

Iiro Iljin

Yritys X: Koulutusmateriaali keräilyyn

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalous

Opinnäytetyö

8.11.2015

Tekijä Otsikko	Iiro Iljin Yritys X: Koulutusmateriaali keräilyyn
Sivumäärä Aika	23 sivua + 1 liite 8.11.2015
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Markkinointi ja logistiikka
Ohjaaja	Lehtori, Pia Väkiparta-Lehtonen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä yhtenäinen keräilyyn tarkoitettu koulutusmateriaalirunko toimeksiantajayrityksen työpisteisiin. Tarve opinnäytetyöhön tuli toimeksiantajayrityksen sisällä aikaisemmin tehtyjen haastattelujen pohjalta. Haastatteluista ilmeni, että koulutusmateriaalit vaihtelevat eri työpisteiden välillä. Joissain työpisteissä työhönopastuksen koulutusmateriaalit olivat niukkoja ja joistain ne puuttuivat kokonaan.</p> <p>Toimeksiantajayritys on suuri toimija logistiikka-alalla ja suurin osa sen työntekijöistä toimii keräilijöinä. Jokaisessa varastossa suoritetaan keräilyä. Keräily on varastossa tapahtuvaa asiakkaiden tilausten mukaisten tavaroiden keräämistä oikeista varastopaikosta.</p> <p>Työnantajalla on lain mukaan velvollisuus järjestää riittävä työhönopastus uudelle työntekijälle. Hyvä työhönopastus on myös yksi työelämän laatuun vaikuttavista tekijöistä. Panostamalla koulutusmateriaaliin edesautetaan työhönopastuksen laadun paranemista. Uuden työntekijän oppimisen tukeminen on koulutusmateriaalin tärkein tehtävä. Osana hyvää työhönopastusta, koulutusmateriaali tukee myös kouluttajaa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi koulutusmateriaalirunko keräilyyn. Koska toimeksiantajayrityksen työpisteissä työtavat ja työvälineet vaihtelevat, on koulutusmateriaalirunko tehty niin, että kouluttajat voivat helposti muokata materiaalia työpisteeseensä sopivaksi.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa koulutusmateriaali, joka yhtenäistäisi ja kehittäisi toimeksiantajayrityksessä tehtävää työhönopastusta. Yhtenäisen koulutuksen tavoitteena on paremman työnantajakuvan antaminen uudelle työntekijällä, minkä avulla toivotaan työntekijöiden vaihtuvuuden vähenevän ja työsuhteiden pitenevän. Koulutusmateriaalin tekeminen on työhönopastuksen aikaa vievin osuus, joten valmiin koulutusmateriaalirungon avulla pyritään säästämään kouluttajien aikaa. Kun koulutusmateriaalit ovat olleet tarpeeksi kauan käytössä työpisteissä, voidaan nähdä koulutusmateriaalin vaikutukset työhönopastuksen laadun paranemiseen.</p>	
Avainsanat	työhönopastus, keräily, koulutusmateriaali

Author Title	Iiro Iljin Company X: Training Material for Picking
Number of Pages Date	23 pages + 1 appendice 8 November 2015
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Marketing and logistics
Instructor	Pia Väkiparta-Lehtonen, Senior Lecturer
<p>The purpose of the thesis was to create training material for Company X. The training material must be uniform in every office of the company which does picking. The need for the thesis came from the interviews which were made earlier in Company X. According to the interviews there was a lot of variety in the training materials between different offices. In some offices the training material was poor or they didn't have the training material at all.</p> <p>Company X is a big operator in the logistic industry and most of their employees work as pickers. Picking is a process that is part of every warehouse. When a customer makes an order, the picker's job is to pick up the order from the right bins.</p> <p>The law requires the employer to organize occupational instruction and guidance for a new employee. Good occupational instruction and guidance has an influence on the quality of the working life. Investing in the training material the employer supports better quality of occupational instruction and guidance. The most important purpose of the training material is to support new employees in learning their duties. Good training material also helps the trainer.</p> <p>The thesis had a focus on operational aspects. The outcome of the thesis was a training material framework for picking. The training material framework was made as easy as possible for trainers to edit it to suit their offices.</p> <p>The goal of the thesis was to make a training material that unifies and develops the Company X's introduction to work. The purpose of unified training is to make a better corporate image for the new employee. The goal also is to maintain longer careers among the employees and reduce staff-turnover. The making of training material is the most time taking part of the introduction to work. By making the frame for the training material the aim is to spare trainer's time. After the training material has been in use for a while the effects for the introduction to work can be seen.</p>	
Keywords	occupational instruction and guidance, picking, training material

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön aihe	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	1
1.3	Opinnäytetyön muoto	2
1.4	Toimeksiantajayritys	3
1.5	Keskeiset käsitteet	3
2	Työhönopastus	4
2.1	Työhönopastuksen merkitys ja tavoitteet	4
2.2	Työhönopastus prosessina	5
2.3	Viiden askeleen menetelmä	6
2.4	Kouluttajan rooli	8
3	Keräily	10
3.1	Keräilyprosessi	10
3.2	Eri keräilymuodot	11
3.3	Työturvallisuus keräilyssä	13
3.4	Keräilyn tavoitteet ja tehokkuus	13
4	Koulutusmateriaali	15
4.1	Hyvä koulutusmateriaali	15
4.2	Koulutusmateriaalin sisältö	16
5	Yhteenveto	19
5.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	19
5.2	Jatkokehittämissuhteet	20
	Lähteet	22
	Liitteet	
	Liite 1. Koulutusmateriaali	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön aihe

Opinnäytetyössäni suunnittelin ja toteutin koulutusmateriaalin logistiikka-alan yritykselle. Koulutusmateriaali on tarkoitettu yrityksessä aloittavalle tai yrityksen sisällä työpisteestä toiseen siirtyvälle, keräilyä tekeväälle työntekijälle. Koulutusmateriaalin tarkoituksena on samalla myös tukea kouluttajaa koulutuksen aikana, toimimalla apuvälineenä sekä muistilistana.

Koulutusmateriaali tulee olemaan yrityksessä käytössä aina niissä työhönopastustilanteissa, joissa työntekijää koulutetaan keräilytyöhön. Kun jokaisen työpisteen työhönopastustilanteessa käytetään yhtenäistä koulutusmateriaalia, koulutuksen sisältö pysyy kaikille uusille työntekijöille samantasoisena sekä samanlaatuisena.

