

# FJÄLLÄVENTYR PRAKTIKANTHANDBOK





## FJÄLLÄVENTYR

---

Fjälläventyr föddes redan år 1976 med att Thomas Lind startar en ridtursverksamhet efter att det familjeägda Lindvallen Sporthotell (det som lade grunden för Lindvallen) såldes vidare till nuvarande ägare, Skistar. Thomas vision var att erbjuda äventyrliga naturupplevelser där man kunde lämna vardagen bakom sig för att under en vecka leva som cowboy. Han var en pionjär inom svensk westernridning och många cowboy-drömmar föddes på ranchen på Lindvallen.

”1986 köpte vi våra första polarhundar. Jag var 6 år och idén om att köpa fler än två hundar kändes helt galet.” – Ludwig Lind

Under åren som följde skulle hundspann dominera vintrarna och ersättas av ridning under sommaren.

2002 drar sig Thomas Lind tillbaka och Ludwig Lind tar över driften av Fjälläventyr. Idag har Fjälläventyr guidade äventyr inom följande kategorier

- Hundspannen
- Skotersafari
- MTB
- Äventyrsresor
- Konferensaktiviteter
- Självguidade turer med ryggsäckshem där all utrustning för ett äventyr går att hyra.

Efter 40 år med fokus på att erbjuda äventyrliga naturguidningar, sportspecifika resor och upplevelser är det fortfarande med samma passion som vi tar med våra gäster på spännande utflykter runt jordens alla hörn.

## NORDIC ADVENTURE, 2016

---

I samband med att vi firade 40 år med äventyr, lanserades även en produktavdelning av äventyr, Nordic Adventure. Nordic Adventure säljer kläder och tillbehör för en äventyrlig livsstil i en butik på Lindvallen samt webshop, [nordicadventure.com](http://nordicadventure.com)

## DU ÄR UTVALD!

---

Du utgör en av nyckelrollerna för att vi ska lyckas! Tänk på att den största tillgången Fjälläventyr har, är dess medarbetare. Därför är det av största vikt att vi har ett gemensamt dokument ”Praktikanthandboken” att arbeta och förhålla oss efter.

Praktikanthandboken är ett levande dokument som kommer att ändras i takt med tiden och utvecklingen. Du får gärna ha synpunkter och förslag på ändringar och nya punkter, men innan vi givit ut en ny utgåva av praktikanthandboken är det denna som gäller.

Det är ett för krav att ni ska kunna samtlig information i denna praktikhandbok. Ni ska också ha läst genom hemsidorna [www.fjallaventyr.com](http://www.fjallaventyr.com) och [www.nordicadventure.com](http://www.nordicadventure.com) innan ni börjar er praktik hos oss. Ett skriftligt kunskapstest kommer att hållas i början av er praktik.



## Crew

---



**LUDWIG LIND**

- VD, ägare sen 2002
- Ansvarsområden
- Aktiviteter i Sälen
- Affärsplan
- Bokföring
- Mål
- Budget
- Momsfrågor
- Avtal och tvister
- Leverantörer
- Inköp
- Introduktion
- Personal/Rekrytering
- Säkerhet
- Utbildningar
- Personalkläder
- Betalsystem
- Provisionsavtal
- Prissättning
- Rutiner/checklistor. Dokumentering av viktiga dokument mm.



- Säsongöppnings- & stängningsrutiner
- Bokningssystem, växelsystem mm
- Kammarkollegier – resegarantiförsäkring
- Planering av kommande grupp-bokningar/arrangemang



### **BJÖRN OLSSON**

Del av Fjälläventyr sen 2014, Cykel, Marknad och E-shopsansvarig

- Ansvarsområden
- Guidade cykelturer och utbildningar, budget och uppföljning
- Digital och tryckt kommunikation
- Layout och varumärkesplattform
- Skyltning
- Erbjudanden, kampanjer, nyhetsbrev
- Fraktsystem
- Sammankallande för producering av Erbjudanden, kampanjer, nyhetsbrev, både Fjälläventyr och Nordic Adventure
- Erbjudanden, kampanjer, nyhetsbrev, både Fjälläventyr och Nordic Adventure
- Mässor



