet minimoitu, esim. kaikki saman katon alla).

Tallissa on merkityt asialliset ja siistit ja lämpimät sosiaalitulat asiakkaille sekä WC. Asiakkaille on lukittavat varustelokerot.

Tallille on opaste. Piha-alue on siisti ja hoidettu, opasteet ovat selkeitä. Pihaalla on huolehdittu hyvin valaistuksesta sekä tarvittaessa liukkauden estosta. Koneet ja laitteet säilytetään varastorakennuksissa tms.



Kuva 3. Tallin käytävä on valoisa ja tilava, karsinoiden edessä näkyvät kumimatolla päällystetyt lantaluukut. Kuva Ketvell 2013.

11.2 Nykytilanne

Talli on nykyaikainen ja se täyttää hyvin nykyiset kokomääräykset. Tallissa on koneellinen ilmanvaihto ja talli on hyvin valaistu, etenkin kengitys- ja hoitopaikkojen valaistukseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Karsinat ovat turvalliset ja valmistettu helposti puhtaana pidettävästä Muovix- kierätysmuovilankusta, joka on joustava, hiljainen eivätkä hevoset pysty pureskelemaan sitä. Talli pestään kerran vuodessa kesällä painepesurilla, mutta mitään desinfiointiainetta ei käytetä. Tallilla ei ole lainkaan pilttuuta, kaikki hevoset asuvat saman käytävän varrella liukuovellisissa karsinoissa. Käytävä on 3 metriä leveä. Tallissa on nykyaikainen ja tehokas lannanpoisto. Käytävän molemmin puolin lattian alla kulkee lannanpoistokanava, joka kuljettaa lannan jokaisen karsinan luota lantapuristimelle, joka työntää sen eteenpäin lantalaan, joka on tallin välittömässä yhteydessä käytävän toisessa päässä. Karsinoiden edessä on kumimatolla päällystetyt luukut, joihin lanta heitetään suoraan karsinasta (kuva 3). Tällä järjestelmällä säästetään sekä työaikaa että työntekijää, kun enää ei tarvitse kulkea montaa kertaa edestakaisin lantalan ja tallin väliä eikä työntää raskaita kottikärryjä ison lantakasan päälle.

Kaikki tavarat, varusteet ja rehut säilytetään siististi omalla paikallaan kateuissa tiloissa. Työkalut ovat ehjät ja työhön sopivat. Tallilla on Avant-pienkuormaaja, jolla mm. ajetaan kuivike varastosta karsinoihin, kuljetaan raskaampia kuormia ja lanataan maneesi. Avantin käyttö tehostaa tallirutiineja ja säästää työntekijää fyysisesti raskailta tehtäviltä. Kone säily-

tetään vuodenajasta riippuen joko tallissa tai varastotiloissa, aina kuitenkin hevosten ulottumattomissa.

Tallissa on asiakkaiden käytössä WC, jossa on suihku, lukollisilla vaatekaapeilla varustettu pukuhuone, pienemmät lukolliset varustelokerot ja lämmin kahvihuone, jossa on mm. jääkaappi, mikro ja kahvin- sekä vedenkeittimet.

Tallille ei ole opasteita, mutta se sijaitsee näkyvällä paikalla ja on helposti löydettävissä. Ulkoseinässä on nimikyltti ja katunumero. Piha-alueet ovat kohtalaisen siistit, mutta talvisaikaan liukkauden estosta ei aina ole huolehdittu tarpeen vaatimalla tavalla. Piha-alueiden kunnossapidossa käytettäviä koneita ei säilytetä tallialueella.

Tällä hetkellä talli sekä piha-alueet ovat 2. tasoa.

11.3 Kehitysehdotukset

Talli tulee jatkossa desinfioida vuosittaisen pesun yhteydessä. Piha-alueiden siisteyteen ja hoitoon tulee panostaa aiempaa enemmän, esimerkiksi tien ja parkkialueiden väliin voitaisiin lisätä istutuksia tuomaan tallialueelle enemmän yksityisyyttä. Talvisaikaan liukkauden estosta kaikilla kulkureiteillä (parkkialue, tarhat, maneesi ja kenttä) on huolehdittava entistä paremmin. Pahimmassa tapauksessa liukastumisesta voi seurata useamman viikon ellei kuukauden sairausloma, jonka rinnalla huolellinen pihojen hiekoitus on pieni vaiva.