Koulutusmateriaalilla on merkittävä rooli uuden työntekijän oppimisen edistäjänä. Hyvä koulutusmateriaali vaikuttaa työhönopastuksen etenemiseen sekä työhönopastuksen onnistumiseen. Hyvin suunniteltu ja tehty koulutusmateriaali säästää kouluttajan aikaa sekä toimii myös myöhemmin perehdytetyn työntekijän muistilistana. (Kupias & Koski 2012, 74, 81.)

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa keräilyyn koulutusmateriaalirunko. Koulutusmateriaalin tarkoituksena on parantaa uuden työntekijän koulutuksen tasoa työhönopastusvaiheessa. Jokaisessa yrityksen työpisteessä on määritellyt työtavoitteet. Koulutuslaadun parantamisella on tarkoitus edesauttaa uuden työntekijän tavoitteisiin pääsyä. Lisäksi koulutusmateriaalin avulla pyritään antamaan parempi kuva uudelle työntekijälle työnantajasta, minkä taas toivotaan vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta. Valmiin koulutusmateriaalin avulla pystytään säästämään myös kouluttajien aikaa. Koulutusmateriaalin koostaminen on usein työläin ja aikaa vievin osuus koulutusprosessissa (Lepistö 2004, 74). Valmiin rungon avulla kouluttajat voivat vähällä vaivalla muokata valmista pohjaa omaan työpisteeseensä sopivaksi.

Tarve opinnäytetyöhön nousi esiin jo aiemmin aluepäälliköille tehdyistä haastatteluista. Haastattelut tehtiin osana toimeksiantajayrityksen koulutuslaadun kartoittamista varten. Haastattelujen yhteenvedosta selvisi, että keräilyä varten laaditut koulutusmateriaalit ovat heikot tai puuttuvat joistain työpisteistä kokonaan. Tästä syystä toimeksianto toiminnalliseen opinnäytetyöhön tuli ja yritys koki sen erittäin tarpeelliseksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajan yrityksessä perehdytys ja koulutus on jaettu eri käsitteiksi. Perehdytys tarkoittaa työntekijän kokonaisvaltaista kehitystä ja oppimista ensimmäisestä työpäivästä kohti asiantuntijuutta. Perehdytys sisältää alussa muun muassa yleisiä työsuojelu- ja työturvallisuusasioita. Koulutus puolestaan tarkoittaa työhönopastusta eli työn oppimista käytännössä. Tämän opinnäytetyön tuotos, koulutusmateriaali, keskittyy näin ollen työhönopastukseen sisältäen myös joitain työpisteessä huomioon otettavia työturvallisuusasioita.

1.3 Opinnäytetyön muoto

Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen. Opinnäytetyöraportti muodostuu teoreettisesta viitekehyksestä sekä varsinaisesta tuotoksesta. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu, että toteutustapa on yleensä jokin konkreettinen tuotos. Tässä opinnäytetyössä tuotoksella tarkoitetaan koulutusmateriaalia, jota käytetään opastettaessa työntekijää keräilyyn. Toiminnallisen opinnäytetyön on tarkoitus pohjautua teoriaan, joten raportissa on näin ollen myös teoreettinen viitekehys. Toiminnallisen opinnäytetyön on tarkoitus kehittää työelämää. (Lumme & Leinonen & Leino & Falenius & Sundqvist.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen koulutuksen laatua paremmaksi ja näyttää, kuinka tärkeä rooli hyvällä työhönopastuksella on sujuvan ja tuloksellisen työnteon kannalta.

Koulutusmateriaalin sisältö on pyritty suunnittelemaan kaikkia kohderyhmiä palvelevaksi. Koulutusmateriaali on tarkoitettu kouluttajalle, uudelle työntekijälle tai työntekijälle, joka vaihtaa työpisteestä toiseen. Koulutusmateriaalin sisältöä tehdessä on huomioitu, että se on tarkoitettu erilaisille käyttäjille. Koulutusmateriaali on toteutettu niin, että sitä on mahdollisimman helppo käyttää ja se on helposti kaikkien kouluttajien saatavilla. Tärkeimpiä kriteereitä koulutusmateriaalia työstäessä oli sen sisällön sopivuus ja järjestys, selkeys, käytettävyys sekä muoto. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51–53.)

Opinnäytetyö jakaantuu kahteen osaan: opinnäytetyön raporttiin sekä koulutusmateriaaliin. Opinnäytetyön raportti sisältää työn tavoitteen, tarkoituksen, keskeiset käsitteet, työn teoreettisen viitekehyksen sekä yhteenvedon ja jatkokehittämissuositukset. Koulutusmateriaali on opinnäytetyön liitteenä, mutta varsinainen koulutusmateriaali sisältöineen luovutetaan vain toimeksiantajayritykselle.

1.4 Toimeksiantajayritys

Opinnäytetyön tuotos tulee käyttöön Uudellamaalla toimivalle logistiikka-alan yritykselle. Toimeksiantajayritys ei halua nimeään julki opinnäytetyössä, joten siksi sitä ei mainita. Kovan kilpailun sekä kilpailijoihin saavutetun etumatkan takia työn tuotos luovutetaan vain toimeksiantajayritykselle. Tämä siksi, koska kilpailevat yritykset voivat hyödyntää toiminnallisen osuuden tuotosta, koska se soveltuu mihin tahansa varastoon, missä suoritetaan keräilyä.

Toimeksiantajayrityksen nykytilannetta on selvitetty haastatteluiden perusteella. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen työhönopastuksen nykytilaa. Samalla tarkasteltiin sitä, minkälaiselle kehitykselle työhönopastuksessa olisi tarvetta.

1.5 Keskeiset käsitteet

Perehdytys

Työntekijän kokonaisvaltaista kouluttamista heti työsuhteen alkaessa. Yritys X:n perehdytykseen kuuluu yleisiä jokaisen työntekijän työhön sekä työturvallisuuteen liittyviä ja huomioitavia asioita.

Työhönopastus

Työntekijän omassa työpisteessä tehtävää ja kouluttajan antamaa välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opetusta (Kangas & Hämäläinen 2010, 13).

Keräily

Yksi varastossa suoritettavista prosesseista, missä työntekijät keräävät asiakkaille toimitettavat tuotteet niille varatuista varastopaikoista (Opetushallitus 2010).

Koulutusmateriaali

Ennen koulutustilannetta laadittu materiaali, joka tukee työhönopastuksen etenemistä, seuraamista ja sen onnistumista (Kupias & Koski 2012, 74–75).