## MIKAEL LÖVGREN

Del av Fjälläventyr sen 2013

- Skötsel och underhåll av Fjälläventyrs kennel, anläggning och hundar
- Inklöp och leveranser av hundmat
- Inköp av inventarier och utrustning för drift hundgårdar
- Kontakt med djurskyddsinstitutioner, veterinärer etc
- Hundjournaler
- Chippa och registrera hundar; veterinär och jordbruksverket
- Upplärning av personal för avbytare
- Inventering av utrustning
- Underhåll, däckbyten och fix; fordon
- Kostnadsbesparingar

## FJÄLLGUIDE

- Säkerhet för kollegor, hundar, gäster.
- Planering
- Hundar – val av friska hundar
- Utrustning och beställning av ny utrustning
- Reparation
- Snöskottning och snöröjning
- Merförsäljning
- Kassahantering och redovisning av dagens försäljning



- Ordning & reda
- Praktikanter
- Utbildning av personal
- Rutiner/checklistor. Dokumentering av viktiga dokument mm.
- Säsongsöppnings- & stängningsrutiner
- Packlistor
- VIP-gäster

## **BOKNING, BUTIK OCH FÖRSÄLJNINGANSANSVARIG**

### Nordic Adventure

- Butik och lageransvarig Nordic Adventure
- Inventering och uppläggning av nya varor i E37
- Webshop, budget och uppföljning
- Beställningsvillkor – Nordic Adventure
- Kassahantering, Cash -IT
- GDPR

### Fjälläventyr

- Offert, bekräftelse, fakturering grupper
- Löpande uppdatering av Bokningsvillkor – Fjälläventyr
- Löpande information till receptioner, konferenssäljare och samarbetspartners
- CRM – Superoffice
- Uppföljning och återsälj befintliga kunder
- Relationer med underleverantörer
- GDPR
- Schemaläggning??
  
- Rutiner/checklistor. Dokumentering av viktiga dokument mm.
- Säsongsöppnings- & stängningsrutiner
- Packlistor
- VIP-gäster



## *Fjälläventyr affärsidé & vision*

---

### **BÄST I VÄRLDEN:**

Vår affärsidé bygger på att tillgängliggöra naturupplevelser och äventyr med professionella guider där mötet mellan människor i naturliga miljöer och att lära sig något nytt eller ta sig till en ny nivå står i fokus.

Vår framgång bygger på spetskompetens på guider, nyfikenhet och glädjen av att ta våra gäster till en för dem ny nivå av äventyrande.

Vår vision är att introducera i Sälen, låta det vara den stora basen i pyramiden, för att sedan ta med våra återkommande gäster till nästa resa, varhelst de må vara.

*"Att komma ut på äventyr kan kännas överväldigande och svårt för många. Vi vill sänka trösklarna och få ut fler människor i naturen. Det kan vi göra samtidigt som vi gynnar Sälen som destination, året om. När man bor i ett litet samhälle behöver man samarbeta för att bygga orten, och de samarbeten vi har med andra lokala aktörer är avgörande för att det ska gå bra för oss, säger Ludwig Lind, VD Fjälläventyr."*

## *Nordic Adventure*

---

### **AFFÄRSIDÉ:**

Vi säljer kläder, verktyg och tillbehör för ett liv i fjället. Dessa produkter använder vi dagligen och vi vet att de står pall för oss och våra äventyr på hundspann, skoter och på skidor i fjällmiljö. Nordic Adventure är en del av Fjälläventyr AB, med 40 års erfarenhet av aktiviteter och äventyr under tuffa förhållanden.