12 TARHAT, LAITUMET JA YMPÄRISTÖ

12.1 Laatutaso

Tarhat ovat hyväpohjaisia. Tarhojen ja laidunten aidat ovat ehjiä ja siistejä. Tarhat eivät sijaitse vesistöjen tai valta-ojien välittömässä läheisyydessä.

Tarhat siivotaan säännöllisesti. Siivous kuuluu kuukausittaisiin rutiineihin.

Tallilla on siisti katettu lantala. Lantalan kapasiteetti on riittävä ja säännöllisestä tyhjennyksestä huolehditaan. Lanta hyödynnetään tilalla, jatkokäsitellään tai toimitetaan hyödynnettäväksi. Sopimukset ovat voimassa. Lantalan ympäristö on siisti.

Jätteiden kierrätyksestä huolehditaan. Tallissa on erilliset jäteastiat eri jättejakeille (metalli, lasi, muovi, paperi, kartonki, sekajäte). Jätevesien puhdistuksesta on huolehdittu. Tallilla on oma jätevesien puhdistamo tai jätevedet johdetaan viemäriverkostoon. Suositus: rehupaalien muovit toimitetaan keräykseen (mm. 4H järjestää tempaustyyppisesti) tai energiajätteeksi asianmukaisiin polttolaitoksiin.

12.2 Nykytilanne

Kaikki tarhat ovat hyväpohjaisia ja niiden sekä laidunten aidat ovat ehjiä ja vioittuneet aidat korjataan välittömästi. Tarhoja on riittävästi hevospäärään nähden (hevosia 17, tarhoja 13). Tarhoista kaksi on polyeteenistä valmistettuja putkitarhoja, loput ovat perinteisiä sähkölankatarhoja, joissa on salaojaputkilla päällystetyt puutolpat. Vesistöjä tai valta-ojia ei ole tarhojen lähistöllä.

Osa tarhoista siivotaan viikoittain, kaikki vähintään kuukausittain Avant-pienkuormaajalla tai kottikärryillä.

Lantala on siisti ja katettu ja sen kapasiteetti riittää tallin tarpeisiin. Lantalan tyhjentämisestä ja hyödyntämisestä huolehtii talliyrittäjän maatilayritys. Lantalan ympäristön siisteydessä on ajoittain parantamisen varaa.

Aivan kaikille jätejakeille ei ole omaa jäteastiaa vaan esim. muovi ja seka-jäte menevät samaan astiaan, koska kunnassa ei ole niille erillistä keräystä. Tallin jätevedet johdetaan käsittelyyn, joka täyttää vaatimukset ja hevosten pesupaikoilta kertyvä jätevesi hyödynnetään kentän kasteluvetenä. Rehupaalien muovit menevät tavalliseen jäteastiaan ja jätahuolto huolehtii ne jätteenkäsittelylaitokseen.

Tämän osa-alueen puolesta talli on nykytilanteessa laatutasoa.

12.3 Kehitysehdotukset

Osa tarhoista saisi olla nykyistä isompia ja tarhoja voisi olla yksi tämänhetkistä enemmän. Perinteisistä sähkölankatarhoista olisi syytä päästä pikku hiljaa eroon, sillä ne eivät ole yhtä kestäviä, turvallisia ja siistejä kuin esim. polyeteenistä tai alumiinista valmistetut tarhat. Ideaalitilanteessa kaikki tarhat ovat samasta materiaalista, mikä tekee tarha-alueen yleisilmeestä yhtenäisen ja siistin.

13 TURVALLISUUS

13.1 Laatutaso

Turvallisuusasiakirja on ja sitä päivitetään 4 kertaa vuodessa. Onnettomuuksien kirjaamisten vastuut on sovittu. Onnettomuuskirjanpito analysoidaan vähintään kerran vuodessa.

Turvallisuusasiakirjassa on käyty läpi tallin eri palvelut ja toiminnot (tunnit, leirit, maastot ym.) ja niihin kohdistuvat riskit on määritelty ja arvioituille riskeille on laadittu hallintasuunnitelma.

EA-varusteet ovat sekä tallissa että maneesissa. EA-varusteet on merkitty selkeästi ja ne tarkistetaan ja päivitetään 4 kertaa vuodessa. Hätänumero ja

toimintaohjeet hätätilanteessa sekä tallin osoite ja ajo-ohjeet löytyvät tallista keskeiseltä paikalta.