2 Työhönopastus

2.1 Työhönopastuksen merkitys ja tavoitteet

Työntekijän kouluttamisesta ja työhönopastuksesta on määrätty laissa (2002/738). Tästä syystä työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä koulutuksesta ja ammatillisesta osaamisesta ennen työnteon aloittamista. Laki sisältää työntekijälle annettavan riittävän perehdytyksen työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin, erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. (Työturvallisuuslaki, 14 §.) Vaikka työhönopastus on määritelty laissa ja on pakollista, panostamalla työhönopastukseen, yritys edesauttaa samalla myös oman henkilöstönsä tuottavuutta.

Työelämän laatuun vaikuttavat monet asiat, esimerkiksi työpaikan kehittäminen paremmaksi sekä työntekijöiden ohjaaminen ja opastaminen heille osoitettuihin tehtäviin. Tehokkuus tarkoittaa muun muassa sitä, että tavoitteisiin päästään mahdollisimman vähillä resursseilla ja sitä voidaan arvioida esimerkiksi nopeana tuotantona. Kaikkiin näihin vaikuttaa se, että työntekijät tietävät, mitä tekevät, jolloin työhönopastuksen rooli kasvaa. (Lämsä & Hautala 2005, 15–17.)

Työhönopastuksella tarkoitetaan tietojen ja taitojen opettamista uudelle työntekijälle. Työhönopastuksen tulisi toteuttaa nimetty kouluttaja. Kouluttaja antaa välitöntä opetusta uudelle työntekijälle. Työhönopastuksessa keskitytään käytännön työn oppimiseen ja tekemiseen. On tärkeää, että työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn. Tämä voidaan taata sillä, että uudelle työntekijälle järjestetään hyvin suunniteltu sekä toteutettu työhönopastus. Hyvän työhönopastuksen tarkoituksena on, että uusi työntekijä oppii työtehtävänsä alusta asti oikein. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Työhönopastuksesta hyötyy niin työntekijä, esimies kuin työpaikkakin. Hyvän työhönopastuksen ansiosta uuden työntekijän epävarmuus vähenee ja sopeutuminen työpaikkaan helpottuu. Kun työ on opittu tekemään oikein, on työnteko alusta asti sujuvampaa. Työhönopastuksen avulla uuden työntekijän osaaminen ja taidot tulevat nopeammin esiin, ammattitaito kehittyy sekä työssä oppiminen helpottuu. Näin ollen myös laatu- sekä tehokkuustavoitteet on nopeampi saavuttaa. (Lepistö 2004, 56–57.)

2.2 Työhönopastus prosessina

Työhönopastuksen tulisi aina olla yksilöllistä. Vain tällä tavoin voidaan varmistaa uuden työntekijän mahdollisimman tehokas oppiminen. Jokainen työhönopastus tulee suunnitella tilanteen, kouluttajan ja opastettavan mukaan. Kaikkien uusien työntekijöiden työhönopastuksessa on hyvä käyttää tietynlaista koulutusrunkoa, mutta yhtäläinen malli ei kuitenkaan käy jokaiseen työhönopastukseen. Kouluttajan on osattava huomioida, että jokainen oppija ja työhönopastustilanne on erilainen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Koska työhönopastus on tavoitteellista, tulee sen suunnittelemiseen ja siihen valmistautumiseen käyttää aikaa. Loppujen lopuksi hyvin suunniteltu ja valmisteltu työhönopastus säästää sen toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Työhönopastusta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon työntekijän oppimistarpeet sekä -tavoitteet. Kouluttajan on hyvä ottaa selvää, millainen opastettava on ja mitä hän tietää työstä ennestään. Työhönopastuksen ajan kouluttajan tulee pitää mielessään, mitä uuden työntekijän tulee oppia. Tavoitteiden ollessa selvillä, voidaan alkaa suunnitella työhönopastustilannetta, kuten opetustapaa sekä opetukseen käytettäviä apuvälineitä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 14.)

Toimeksiantajayrityksen työhönopastusprosessi vaihtelee eri työpisteissä eikä työhönopastuksen suhteen ole sovittu yhteisiä käytäntöjä. Ainoastaan perehdytyksistä, eli yritykseen, työpisteeseen ja yksikköön tutustumisesta, on sovittu yhtenäinen käytäntö. Työhönopastusmenetelmät vaihtelevat kouluttajien henkilökohtaisen ammattitaidon mukaan. Työhönopastuksen kesto on taas riippuvainen siitä, miten monimutkaista prosessia ollaan opettamassa. Työhönopastuksen keston vaikuttaa myös muun muassa uuden työntekijän aiempi työkokemus.

Työhönopastusprosessia olisi hyvä kehittää jatkossa. Sen kestosta sopimisen lisäksi olisi hyvä panostaa työhönopastusprosessin sisältöön. Prosessia kehittäessä on hyvä ottaa mallia yleisesti toimivaksi todetuista malleista.

2.3 Viiden askeleen menetelmä

Eräs työhönopastuksen tunnetuimmista menetelmistä on niin kutsuttu viiden askeleen menetelmä. Kankaan ja Hämäläisen (2010, 14) mukaan menetelmä sopii useisiin työhönopastuksiin, koska sitä voi jokainen soveltaa joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti omaan työhönopastukseensa. Viiden askeleen menetelmä on jaettu viiteen osaan: opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taitojen kokeilu ja harjoittaminen sekä opitun varmistaminen. Työhönopastukseen on valmistauduttava mahdollisimman huolellisesti ennen opastustilanteen aloittamista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 14–15.)



Kuvio 1. Viiden askeleen menetelmä (Penttinen & Mäntynen 2009, 6).

Kuvio 1 havainnollistaa viiden askeleen menetelmää. Opastustilanteen aloittaminen tarkoittaa työtehtävien ja oppimistavoitteiden selvittämistä sekä työntekijän lähtötason arviointia. Kouluttaja voi vaikuttaa uuden työntekijän oppimiseen positiivisesti luomalla kannustavan ja luottavaisen opetustilanteen. Myönteinen asennoituminen ja motivaatio

edesauttavat oppimista. Kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri lisää uuden työntekijän rohkeutta kysyä sekä kyseenalaistaa opetettavia asioita. Jos opastettavalla on työtavoista aikaisempaa kokemusta, voi kouluttaja pyytää opastettavaa näyttämään osaamisensa. Jos työtavat ovat oikeat, ei kyseiseen asiaan tarvitse kuluttaa enempää aikaa, vaan voidaan siirtyä seuraavaan aiheeseen. Jos kouluttaja arvioi osaamisessa olevan puutteita, aloitetaan työtapojen opetus alusta ja varmistetaan, että tällä kertaa asiat opitaan oikein. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15; Vartiainen & Teikari & Pulkkis 1989, 94, 96.)