"Clothing and gear for outdoor professionals"

## *Fakta Hundspann*

---

### **FJÄLLTURER 1,5 TIMMES TUR**

Vår storsäljare! En populär tur på 1,5 timma med hundspann som passar både stora och små. Vi startar med en kortare genomgång innan färden uppför fjället börjar. Här får ni chansen att lära er köra innan de snabbare utförslöperna kommer.

Vi kör till en av fjällets populära men svåråtkomliga serveringar. Här värmer vi oss framför brasan och för de som vill finns möjlighet att fika. Denna tur visar er fjällets vackrare delar vid finare väder och ger er ett riktigt äventyr vid blåst och dimma.

### **VÅRA PROVA PÅ TURER BEHÖVER INTE BOKAS**

Våra prova-på turer med hundspann är ett alternativ till våra längre turer på fjället. Ta med barnen och prova en kortsving med våra hundar och passa på att mysa med dem efter turen.

Skiclub, vid Högfjällshotellet (nere i backen)

Onsdagar och fredagar 11 – 13

### **FLERDAGARSTUR MED HUNDSPANN**

Våra flerdagarsturer passar alla som älskar vinter och fjäll. Du väljer själv hur många dagar du vill vara borta och tillsammans tar vi fram ett otroligt äventyr - där vi bor i tält, bivack eller fjällstuga, helt enligt dina önskemål.



### *Fakta skotersafari*

---

Skoterföretaget ägs av underleverantör. Huvudansvarig är Thomas Haga Olsson.

### **FJÄLLTUR**

Vi startar med en kortare genomgång innan färden uppför fjället börjar. Vi anpassar fart och tur efter gruppens erfarenhet och väder. Alla klarar av att köra skoter och det är ett härligt och fartfyllt sätt att se mer av fjället. Lägsta behörighet för att följa med på en guidad tur med skoter är 16 år och traktorkort/EU-moped.

### *Fakta Cykling*

---

Fjälläventyr paketerar och arrangerar mountainbikeresor i Norge sedan 2015 och väntas expandera med resor till fler europeiska länder under 2017. Vi erbjuder även cykling som aktivitet för grupper i Dalarna under sommarsäsongen, både för nybörjare och mer erfarna cyklister.

### *Fakta grupp- och konferens*

---

### **TEAMBUILDING - ROLIGA AKTIVITETER FÖR FÖRETAG**

Varje konferens är unik. Vårt uppdrag är att ge varje konferens en upplevelse som är den absoluta höjdpunkten på konferensen. Vår samlade erfarenhet av konferensaktiviteter är vår absoluta styrka. Att arbeta fram en bra konferensaktivitet handlar framförallt om att ställa rätt frågor och få en tydlig bild över vilken typ av grupp man kommer arbeta med. Den stora skillnaden mellan privat och grupp är att beställaren på ett företag skall köpa en tjänst som skall passa en stor grupp av olika individer. På vår hemsida har vi samlat de vanligaste och mest sålda konferensaktiviteterna. Det är bra om du läser på om vad vi kan erbjuda och kanske också funderar på vad som saknas?





## *Din praktik*

---

### **PRAKTIKBEVIS**

Om din skola kräver praktikbevis för din praktikperiod och om du inte fått detta tidigare via brev eller mail får du detta senast under dina första arbetsdagar från din handledare.

### **INTRODUKTION**

När du börjar på din praktik kommer din handledare att ge dig en introduktion om företaget och din praktik hos oss. Under introduktionen kommer du att få utbildning om företaget och vad vi tycker är viktigt att du som praktikant känner till. Har du några speciella önskemål eller funderingar tveka inte att ta upp detta med din handledare så att din tid hos oss blir så bra som möjligt!

### **BRA ATT TA MED**

- Sängkläder (lakan, örngott, påslakan)
- Handduk
- Utrustning: oömma utekläder både för snö-/regnförhållanden, underställ samt eventuella förstärkningsplagg, vinter-kängor/stövlar, handskar, mössa, kniv
- Personliga föremål/Hygien artiklar
- Bärbar dator
- Böcker att läsa

### **BOENDE**

Boendet för din praktik löser du själv men det är värt att hitta ett boende i närheten av vår anläggning på Fäbodvägen 10. Tänk också på att det är kalla nätter i fjällen så behöver du ta bilen till arbetet kan det vara bra att se till att det finns uttag för värmekablar. Vi kan tipsa er om Sälsäterns Fjällgård som ligger inte mindre än 250 meter från oss.