Palotarkastus suoritetaan vuosittain, palosammuttimet on huollettu ja poistumistiet merkitty valotauluihin. Talli on selkeä ja paloturvallinen. (ei ylimääräistä tavaraa käytävillä tms.) Tallissa on palovaroitin ja hälytysjärjestelmä. Koko henkilökunnalla on voimassa oleva EA2-koulutus. Hätätilannekoulutus järjestetään 2 kertaa vuodessa koko henkilökunnalle.

Tallilla on asiakasrekisteri, josta selviää mm. ratsastajan seuran jäsenyys tai Green Card. Asiakkaiden opastuksesta huolehditaan, asiakkaille on kirjalliset toimintaohjeet tallilla käyttäytymiseen, hevosten hoitoon, ym. Kympäriä on pakollinen ratsastettaessa. Asiakkailta on oltava asianmukaiset ratsastusvarusteet. Tallilla kiinnitetään huomiota ratsastajien liikunnallisuuden esim. tarjoamalla alkuverryttelymahdollisuus tai opastamalla muuhun liikuntaan.

13.2 Nykytilanne

Tallilla on turvallisuusasiakirja, mutta sitä on päivitetty vain tarpeen mukaan. Kaikki putoamiset ja onnettomuudet kirjataan ylös, putoamiset kirjaa tunnilla opettanut opettaja ja muut onnettomuudet silminnäkijänä ollut henkilökunnan jäsen. Onnettomuuskirjanpitoa ei ole tähän mennessä analysoitu jälkikäteen. Lukumäärät lasketaan ja ilmoitetaan vuosittain SRL:n vuosi-ilmoitukseen.

Turvallisuusasiakirja on melko suppea: siinä ei ole käyty läpi eri palveluita ja toimintoja eikä riskeille ole laadittu hallintasuunnitelmaa. Tällä hetkellä turvallisuusasiakirjassa on käyty läpi yrityksen perustiedot, toimenkuva, turvallisuudesta vastaavat henkilöt, asiakkaat ja asiakasryhmät, hevoset, rakennukset ja rakenteet, reitit ja yleisötilaisuudet, ratsastusvarusteet, toimintaan liittyvät riskit ja asiakasturvallisuus ja toimintaohje onnettomuus- ja hätätilanteiden varalle.

EA-varusteet ovat sekä tallissa että maneesissa, mutta niitä ei ole päivitetty kuin tarpeen tullen. Turvapuhelin, hätänumero ja toimintaohjeet hätänumeroon soittamiseen löytyvät keskeiseltä paikalta.

Palotarkastusta ei ole suoritettu vuosittain, mutta sammuttimet on huollettu ja asianmukaisessa kunnossa. Poistumistiet on merkitty vain osittain sekä tallissa että maneesissa. Talli on selkeä ja käytävillä ja etenkin poistumisteiden läheisyydessä ei säilytetä ylimääräistä tavaraa. Tallissa on palohälytysjärjestelmä, joka lähettää hälytyksestä tekstiviesti-ilmoituksen kahdelle työntekijälle. Henkilökunnasta kahdella hengellä eli ratsastustunneista vastaavilla henkilöillä on EA2-koulutus. Hätätilannekoulutusta ei ole järjestetty vielä kertaakaan.

Tallilla on asiakasrekisteri, mutta siitä ei käy ilmi ratsastajan seurajäsenyyttä. Tallissa ei aina ole henkilökunnan puolesta henkilöä, joka voisi auttaa tunnille valmistautuvia ratsastajia. Jokaisen hevosen karsinan oves-

sa on ohje, josta selviävät sen hoito-ohjeet ja sille tulevat varusteet. Kypärä on pakollinen kaikille tallilla ratsastaville ja ratsastajilta vaaditaan myös asianmukaista pukeutumista. Uusia, aikaisemmin ratsastamattomia asiakkaita henkilökunta ohjeistaa asianmukaiseen pukeutumiseen puhelimitse jo ennen tallille tuloa. Ratsastajat voivat halutessaan kävellä hevosen vierellä alku- ja loppukäyntien ajan.

Turvallisuus on tällä hetkellä 2. tasoa.