Työhönopastuksen toinen askel on opetus. Opetuksen tavoite on, että työtehtävistä sekä niiden tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista saadaan kokonaiskuva. Yleensä opetusvaihe sisältää kattavasti asiaa, joten se olisi hyvä jakaa pienempiin osiin. Jokainen osio käydään yksi kerrallaan läpi. Tässä vaiheessa uusi työntekijä ottaa osaa työn tekemiseen niin paljon kuin mahdollista. Uuden työntekijän tulisi oppia yksi osio kerrallaan, vasta tämän jälkeen kannattaa edetä seuraavaan vaiheeseen. Kouluttajan tulisi myös perustella koulutettavat asiat. Perusteleminen tukee oppimista ja aiheista on hyvä käydä keskustelua yhdessä koulutettavan työntekijän kanssa. Näin kouluttaja voi samalla arvioida oppimisen edistymistä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15; Vartiainen ym. 1989, 94, 97.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu ja sen tarkoituksena on keskittää ajatukset onnistuneeseen työsuoritukseen. Sisäisillä malleilla tarkoitetaan ihmisen toimintaa ohjaavia tekijöitä. Harjoittelu ja kokemukset ovat synnyttäneet ammattitaitoiselle työntekijälle sisäisiä malleja, jotka ohjaavat työntekijän toimintaa automaattisesti. Kolmas askel voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Uusi työntekijä voi esimerkiksi kuvata vaihe vaiheelta työtilanteen, joka hänelle on juuri opastettu. Hän joutuu harjoittelemaan mielessään mitä välineitä hän työtilanteessa käyttää, missä järjestyksessä hän etenee ja mihin asioihin missäkin vaiheessa kannattaa kiinnittää erityisesti huomiota. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Vartiainen ym. 1989, 94, 98.)

Työtaidot karttuvat vasta käytännössä. Taitojen kokeilu ja harjoittelu on neljäs askel. Tässä vaiheessa harjaannutetaan uuden työntekijän taitoja. Kouluttaja seuraa samalla kun opastettava tekee työvaiheen alusta loppuun saakka itsenäisesti. Työsuorituksen jälkeen tuloksen arvioi ensin opastettava itse, minkä jälkeen on kouluttajan vuoro arvioida suoritus. Arvioidun työvaiheen jälkeen sen harjoittelu jatkuu tarpeen mukaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Vartiainen ym. 1989, 95, 99.)

Lopuksi oppimistavoitteiden ja opettujien työtehtävien osaaminen tulee tarkistaa. Vielä tässä vaiheessa kouluttaja voi antaa tarvittavia neuvoja. Esimerkiksi seuraamalla uuden työntekijän työskentelyä silloin tällöin, voidaan varmistaa, että työ on opittu oikein. On myös tärkeää antaa ja saada myönteistä sekä rohkaisevaa palautetta työstä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Vartiainen ym. 1989, 95, 100.)

Viiden askeleen menetelmää ei toimeksiantajayrityksessä ole ollut aikaisemmin käytössä. Viiden askeleen menetelmän avulla kouluttajat pystyvät helpommin seuraamaan koulutusprosessin etenemistä vaihe kerrallaan ja menetelmää soveltamalla koulutusprosessi saadaan tehokkaammaksi. Vastavuoroisuus, uuden työntekijän osallistaminen, kannustaminen sekä palautteen antaminen ovat suuressa roolissa viiden askeleen menetelmässä. Sen avulla voidaan kehittää nykyistä toimeksiantajayrityksen työhönopastusta, joka keskittyy lähinnä yhdensuuntaiseen, kouluttajan antamaan opetukseen.

Toivottavaa olisi, että kouluttaja huolehtii työhönopastuksen aikana, että viiden askeleen menetelmä toteutuu. Viiden askeleen menetelmän opettaminen kouluttajille pelkän uuden koulutusmateriaalin avulla ei ole mahdollista, vaan se vaatii erikseen suunniteltua koulutusta. Koulutusmateriaaliin menetelmä on jo tässä vaiheessa kuitenkin hyvä sisällyttää, jotta tulevaisuudessa koulutusmateriaali tukee viiden askeleen menetelmää.

2.4 Kouluttajan rooli

Hyvä kouluttaja miettii seuraavia kysymyksiä: Ketä opastat? Miksi opastat? Mitä opastat? Miten opastat? Miten varmistat oppimisen? (Kangas & Hämäläinen 2010, 14). Kouluttajan täytyy miettiä työhönopastusta oppijan näkökulmasta. Miten hänen ammattitaitonsa ja osaamisensa palvelee parhaiten uuden työntekijän oppimista? Näin työhönopastustilanteesta tulee oppijälähtöistä. (Kupias & Koski 2012, 21.)

On hyvä, että kouluttaja tutustuu uuteen työntekijään ennen varsinaista työhönopastuksen aloittamista. Näin voidaan edesauttaa sitä, että kouluttaja kykenee valitsemaan koulutettavalle sopivimman opetustavan. Hyvä työhönopastaja kykenee huomioimaan uuden työntekijän oppimiseen vaikuttavia seikkoja, kuten esimerkiksi tämän kulttuuritaustan. On hyvä muistaa, että eri kulttuureista tulevien työntekijöiden oppimiseen voi vaikuttaa esimerkiksi kieli tai erilainen aikakäsitys. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13–14.)

Kouluttajan tulee osata toteuttaa työhönopastus ymmärrettävästi. Opetettaessa uudelle työntekijälle hänelle täysin uusia asioita tulee kouluttajan esitellä asiansa mahdollisimman selkeästi ja yksiselitteisesti. Kouluttajan tulee huomioida, että hänelle jo tutut ja yksinkertaiset työtavat eivät välttämättä ole yhtä helppoja uudelle työntekijälle. (Lepistö 2004, 28.)

Kupias ja Peltola (2009, 139) painottavat, että työhönopastuksen alussa uusi työntekijä tarvitsee paljon tietoa, tukea, neuvoja ja ohjeita, mutta työhönopastuksen edetessä vastuu asioiden oppimisesta siirtyy kouluttajalta uudelle työntekijälle. Tästä syystä kouluttajan tulee tiedostaa roolien muuttuminen ja kannustaa uutta työntekijää oma-aloitteisuuteen. Kouluttajan on tarkoitus tehdä itsestään tarpeeton työhönopastusjakson aikana.