### **VID PRAKTIKPERIODENS UPPHÖRANDE**

När din praktikperiod på Fjälläventyr upphör ska du innan du lämnar Fjälläventyr lämna tillbaka nycklar, personalkläder och eventuellt övriga arbetsredskap som mobiltelefon, laptop, mm.

För att vi ska kunna erbjuda en så bra praktikplats som möjligt även i framtiden är vi tacksamma om du tar dig tid att fylla i en utvärdering av din praktikperiod hos Fjälläventyr, denna finner du i slutet av detta dokument.



## **ARBETSTIDER**

Arbetstiderna varierar dagligen. Alltifrån tidiga morgnar till sena kvällar, alla veckans dagar.

Vi som arbetar på Fjälläventyr är alla anställda för att hjälpa åt med samtliga arbetsuppgifter på företaget. Det kan hända att du i huvudsak har sökt inom ett område men alltså har möjlighet att pröva andra områden.

## **FÖRSÄKRINGAR**

Du som gör praktik hos Fjälläventyr är försäkrad via din skola, hör med din lärare för mer information.

## **LEDIGHET**

Kortare ledighet kan ges av oss om du ansöker i god tid. Längre ledighet måste du som praktikant ansöka om hos din skola i samråd med oss.

## **SJKDOM**

Meddela din handledare vid sjukdom.

## **ÖVRIG FRÅNVARO**

Det är viktigt att tänka på att det är en stor belastning för dina kollegor om du kommer för sent eller inte alls till ditt arbetspass. Du får inte utebli från arbetet utan att ha arbetsgivarens tillstånd eller att ha anmält förhinder som av arbetsgivaren blivit godkänt.

## **SLUTINTYG/OMDÖME**

Slutintyg/omdöme kommer på begäran att skrivas av din handledare i samband med att du gör dina sista dagar. Detta får du i handen alternativt skickas till den adress du har uppgett på din praktikansökan.

---



## *Polycys*

---

### **ALKOHOL OCH DROGER**

Alkohol och droger är helt oacceptabelt under arbetstid. Samtliga medarbetare ska under arbetstid därmed vara helt opåverkade. Droger är givetvis helt oacceptabelt i alla sammanhang. Rökning i gästers närvaro eller Fjälläventyrs kläder, lokaler och fordon är inte tillåten. Snus får nyttjas om det inte stör relationen till gästen och hanteras med gott omdöme.

Det är inte heller ok att vara "trött" på sin arbetsplats, se till att vara utvilad när du börjar ditt arbetspass. Vi vill ha engagerade och kreativa medarbetare runt i kring oss!

### **KONTROLL**

Vid kontroller från skattemyndigheten eller andra kontrollanter kräver ni både legitimation och en presentation med fullständigt namn. Var därefter så tillmötesgående ni kan och kontakta VD.

### **DRESSCODE**

De kläder Fjälläventyr förser dig med skall bäras komplett och korrekt. De dagar du jobbar förväntar vi oss att du alltid följer Fjälläventyrs dresscode för respektive avdelning! Det är inte acceptabelt att du frångår detta på din arbetsplats även om det tänkt att gästerna inte ska se dig. Är du ombytt? Se till att hälsa på alla gäster du möter.

### **KLÄDSEL:**

Kläderna skall alltid vara hela, rena och välstrukna. Du ska bära klädseln komplett enligt din avdelnings dresscode. (Fjälläventyr: skaljacka, skalbyxa och mössa. Storfjällsgraven: väst alt. flannelskjorta, "aktivitetsbyxa" och förkläde. Kontor: svart kavaj)

### **HÅR:**

Ska alltid vara rent. Hårfärgen får ej vara i någon onaturlig färgad nyans. Långt hår kan med fördel vara uppsatt.