13.3 Kehitysehdotukset

Turvallisuusasiakirjasta on tehtävä huomattavasti nykyistä kattavampi eli siinä on käytävä läpi kaikki tallin eri palvelut, niihin kohdistuvat riskit ja hallintasuunnitelma näiden riskien varalle. Myös kriisiviestinnälle kannattaa olla oma suunnitelma, jossa selviää esim. se, kuka antaa onnettomuustilanteissa lausuntoja medialle. Turvallisuusasiakirjan päivittäminen on otettava osaksi vuosisuunnitelmaa ja se on päivitettävä vähintään neljästi vuodessa. Myös henkilökunnan yhteisen onnettomuusanalysoinnin tulee olla osana vuosisuunnitelmaa.

Myös tallin ja maneesin EA-tarvikkeiden tarkistus ja päivittäminen on lisättävä vuosisuunnitelmaan. Hätänumero ja toimintaohjeet hätätilanteen varalle laitetaan jatkossa näkyviin myös maneesiin sellaiseen paikkaan, josta sekä ratsastajat, opettaja että yleisö löytävät ne.

Palotarkastuksesta on tultava osa vuosisuunnitelmaa, mieluiten joka vuosi samaan aikaan. Mahdollisesti tämän vuositarkastuksen yhteyteen voisi liittää koko henkilökunnalle tarkoitetun hätätilannekoulutuksen. Poistumistiet on merkittävä nykyistä paremmin sekä tallissa että maneesissa. Henkilökunnan ensiaputaitoja on parannettava niin, että sekä yrittäjällä itsellään että muulla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva EA2-koulutus. Uuden työntekijän on käytävä koulutus puolen vuoden sisällä työsuhteen alkamisesta.

Tallin asiakasrekisteristä on tehtävä nykyistä kattavampi, jolloin se sisältäisi myös asiakkaiden terveystiedot ja tiedot seurajäsenyyksistä tai Green Cardeista. Etenkin uusien asiakkaiden ja lasten vanhempien opastamiseen tulee panostaa vielä enemmän.

14 RATSASTUSLEIRIT

14.1 Laatu- ja turvallisuus

Majoitustilat kuuluvat kansallisen Majoitustilojen luokitusjärjestelmän (Malo) piiriin, eli tilat on luokiteltu tai muuten todennettu laadukkaiksi.

Leirillä ratsastusryhmien koko on maksimissaan 6 henkeä.

Kirjallinen leiriohjelma aikatauluineen on laadittu. Leirillä on ratsastuksen lisäksi myös muuta järjestettyä ohjelmaa.

Ruoanvalmistajilla on hygieniapassi. Erityisruokavaliot huomioidaan. Ruokailu tapahtuu toimivassa ja asianmukaisessa ruokailuun tarkoitettussa tilassa.

Leirillä on tarpeeksi henkilökuntaa. Leiriläisillä on koko ajan käytettävissä ohjaaja tai isonen. Lisäksi aikuisen vastuuhenkilön tulee olla koko leirin ajan välittömässä läheisyydessä.

Turvallisuusasiakirjassa leirit on käyty erikseen läpi ja asiakirja päivitetty ennen leirejä.

Alaikäisten leiriläisten huoltajien yhteystiedot ovat kirjallisena. Myös erityisruokavaliot ja allergiat ovat tiedossa kirjallisina.

14.2 Nykytilanne

Tallilla ei ole toistaiseksi omia majoitustiloja, lasten leirit järjestetään päiväleireinä eli leireillä ei yövytä, aikuiset ovat yöpyneet naapurissa olevan maaseutuoppilaitoksen asuntolassa.

Leirillä ratsastusryhmien koko on korkeintaan 5 henkeä.

Leirin päiväohjelma laaditaan etukäteen ja lähetetään leirikirjeen muodossa leiriläisille tai alaikäisten huoltajille. Ratsastuksen lisäksi on mm. teoriaopetusta, kesäisin uimismahdollisuus ja lapsille leikkimieliset leirikilpailut.

Ruoanvalmistajalla ei ole hygieniapassia, mutta erikoisruokavaliot on huomioitu. Ruokailu tapahtuu tallin kahvihuoneessa, joka on tarkoitukseen sopiva.

Leirillä on tarpeeksi henkilökuntaa ja lasten leireillä opettajalla on avustajia.

Turvallisuusasiakirjassa ei ole käyty leirejä erikseen läpi.

Kaikkien alaikäisten leiriläisten huoltajien yhteystiedot otetaan kirjallisesti muistiin jo leirille ilmoittautuessa, samoin allergiat, sairaudet ja erityisruokavaliot.