Hyvä kouluttaja on ammattitaitoinen ja motivoitunut koulutustehtävänsä. Kouluttajan tehtävänä on ohjata uutta työntekijää käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä sekä tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä. Hän kannustaa uutta työntekijää itsenäiseen ongelmanratkaisuun ja tiedonhankintaan sekä antaa rakentavaa palautetta. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 12–13.) Hyvän kouluttajan ei tarvitse olla oman työympäristönsä asiantuntija, mutta hänen kannattaa kyseenalaistaa jo olemassa olevia koulutusmetodeja. Tällä tavoin hän pystyy jatkuvasti kehittämään omia koulutustapojaan sekä päivittämään koulutusmateriaalin sisältöä. (Lepistö 2004, 44.)

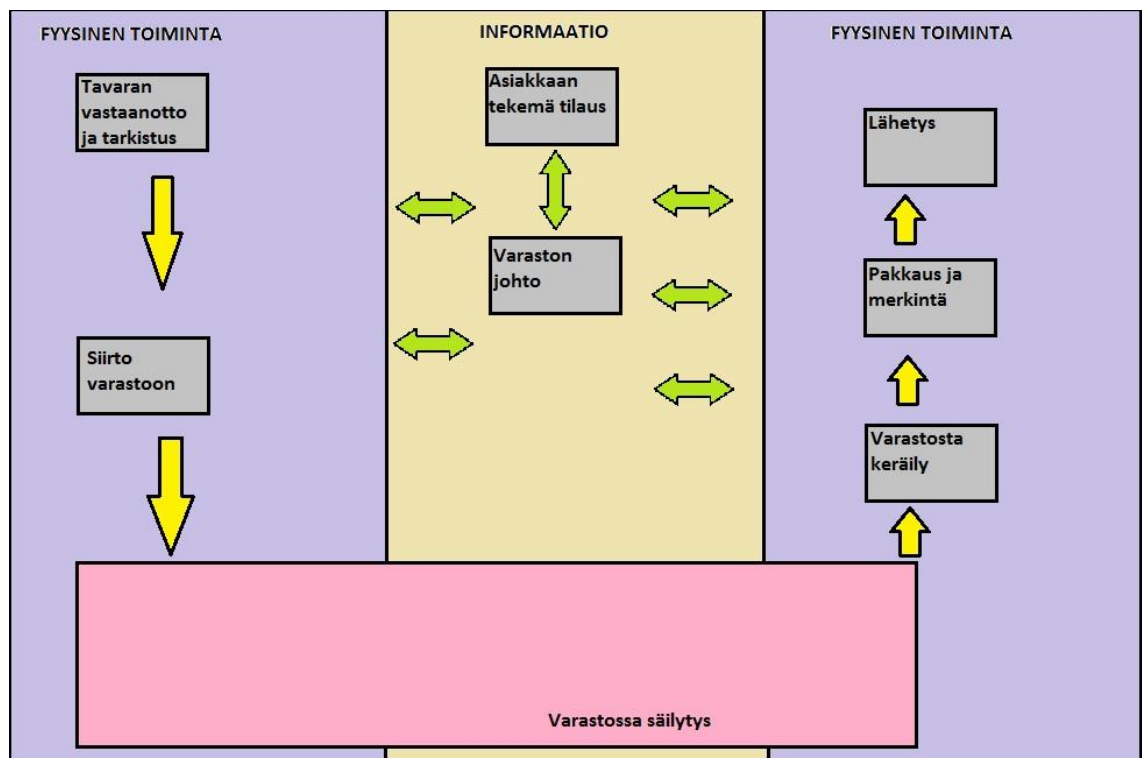
Toimeksiantajayrityksessä kouluttajilla on vahva rooli uuden työntekijän vastaanottamisessa. Kun uusi työntekijä saapuu uuteen työpisteeseen, ottaa esimies hänet ensimmäisenä vastaan. Esimies esittelee työntekijälle yksikön turvallisuuteen liittyvät asiat sekä taukotilat ja pukuhuoneet. Tämän jälkeen työntekijällä alkaa työhönopastus kouluttajan johdolla.

Toimeksiantajayrityksen työhönopastuksesta ei ole sovittu työpisteiden välisiä yhtenäisiä käytäntöjä, vaan koulutus on ollut riippuvainen kouluttajien ammattitaidosta. Lisäksi koulutusmateriaalien tekeminen ja käyttäminen on ollut täysin kiinni kouluttajien omasta aktiivisuudesta. Kouluttajat on usein valittu tehokkaimpien työntekijöiden joukosta. Kouluttajia valitessa tulisi kuitenkin huomioida myös tämän sosiaaliset taidot.

3 Keräily

3.1 Keräilyprosessi

Varaston toiminnot on jaettu eri prosesseihin. Tavarán tullessa varastoon suoritetaan vastaanotossa tavarán tarkistus sekä valmistellaan tuotteet keräilyä varten. Tämän jälkeen tuotteet hyllytetään säilytykseen odottamaan keräilyä. Keräilyn jälkeen tuotteet valmistellaan lähetettäväksi niiden tilaajalle. Varaston toimintoihin sisältyy myös inventointi, jonka tarkoituksena on pitää varaston tuotteet ja määrät jatkuvasti oikeina. Kuvassa 1 esitetään varaston materiaali- ja informaatiivirtaus.



Kuva 1. Varaston materiaali- ja informaatiivirtaus (Hokkanen & Karhunen & Luukkainen 2011, 130).

Keräily tarkoittaa sitä työtä varastossa, missä asiakkaille toimitettavat tuotteet kerätään niille varatuista varastopaikoista (Opetushallitus 2010). Varastoja yhdistävä tekijä on se, että kaikissa varastoissa tapahtuu keräilyä. Keräily on samankaltainen toiminto kuin ostolistán kanssa asiointi kaupassa. Siinä henkilö kokoaa ennalta tehdyn listán perusteella tuotteet yhteen. Kerääjän tehtävä on kerätä tilattu kappalemäärä ja laittaa se sopivaan kuljetusyksikköön. (Hokkanen & Virtanen 2012, 35.)

Keräilyprosessi alkaa siitä, kun asiakkaan tekemä tilaus saapuu keräyslistana varastoon. Keräilylistalla on tiedot tilauksen sisältämistä tuotteista ja niiden sijainti varastossa. Keräyslistan saavuttua suoritetaan keräily. Keräilyn aikana työntekijän tulee tarkastaa huolellisesti, että hän on oikealla varastopaikalla sekä varmistaa tuotteen kunto ja oikeellisuus. Keräyskierroksen päätyttyä tuotteet yhdistellään ja pakataan. Tämän jälkeen pakaukseen lisätään osoitekortti, lähetyslista ja keräys kuitataan päätyneeksi. (Ståhl 2011, 33; Hokkanen & Karhunen & Luukkainen 2011, 131.)