### **MAKE UP:**

Skall vara diskret och vattenfast. Eventuellt nagellack skall vara helt och inte flagnat. För samtliga anställda gäller korta naglar. Parfym får inte vara för stark.

### **SMYCKEN:**

Ska vara diskreta och ej synas för mycket gentemot gästen. Endast ett örhänge i varje öra. Piercing samt tatueringar är ej tillåtet på synliga ställen.



## **ÖVRIGT:**

Händer och naglar ska vara rena. Tuggummi får ej tuggas när gäster är närvarande.

OBS. se dresscode för respektive avdelning

## **FÖRETAGETS FORDON**

Alla fordon skall hållas rena och välstädade, både ut- och invändigt

Koppla alltid in motorvärmern i alla fordon.

Körjournal skall fyllas i dagligen av samtliga medarbetare som använt bilen

Parkering av företagets fordon sker på anvisad plats.

Vid vållande till skador eller olyckor med Fjälläventyrs fordon orsakade av slarv\*, står den ansvarige arbetstagaren för självriskan. (\*slarv innefattar all form av kollision mot stillastående föremål, fortkörning eller när ni på andra sätt bryter mot trafikföreskrifter)

Företagets fordon får ej nyttjas privat

## **MILJÖ**

Fjälläventyr ska värna om miljön i alla led. Se till att du lämnar allt i ett bättre skick! Sopor och dylikt som vi finner i slädar, bilar, områden kring där vi jobbar tar vi hand om och ser till att det sorteras enligt gällande föreskrifter.

## **MOBILTELEFON**

Undvik privata telefonsamtal under arbetstid om ej särskilda skäl föreligger. Sunt förnuft råder och aldrig i gästers närvaro. Företagets telefoner får ej användas för privata samtal.

## **ORDNING & REDA**

Vi alla hjälps åt att se till att det är ordning och reda på Fjälläventyr. Håll ögonen öppna! Ser du något som ser smutsigt ut, något som inte är helt eller sköts som det ska... Det är toppen om du kan fixa det själv annars är du skyldig att rapportera detta till ansvarig avdelning.

När dagen är slut ska samtliga personalutrymmen vara städade! Dessa utrymmen behöver hållas organiserade och rena! Det innebär att vi innan dagen är slut kontrollerar att det är städat.

Tvättstugan får endast användas till vanlig tvätt. De äldre tvättmaskinerna får användas av tvätt av arbetskläder och selar. Vi vill inte att våra vanliga kläder skall lukta hund så vänligen respektera detta.

Se till att lämna tillbaka samtliga verktyg i samma, helst bättre skick ni hittade det och på den plats de hör hemma.

Om något kommer bort vänligen meddela detta eller komplettera själv.



## **PARKERING**

Parkera endast din bil på anvisade parkeringsplatser. OBS! Det är inte tillåtet att stå med personliga bilar på ej anvisade parkeringsplatser vad gäller Fäbodvägen 10.

## **SEKRETESSPOLICY**

Du ska vid alla tillfällen noga bevaka och tillvarata arbetsgivarens intressen och är skyldig att iaktta tystnadsplikt beträffande arbetsgivarens och gästernas angelägenheter och vistelse. Du får inte för egen eller annans del begagna dig av vad som i sådant hänseende blivit bekant. Vid frågor från media hänvisa alltid till VD. Tänk på att Facebook och liknande är sociala medier, och att vi inte privat använder detta för att diskutera och kommentera företaget eller våra gäster.

## **UTLÄGG**

Om du ombeds göra inköp ur egen ficka är det viktigt att du sparar kvittot så att du kan få tillbaka dina pengar.