Nykytilanteessa tallin ratsastusleirit ovat perustasoa.

14.3 Kehitysehdotukset

Ruoanvalmistajan on käytävä hygieniapassikoulutus. Turvallisuusasiakirjassa on käytävä leirit erikseen läpi ja koko asiakirja käydään etukäteen

läpi kaikkien leirin vetämiseen osallistuvien kanssa ja tarvittaessa sitä myös täydennetään samassa yhteydessä.

Tulevaisuudessa voidaan suunnitella majoitustilojen rakentamista, mikäli leirien kysyntä kasvaa ja asiakkailta on kiinnostusta tallilla yöpymiseen. Alaikäisten leireillä tämä lisää kuitenkin valvonnan tarvetta, sillä koko leirin ajan on aikuisen vastuuhenkilön oltava leiriläisten välittömässä läheisyydessä.

15 ASIAKKAAT

Tallin asiakkaat voidaan jakaa kahteen ryhmään: ratsastuskoulun oppilaat ja täysihoitohevosten omistajat. Työssä kuitenkin keskityttiin ratsastuskoulun oppilaisiin, sillä he ovat pääasiallinen kohderyhmämme. Asiakkaiden ikähaitari on hyvin laaja: nuorimmat ovat 6-vuotiaita, vanhimmat yli 50-vuotiaita. Useasta perheestä on ensin käynyt ratsastamassa vain tytär, mutta sittemmin myös äiti on uskaltanut kokeilemaan uutta lajia tai aloittanut uudelleen nuoruuden harrastuksensa ja jäänyt sille tielle.

15.1 Asiakastyytyväisyyskysely

Syksyllä 2013 eräs asiakas toteutti omana kauppaoppilaitoksen opinnäytetyönään asiakastyytyväisyyskyselyn tallille. Kaksisivuinen, sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä sisältänyt kysely toteutettiin marraskuussa 2013. Kyselyyn vastattiin tallilla ja vastaukset palautettiin nimettömänä tallilla olleeseen suljettuun vastauslaatikkoon. Kyselyn lopuksi oli myös mahdollista antaa vapaaehtoisesti yhteystietonsa osallistukseen yhden ratsastustunnin arvontaan.

Kysely koostui 13 kysymyksestä, joista 11 oli monivalintakysymyksiä ja kaksi avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä kysyttiin vastaajan sukupuoli ja ikä sekä mielipide tallin ja ympäristön siisteydestä, opetushevosta, opetuksen monipuolisuudesta, hintatasosta, henkilökunnasta, avun saamisesta tarvittaessa, tallin ilmapiiristä, turvallisuuden huomioinnista ja tallin puitteista (talli, kenttä, maneesi). Kysymysten arvosteluasteikko oli 1 – 5 (1 = huono, 3 = hyvä, 5 = erinomainen). Avoimissa kysymyksissä kysyttiin, miksi vastaaja on valinnut Ratsastuskoulu Kartanon Tallin ja kauanko hän on ratsastanut. Lopussa oli mahdollisuus vapaaseen palautteenantoon.

Vastauksia kyselyyn tuli 26 kappaletta ja vastaajista 24 oli naisia. Vastaajien ikäjakauma oli seuraava: 38 % alle 18-vuotiaita, 31 % 18 – 35-vuotiaita ja 27 % 36 – 65-vuotiaita. Yli 18-vuotiaiden prosenttiosuus, 58 %, oli siis kokonaisuudessaan suurempi kuin alikäisten.

Tallin ja ympäristön siisteys sai pääasiassa positiivista palautetta: 10 vastaajaa 26:sta antoi arvosanaksi 5, kahdeksan vastaajaa arvosanan 4 ja seitsemän vastaajaa arvosanan 3. Opetushevosiin oltiin selkeästi tyytyväisiä: vastaajista 12 eli lähes puolet antoi arvosanaksi 5 ja viisi vastaajaa antoi

arvosanan 3. Hevosten osalta arvosanoja 1 ja 2 ei jaettu lainkaan, mikä on erittäin positiivista. Myös opetuksen monipuolisuus sai hyviä arvosanoja, 11 vastaajaa antoi arvosanan 5 ja 10 arvosanan 4. Kuten oli odotettavissa, kysymys hintatasosta jakoi mielipiteitä. Yksi vastaaja piti hintatasoa huonona eli antoi arvosanan 1, kun taas kolme vastaaja antoi arvosanan 5. Valtaosa vastauksista jakautui arvosanojen 3 ja 4 kesken. Ratsastuskoulun henkilökuntaan oltiin vastausten perusteella erittäin tyytyväisiä: 15 vastaajaa arvioi henkilökunnan arvosanan 5 tasoiseksi, vain yksi vastaaja antoi arvosanan 3.