Erilaisia keräilymenetelmiä on useita ja niiden käyttö vaihtelee riippuen tuotteiden määrästä, menekistä sekä toimitusten koosta. Käytetyin menetelmä tänä päivänä on käsin keräily. Menetelmä tarkoittaa sitä, että kaikki tuotteet kerätään käsin. Käsin keräilyssä tuotteiden kuljettamiseen käytetään työnnettäviä keräilykärryjä. Jos kerättävää on paljon tai tuotteet ovat painavia, käytetään keräilyssä trukkia. (Opetushallitus 2010.)

Toimeksiantajayrityksessä suurin osa työntekijöistä toimii kerääjinä. Koulutusmateriaalin on tarkoitus tukea kokonaisvaltaista oppimista keräilijäksi. Keräilyprosessi on yleensä hyvin yksinkertainen, mutta hyväksi kerääjäksi tuleminen kestää pitkään. Keräilyprosessin tuntemisen lisäksi työntekijöiden ammattitaitoa lisää koko varastoprosessin ymmärtäminen. Esimerkiksi jos keräilyä aiemmassa prosessissa eli vastaanotossa tapahtuu virhe, pystyy kerääjä huomaamaan virheen ja reagoimaan siihen oikealla tavalla. Koulutusmateriaalin alussa onkin otettu huomioon koko varastoprosessin esittely uudelle työntekijälle. Prosessin esittelyn jälkeen koulutusmateriaalissa on lista keräilyyn tarvittavista apuvälineistä ja kuljetusalustoista, koska ennen tutustumista itse työn tekemiseen, on hyvä tietää kaikki työssä tarvittavat työvälineet.

3.2 Eri keräilymuodot

Keräily on tietointensiivinen toiminto. Tehokkuuden ja laadun kannalta on merkityksellistä valita oikea keräilymenetelmä. Näitä menetelmiä, joilla informaatio tavoittaa keräilijän ja joilla keräilijä kuittaa suoritettun työn tehdyksi, ovat muun muassa keräilylistat, keräilytarrat sekä puheohjattukeräily. (Opetushallitus 2010.)

Puheohjattukeräily toimii niin, että lukemisen sijaista työntekijä kuulee tehtävät kuulokkeista ja kuittaa puhumalla tehtävän tehdyksi (Lehtinen & Hinkka & Hiljanen & Essén 2005, 3). Puheohjauksen suurin etu on siinä, että työntekijän kädet vapautuvat olennai-

seen eli keräilyyn. Myös tieto välittyy nopeammin puheohjatussa keräilyssä, kun työntekijä saa tiedon suoraan kuulokkeista, eikä esimerkiksi itse listata lukemalla. (Hokkanen & Virtanen 2012, 38.)

Toimeksiantajayrityksen työpisteissä puheohjattukeräily on yleisin keräilymuoto. Tämä johtuu siitä, että toimeksiantajan työpisteissä on todettu puheohjatun keräilyn parantavan varsinkin toimitusvarmuutta sekä prosessin ohjaamista. Prosessin ohjaamisella tarkoitetaan työjonon seuraamista sekä työmäärän jakamista tasaisesti työntekijöiden kesken.

Koska puheohjattukeräily on yleisin keräilymuoto ja se vaatii eniten valmistautumista, on sitä koulutusmateriaalissa käsitelty laajimmin. Puheohjattua keräilyä varten uusi työntekijä joutuu luomaan oman ääniprofiilin ennen kuin pystyy suorittamaan keräilyä. Ääniprofiilin luonnissa tietokone pyytää työntekijää toistamaan sanoja. Laadukas ääniprofiili edellyttää sitä, että työntekijä puhuu mahdollisimman normaalilla äänellä. Tietokoneen ääni on synteettistä, jonka vuoksi useat sanat saattavat aluksi kuulostaa epäselviltä. Tästä syystä kouluttajan tulee kertoa uudelle työntekijälle vaikeista sanoista ennakkoon.

Tarra- ja listakeräily sisältävät molemmat luettelon tilatuista tuotteista. Työntekijä katsoo luettelosta kerättävät tuotteet. Tarra- ja listakeräily eroavat toisistaan niin, että *tarrakeräilyssä* jokainen rivi on tulostettu omalle tarralleen ja se usein liimataan tilattuihin tuotteisiin. *Listakeräilyssä* keruuluettelo on tulostettu arkille, joka voi sisältää useita rivejä. Keräilylistalle tulostetaan koko asiakkaan tekemä tilaus. Listalle on luetteloitu tilaukseen tulevat tuotteet sekä tieto tuotteiden sijainnista varastossa. Lisäksi listalla on tuotteen kuvaus sekä tilattu määrä. (Stålh 2011, 33.)

Skannerikeräilyssä keräily hoidetaan käsipääteskannerilla, joka sisältää normaalisti viivakoodin lukijan. Skannerissa lukee kerättävän tuotteen tiedot, varastopaikka ja kerättävä määrä. Skannerilla luetaan kerättävien tuotteiden viivakoodit ja täten varmistetaan kerättävien tuotteiden oikeellisuus.

Tarra- ja listakeräilyssä työntekijälle tulee opettaa, miten niitä luetaan. Listasta ja tarrasta käydään läpi kaikki oleelliset keräykseen liittyvät tiedot. Skannerikeräilyssä kouluttamisessa tulee ottaa huomioon skannerin näppäimistön toiminnot. Lista- ja tarrakeräily sekä skannerikeräily ovat nykyään harvinaisempia keräilymuotoja toimeksiantajayrityksen työpisteissä.

3.3 Työturvallisuus keräilyssä

Työturvallisuudesta on määrätty työturvallisuuslaissa (2002/738). Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Sen avulla pyritään ennaltaehkäisemään työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia työntekijöiden terveydellisiä haittoja. (Työturvallisuuslaki 1 §.)

Varastojen suunnittelussa tulee huomioida työturvallisuus sekä työergonomia. Suunnittelussa on huomioitava tavaroiden nosto, kuljetus, käsittely sekä varastointi. Työstä ei saa aiheutua vaaraa tai haittaa työntekijöille. Oleellisinta turvallisen työympäristön luomisessa on vaaratilanteiden ja työtapaturmien ennaltaehkäisy. (Intolog Oy 2014.)

Toimeksiantajayritys pyrkii huomioimaan kaikki keräilyyn liittyvät turvallisuus riskit. Ennakoimalla ja tiedostamalla turvallisuusriskit pyritään vähentämään työtapaturmia ja edistämään työntekijöiden työssäjaksamista. Koska varastoissa työskentelee paljon työntekijöitä, voi yksittäinen työntekijä aiheuttaa väärillä toimintatavoilla turvallisuusriskin itsensä lisäksi myös muille alueella liikkuville työntekijöille.