## **SÄKERHET**

Inga gästers eller medarbetares säkerhet får någonsin riskeras. Därför är det av stor vikt att du vet vad du ska göra vid brand eller sjukdom och hur du skyddar dig och andra vid situationer som rån, hot och liknande.

Du ska alltid handla som om allt hänger på dig. Det kanske gör det! Säkerhet är inte bara att göra rätt om något händer. Ännu viktigare är att jobba för att oönskade saker inte händer. Om alla tar ansvar för säkerheten kan vi förhindra många farliga situationer.

Att arbeta med säkerhet medför högre kvalitet och ökar värdet av tjänsten. Ett högt säkerhetstänkande höjer företagets anseende och goodwill. Vi på Fjälläventyr vill att du som praktikant är medveten om de risker som du, dina gäster och personer i din närmiljö utsetts för på din arbetsplats. Vad som kännetecknar en olycka är att den alltid dyker upp när man inte är beredd. Se därför till att vara väl förberedd för de olyckor som kan uppstå genom att exempelvis förbereda dig med viktiga telefonnummer, första hjälpen mm.

## **OLYCKA**

Den huvudansvarige tar hand om den skadade eller delegerar det till någon med likvärdig eller högre utbildning/kunskap. Denne ser också till att arbetskollegor och rätt myndigheter blir informerade och tillkallade så att dessa snabbt kan ta sig till platsen. När situationen är stabiliserad informerar vi resten av sällskapet om vad som har hänt och vad som kommer att hända.

## **RAPPORTERING AV OLYCKA**

Alla skador rapporteras omgående till ledningen på Fjälläventyr. Vi kommer tillsammans fram till vem som informerar eventuella samarbetspartners och mellanhänder som har något att göra i ärendet. Vid behov underrättas också anhöriga om händelsen. Inga kommentarer eller uttalanden ges till massmedier innan att ärendet har rapporterats till ledningen. Ledningen sköter sedan kontakten med massmedia. Vid olycka ska det alltid fyllas i en formell olycksrapport som arkiveras och där kopia skickas till ledningen.



## PRAKTIK UTVÄRDERING

Försök att svara så ärligt som möjligt! Dina svar är värdefulla för företagets framtida praktikperioder.  
Ringa in dina svar. (1 = Mycket dåligt, 5 = Mycket bra)

1. Hur tycker du att praktiken har varit?  
1      2      3      4      5

Vad har varit bra respektive dåligt?

2. Vad tycker du om introduktionen den första dagen?  
1      2      3      4      5

Vad var bra respektive dåligt?

3. Hur tycker du att du har blivit omhändertagen i övrigt?  
1      2      3      4      5

Vad har varit bra respektive dåligt?

4. Har du lärt dig något nytt under praktiken?  
Ja      Nej      Delvis

Vad har du lärt dig?

5. Hur har praktiken varit?  
Rolig      Tråkig      Både rolig och tråkig

Vad har varit roligt och vad har varit tråkigt?

6. Vad tycker du att vi kan göra för att förbättra praktiken?



**Kryssa i de alternativ som stämmer bäst med dina åsikter:**

- Inget att tillägga
- Bättre information om företaget
- Bättre planering
- Mer grundläggande introduktion
- Bättre kontakt med handledaren
- Mer tid för genomgång av arbetsuppgifter
- Mindre tid för genomgång av arbetsuppgifter
- Svårare arbetsuppgifter
- Lättare arbetsuppgifter
- Fler arbetsuppgifter
- Färre arbetsuppgifter
- Mer eget arbete
- Mindre eget arbete
- Övrigt

7. Kan du tänka dig att arbeta hos oss i framtiden?

Ja      Nej      Kanske

Varför/varför inte?

Med vad vill du helst arbeta?

8. Har praktiken bidragit med mer kunskap om vad du vill göra i framtiden?

Ja      Nej      Vet inte

Kommentar

9. Har praktiken bidragit till mer kunskap om hur ett företag fungerar?

Ja      Nej      Vet inte

Kommentar





10. Med tre meningar, beskriv din praktik hos oss.

---