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin saavatko asiakkaat mielestään apua sitä tarvitessaan. 19 vastaajaa 26:sta arvioi saavansa apua erinomaisesti eli antoi arvosanaksi 5. Tämä ja seuraava kysymys olivat samaa aihepiiriä, sillä 9. kysymys koski tallin ilmapiiriä. 16 vastaajaa antoi ilmapiirille arvosanan 5, mikä oli melkein odotettavissa, sillä hyvä ilmapiiri ja avuliaisuus kulkevat käsi kädessä. Myös tallin turvallisuus sai hyvät arvostelut: vastaajista 18 piti turvallisuuden huomiointia tallilla erinomaisena, huonoimpia arvosanoja (1 ja 2) ei annettu lainkaan. Viimeinen monivalintakysymys koski tallin puitteita eli tallia, kenttää ja maneesia. Puitteisiin oltiin silminnähden tyytyväisiä sillä, jopa 20 vastaajaa antoi arvosanan 5 ja loput kuusi vastaajaa antoivat arvosanan 4.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miksi vastaaja oli valinnut Ratsastuskoulu Kartanon Tallin. Keskeisimmät vastausperusteet tallin valinnalle olivat läheinen sijainti, opetuksen tasokkuus ja ammattitaitoinen henkilökunta. Laadukkaan opetuksen merkitys korostui, mitä vanhempi vastaaja oli kyseessä. Toinen avoin kysymys käsitteli asiakkaiden ratsastustaustaa, eli kuinka kauan he olivat ratsastaneet. Ratsastuskokemuksen määrä vaihteli suuresti asiakkaan iästä riippuen. Osalla aikuisratsastajista oli takanaan jo useamman kymmenen vuoden kokemus, osa oli ratsastanut vasta muutaman kuukauden.

Lopuksi oli mahdollisuus antaa palautetta omin sanoin. Positiivista palautetta tuli runsaasti niin tallin ilmapiiristä, opetuksesta, hevosista ja niiden huolenpidosta, ratsastusalueista ja tallin muista tiloista, varusteista kuin myös turvallisuusasioista. Myös kehitysehdotuksia tuli muutamia: maneesiin toivottiin lisää peilejä, nettiin irtotuntivaraussysteemiä ja tallille omia majoitustiloja leirejä varten. Myös valmennusviikonloppuja haluttiin lisää, hintatasoa pidettiin korkeana ja kehoitettiin parantamaan markkinointia. (Kallioniemi 2013)

16 MARKKINOINTI

Tallin toimintaa markkinoidaan Internetissä tallin omilla sivuilla, tallin Facebook-sivuilla ja toisinaan myös paikallislehdessä (UutisOiva). Sosiaalisen median eli Facebookin voimaa ei kannata aliarvioida, sillä siellä julkaisu voi saada saman päivän aikana useita satoja katseluita ja julkaisu-kohtaista näkyvyyttä on myös ylläpitäjän helppo seurata. Moni asiakas näkee tallin ajankohtaiset julkaisut ensin Facebookista ja sitten vasta tallin omilta sivuilta, sillä Facebookissa käydään päivittäin mahdollisesti use-

aankin otteeseen, kun taas tallin sivuilla harvemmin. Valtaosa Facebook-sivun tykkääjistä on päätynyt tykkääjäksi tallin omien sivujen kautta ja Facebookia seuratessa tallin sivuilla vierailu jää varmaankin vähemmälle.

Toukokuussa 2014 tallin Facebook-sivulla oli 130 tykkääjää. Parhaimmilla julkaisuilla on ollut yli 300 katselua, joka on siis yli kaksinkertainen määrä sivun tykkääjiin nähden. Sivun tykkääjistä 91 % on naisia ja 9 % miehiä. Naisista 53 % oli 13 - 34-vuotiaita, 30 % 35 - 54-vuotiaita ja 7 % 55-vuotiaita ja sitä vanhempia.