Vakavat turvallisuusriskit aiheutuvat toimeksiantajayrityksen työpisteissä pääsääntöisesti liikkuvista työkoneista. Työkoneiden massa on suuri mikä tarkoittaa sitä, että kolaritilanteissa pienessäkin vauhdissa voi syntyä suurta vahinkoa. Koko varastoa koskeva välitön turvallisuusriski syntyy, jos kolaroidaan hyllyrakenteeseen. Hyllyrakenteet kannattelevat monesti useita tuhansia kiloja tavaraa ja rakenteisiin tapahtuvat muutokset voivat pahimmillaan aiheuttaa hyllyjen sortumisen.

3.4 Keräilyn tavoitteet ja tehokkuus

Keräily vaatii huomattavan paljon resursseja varastotoiminnassa. Keräilyssä yleensä suurin osa työajasta kuluu työntekijän siirtymiseen paikasta toiseen, tavaroiden etsimiseen sekä kuljettamiseen. Näiden toimintojen minimoinnilla pyritään tehostamaan keräilyä. (Hokkanen & Virtanen 2012, 35–36.). Keräilyä tulisi kehittää mahdollisimman tehokkaaksi työtavaksi ja pyrkiä lyhentämään keräyksen välimatkoja. Keräilyä pyritään myös automatisoimaan, jotta tehokkuus ja tuottavuus kasvaisivat. Automatisoitu keräily ei kuitenkaan vielä toistaiseksi sovi kaikkiin varastoihin eikä kaikille tavaroille. (Opetushallitus 2010.)

Keräilytyön tehokkuuteen vaikuttaa keräilykierroksen muodostaminen. Usein varastoissa menekkitavarat on sijoitettu keräilykierroksen alkupäähän, joka mahdollistaa sen, että keräilykierros olisi mahdollisimman lyhyt. Yleensä varastopaikkojen suunnittelussa on huomioitu menekin lisäksi myös tavarain paino ja tilavuus. Näin edesautetaan sitä, että kuljetusalustaa muodostettaessa painavat ja isot tavarat sijoitetaan alimmaisiksi, jotta lähetykset säilyisivät ehjänä asiakkaalle asti. Tehokkuutta lisätään myös keräämällä useamman asiakkaan tilauksia samaan aikaan. (Karhunen & Pouri & Santala 2008, 386.)

Keräilyn tehokkuutta mitataan usein kerättyjen rivien perusteella. Jokainen tilattu tuote muodostaa oman rivinsä. Rivissä voi olla useampia kappaleita tätä tuotetta. Yleisesti tehokkuus mitataan montako riviä tunnissa työntekijä tai työyhteisö on tehnyt. Tehokkuutta voidaan mitata myös esimerkiksi lähetyksen painon tai tilavuuden perusteella. (Hokkanen & Virtanen 2012, 36.)

Keräilyssä kaikkein tärkeintä on kerätä tuotteet oikein. Puhuttaessa keräilyn laadusta, mittareina toimivat usein oikein kerätyt tuotteet. (Hokkanen & Virtanen 2012, 36.) Jotta keräily voitaisiin suorittaa virheettömästi, vaatii se työntekijältä taitoa lukea keräilylistaa. Virheetön ja ajallaan saapuva lähetys on tärkeää kaikille asiakkaille. Lähetysten tekeminen vaatii tuotetietojen tuntemista sekä oikein pakkaamista, jotta asiakas saa oikean tuotteen ehjänä. (Hokkanen & Virtanen 2012, 34.)

Toimeksiantajayrityksen työpisteissä mitataan työtehokkuutta sillä, montako riviä työntekijä kerää tunnissa. Jokaisessa työpisteessä on määritelty tavoite, miten monta riviä tunnissa työntekijän tulisi kerätä. Koulutusmateriaalissa onkin hyvä määritellä kehittymistavoite uudelle työntekijälle. Kehittymistavoitteen avulla pyritään kehittämään työntekijää ja nostamaan tavoitteita suunnitelmallisesti. Kehittymistavoitteita seuraamalla on esimiehen helpompi antaa palautetta ja kannustaa uutta työntekijää kehittymään.

Työpisteissä laatua seurataan suhteuttamalla kerättyjä rivejä tehtyihin virheisiin. Laatu-tavoitteet vaihtelevat työpisteittäin, mutta yleensä keräyslaadulla tavoitellaan parempaa kuin 99,90 prosentin toimitusvarmuutta. Tämä tarkoittaa alle yhtä virhettä jokaista tuhatta kerättyä riviä kohden.

Koulutusmateriaalin tulee tukea uuden työntekijän tavoitteisiin pääsyä. Koulutusmateriaalissa tulee ilmetä työpisteen tavoitteet. Tavoitteiden lisäksi koulutusmateriaali sisältää vinkkejä ja keinoja, jotka helpottavat tavoitteisiin pääsyä. Yleensä työntekijöiden virheet

johtuvat pääsääntöisesti joko laskuvirheistä tai siitä, että on kerätty väärää tuotetta. Nämä ennalta tiedetyt ongelmat tulee ottaa huomioon työhönopastuksessa. Tämä edesauttaa laadukasta työskentelyä.

4 Koulutusmateriaali

4.1 Hyvä koulutusmateriaali

Koulutusmateriaalin tärkein tehtävä on uuden työntekijän oppimisen edesauttaminen. Toimivan koulutusmateriaalin tulee olla mahdollisimman helppolukuinen sisällöllisesti sekä selkeä ulkoasultaan. Koulutusmateriaalia tehdessä on hyvä miettiä, ymmärtääkö uusi työntekijä koulutusmateriaalin sisällön oman osaamisensa pohjalta. Myös sitä, kenelle koulutusmateriaali on suunnattu ja missä vaiheessa sitä käytetään, on hyvä miettiä koulutusmateriaalia kasatessa. (Kupias & Koski 2012, 74.)

Koulutusmateriaalin työstäminen on usein työhönopastuksen vaativin osuus: se vie aikaa sekä vaatii suuren työpanoksen. Useissa paikoissa kouluttaja joutuu itse tekemään koulutusmateriaalin, eikä tähän jää välttämättä aikaa muiden töiden ohella. Koulutusmateriaalin roolia ei välttämättä myöskään nähdä niin tärkeänä, että siihen panostettaisiin. Hyvä koulutusmateriaali vaikuttaa kuitenkin paljon työhönopastuksen etenemiseen sekä sen onnistumiseen. (Kupias & Koski 2012, 74.) Koulutusmateriaalia tulee pitää jatkuvasti ajan tasalla ja päivittää. Tämä on helpompaa silloin, kun ensimmäinen koulutusmateriaaliversio on tehty hyvin. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 23.)