Aika ajoin markkinoinnissa on myös hyödynnetty Google-kampanjoita, jolloin talli nousee etusivulle ensimmäisiin hakutuloksiin, kun asiakas etsii tietyillä hakusanoilla.

17 TALOUS

Tähän asti tallin kannattavuus ei ole vielä ollut hyvää. Ratsastuskoulu on toiminut vasta kolme vuotta, oman maneesin kanssa kaksi. Henkilökuntaan on onneksi saatu apua työssäoppijoista, mikä on huojentavaa palkkakustannuksia ajatellen. Talouden vakauttamiseksi olisi tärkeä saada lisää vakioasiakkaita, jotta joka päivä olisi vähintään kolme tasasuuruista opetusryhmää (vähintään 5 ratsastajaa/ryhmä). Tällöin hevosten käyttöaste myös nousisi.

Hinnoitteluun täytyy myös käyttää aikaa ja hintoja on verrattava paikkakunnan yleiseen hintatasoon, mutta myös lähempänä Tamperetta oleviin kilpailijoihin. Esimerkiksi seuraavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä voisi selvittää, paljonko asiakkaat olisivat valmiita maksamaan ratsastamisesta tallilla tämänhetkisisä puitteissa. Lisäksi kyselyssä voisi avata Laatulallikäsitetä ja kysyä, olisivatko asiakkaat valmiita maksamaan Laatulallilla ratsastamisesta nykyistä enemmän.

18 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Laatulalliksi kehittyminen ei vaadi yritykseltä enää rahallisesti suuria investointeja, sillä koko tallialue eli talli, kenttä, maneesi ja tarhat ovat laatuvaatimustasolla. Juuri nämä investoinnit kiinteään kalustoon kannattaa tehdä heti alkuvaiheessa mahdollisimman perusteellisesti, jotta jatkossa selvittää säännöllisellä huollolla, joka on taloudellisestikin järkevää.

Laatujärjestelmän osa-alueissa eniten kehittämistä on yritystoiminnassa, asiakaspalvelussa, henkilökunnassa, turvallisuudessa ja ratsastusleireissä. On kuitenkin ilahduttavaa, että kaikki nämä kehityskohteet ovat sellaisia, joissa talli voi nousta laatutasolle jo seuraavan viiden vuoden sisällä. Kaikkien osa-alueiden kehittäminen lähtee yritystoiminnan suunnittelusta, johon on otettava jokin runko, jonka mukaan toimitaan. Järkevintä on laatia vuosisuunnitelma, jossa jokaiselle kuukaudelle on vuosittain samat vakiotehtävät (esim. toukokuussa laidunten teko ja leirikirjeiden lähettämi-

nen, heinäkuussa tallin pesu ja hevosten rokotus, lokakuussa palotarkastus, joulukuussa hevosten raspaus) ja tarpeen mukaan suunnitellut lisätehtävät (esim. kesäkuussa kentän aitojen maalaus, heinäkuussa uusien tarhojen teko, elokuussa maneesin pohjan uudistaminen). Jo pelkällä suunnittelulla talli ottaa askeleen kohti laatumerkintää, kun tähän asti mm. puutteellisesti päivitetty turvallisuusasiakirja ja EA-tarvikkeet tulee pidettyä ajan tasalla paremmin.

Koko yritystoiminnan ollessa suunniteltua on riskeihin varautuminen helpompaa, kun asioita pyritään ennakoimaan päivittäisissä tallirutiineissakin. Pidemmällä tähtäimellä toiminnan suunnittelu ja kehittäminen sekä vanhojen tapojen muuttaminen näkyy niin hevosten kuin henkilökunnan hyvinvoinnissa, asiakastyytyväisyydessä kuin yrityksen taloudessakin. Yksi pieni muutos päivässä tai viikossa on parempi kuin yksi suuri kerran vuodessa. Sekä yrittäjän että henkilökunnan on siis kaikessa toiminnassaan pidettävä mielessä toiminnan jatkuva kehittäminen, joka on eduksi kaikille. Tehty työ välittyy tavalla tai toisella myös asiakkaalle ja tyytyväinen, yhä uudelleen palaava ja myös toisille yritystä suositteleva asiakas on paras palkinto, mitä yrittäjä voi työstään saada.

Työ oli omasta mielestäni mielenkiintoinen toteuttaa, sillä aihe on itselleni hyvin läheinen. Tulen todennäköisesti tulevaisuudessa työskentelemään yrityksessä itse niin yrittäjänä kuin ratsastuksenohjaajanakin, joten oli hyvä tarkastella jo nykyistä yritystoimintaa tavallista kriittisemmin. Tällä tavoin nousi esiin huomionarvoisia seikkoja, joita ei päivittäin tallilla toimimassa tule huomioitua. Toivon työstä olevan jatkossa käytännön hyötyä sekä yritykselle että itselleni.

LÄHTEET

Kallioniemi R. 2013. Ratsastuskoulu Kartanon Tallin asiakastyytyväisyyskysely. Ikaalisten kauppaoppilaitos. Opinnäytetyö. Viitattu 31.1.2014.

Kestinmäki K. 2013. 17.3.2013. Laatu-talleista tietoa opinnäytetyöhön. Vastaanottaja Ansa Immonen. [Sähköpostiviesti].

Kulttuuriperintökasvatus. Liikuntalajien historiaa. Viitattu 10.5.2014.
<http://www.kulttuuriperintokasvatus.fi/@Bin/171615/Liikuntalajien+historiaa.pdf>

Loecklin O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

MTT Agronet. Tilan johtaminen. Viitattu 13.5.2014.
<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/agronet/Tilanjohtaminen>

Opetushallitus. SWOT –analyysi. Viitattu 5.3.2014.
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Pussinen S. 2013. Hevosyrittäjyyden tulevaisuuskatsaus - valtakunnallinen Hevosyrittäjä huippukuntoon – hankkeen (2010–2014) raportti. Viitattu 22.1.2014.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/65057/Hevosyrittajay%20yden-tulevaisuuskatsaus_ekirja.pdf?sequence=3

Pussinen S. & Thuneberg T. 2010. Katsaus hevosalan yritystoimintaan – raportti hevosyrittäjyys 2009 -kyselystä. Viitattu 18.4.2014.
http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Yleisopalvelut/Julkaisupalvelut/Kirjat/luonto_ja_maaseutu/Katsaus_hevosalan_yritystoimintaan_2010_e.pdf

Sport.fi. Kansallinen liikuntatutkimus 2009 – 2010 - Aikuisliikunta. Viitattu 28.3.2014.
http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTAvMjQvMTc1RmMThfNDdfMTcwX0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfYWlrdWlzbGlpa3VudGFfMjA-wOV8yMDEwLnBkZiJdXQ/Liikuntatutkimus_aikuisliikunta_2009-2010.pdf

Suomen Hippos ry, Hevoskannan kehitys maassamme 1910 – 2013. pdf-tiedosto. Viitattu 3.4.2014.
http://www.hippos.fi/files/4481/Hevosmaara_kokon_1910.pdf

Suomen Ratsastajainliitto, Laatuallit 2014 ohjeistus. n.d. pdf-tiedosto. Viitattu 11.5.2014.

http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/ratsastajainliitto/embeds/ratsastajainliittowwwstructure/44908_Laatutallit_2014_ohjeistus.pdf

Suomen Ratsastajainliitto ry, Ratsastus- ja hevostaitomerkkisäännöt. pdf-tiedosto. n.d. Viitattu 27.5.2014.

http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/ratsastajainliitto/embeds/ratsastajainliittowwwstructure/44541_merkkisaannot_2014.pdf

Suomen Ratsastajainliitto ry, SRL: n jäsenistö 2013 saakka. pdf-tiedosto. Viitattu 3.4.2014.

http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/ratsastajainliitto/embeds/ratsastajainliittowwwstructure/44610_SRL_jasenisto_2013_saakka.pdf

Suomen Ratsastajainliitto ry, SRL: n Ratsastuskoulujen Laatuportaati. n.d. Viitattu 8.2.2014.

http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/ratsastajainliitto/embeds/ratsastajainliittowwwstructure/29246_Ratsastuskoulun_laatuportaati_2010.pdf

Suomen Ratsastajainliitto ry, Ratsastus kasvattaa suosiotaan. n.d. Viitattu 3.4.2014.

http://www.ratsastus.fi/ratsastus_kasvattaa_suosiotaan

Suomen Ratsastajainliitto ry, Tilastotietoa ratsastuksesta. n.d. Viitattu 20.12.2013.

<http://www.ratsastus.fi/tilastotietoa>