Työhönopastuksessa on järkevämpää käyttää havainnollistamismateriaalin sijaan yksityiskohtaisempaa koulutusmateriaalia. Yksityiskohtaisempi koulutusmateriaali voi sisältää varsin tarkkaakin tietoa koulutettavasta asiasta, esimerkiksi kuvia työvälaineistä. Tällainen materiaali toimii työntekijän apuna koulutuksen jälkeenkin. Hyvin tehty yksityiskohtainen koulutusmateriaali toimii sellaisenaan, esimerkiksi itseopiskelumateriaalina. Vaikka koulutusmateriaalia ei erikseen käytäisi kouluttujan kanssa yhdessä läpi, tulee sen sisällön silti olla uudelle työntekijälle ymmärrettävää. (Kupias & Koski 2012, 81.)

Osana hyvää työhönopastusta kouluttaja käyttää apunaan tarkistuslistaa. Tämän on tarkoitus toimia kouluttajan muistilistana, johon hän merkitsee yhdessä työntekijän kanssa

jo läpikäydyn asian. Tällä tavalla pystytään välttämään myös mahdolliset ristiriitatilanteet. Tarkistuslista toimii seurannan ja arvioinnin välineenä. Työhönopastuksen voidaan sanoa olevan valmis vasta sitten, kun tarkistuslistassa on kaikki kohdat kuitattu. (Kangas & Hämäläinen 2010, 17; Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 19, 21.)

4.2 Koulutusmateriaalin sisältö

Opinnäytetyöhön tehty koulutusmateriaali pitää sisällään kaikki ne olennaiset työohjeet, joita kussakin yrityksen työpisteessä tarvitaan. Toimeksiantajayrityksessä työskennellessään varastoissa monissa eri tehtävissä, mutta tämän opinnäytetyön koulutusmateriaali tehtiin uusille kerääjille. Tämä siksi, että työpisteissä pääsääntöinen työtehtävä on keräily ja useimmiten aloittava työntekijä toimii kerääjänä.

Koulutusmateriaali tehtiin koko yrityksen varastoliiketoiminnalle sopivaksi. Koulutusmateriaali toteutettiin niin, että sitä voidaan soveltaa kaikissa niissä yrityksen toimipisteissä, joissa keräystä tehdään. Tarkoituksena oli, että jokaisen työpisteen kouluttaja voi helposti muokata lopullisen koulutusmateriaalin oman työpisteensä mukaiseksi.

Koulutusmateriaali on pyritty tekemään ulkoasultaan yksinkertaiseksi ja sisällöltään helpolukuiseksi. Pitkiä tekstiosuuksia vältettiin, jotta se ei vaikuttaisi koulutusmateriaalin käyttämiseen. Koulutusmateriaalin sisältöä tehdessä otettiin huomioon eri lähtökohdista tulevat työntekijät sekä kouluttajat, esimerkiksi maahanmuuttajat. Myös kouluttajien erilaiset taidot käyttää Word-ohjelmaa on pitänyt ottaa huomioon, koska sen avulla koulutusmateriaalin sisältöä tullaan jatkossa muokkaamaan. Tärkeää oli myös se, että jokainen kouluttaja pystyy tulostamaan materiaalin työpisteensä tulostimella A4-paperille.

Koulutusmateriaalissa on käytetty kahta erilaista tekstityyliä. Mustalla tekstillä kirjoitetut asiat ovat niitä, jotka pätevät jokaiseen työpisteeseen. Kursivoitu punainen teksti on tarkoitettu kouluttajan muokattavaksi kuhunkin työpisteeseen sopivaksi. Punaista tekstiä on siis käytetty niissä työohjeissa, jotka pääsääntöisesti muuttuvat eri työpisteissä. Esimerkiksi eri työpisteissä käytetään eri keräysmenetelmiä, joten tältä osin koulutusmateriaali soveltuu eri työpisteisiin vain muokattuna. Punaisen tekstin tarkoituksena on myös antaa ohjeita sekä vinkkejä koulutusmateriaalin muokkaajalle ja näin ollen helpottaa koulutusmateriaalin muokkaamista omaan työpisteeseen sopivaksi.

Koulutusmateriaalin alussa on kerrottu yleisimmät varastoon ja keräilyyn liittyvät termit. Uusi työntekijä pystyy helposti palaamaan tähän osioon ja tarkistamaan itselle vielä epäselvät termit. Samalle sivulle työntekijä voi halutessaan täyttää muistiinpanoja työhönopastuksen aikana. Tämän jälkeen koulutusmateriaalissa on sisällysluettelo, jonka avulla koulutusmateriaalin rakenteen on tarkoitus hahmottaa helpommin.

Ensimmäiseksi koulutusmateriaalissa havainnollistetaan koko varastoprosessia. Samalla kerrotaan lyhyesti mitä asioita eri työprosessit sisältävät ja missä työprosessissa työntekijä tulee työskentelemään. Lisäksi kerrotaan työpisteen yleiset tavoitteet sekä työhön liittyvä asiakaspalvelu. Lyhyellä työpisteen esittelyllä annetaan uudelle työntekijälle kuva kokonaisuudesta, jonka osana hän tulee työskentelemään.

Tämän jälkeen käydään yksityiskohtaisesti läpi keräilyyn liittyvät asiat. Aluksi käydään läpi yleisimmät kuljetusalustat, koska keräily alkaa aina kuljetusalustojen kyytiin ottamisella. Materiaaliin on laitettu kuvat havainnollistamaan eri kuljetusalustoja uudelle työntekijälle. Seuraavaksi uudelle työntekijälle kerrotaan työpisteessä käytettävästä keräilymenetelmästä. Koulutusmateriaalirunkoon on kirjoitettu kaikista keräilymuodoista. Näistä kouluttaja valitsee koulutusmateriaaliin vain omassa työpisteessä käytettävän keräilymuodon.

Työturvallisuusasioita pitää painottaa koulutustilanteessa. Koulutusmateriaalissa työturvallisuutta on käsitelty aluksi esittämällä alueen varastokartta. Kartan avulla kouluttaja näyttää varaston keräyssuunnat sekä havainnoi uudelle työntekijälle mahdollisia liikenteen kannalta olemassa olevia riskipaikkoja. Kartan avulla kouluttaja voi havainnollistaa työntekijälle myös varaston liikennesäännöt.

Työntekijään itseensä kohdistuvat työtaturmariskit liittyvät työskentelytapoihin. Riskejä ovat muun muassa hyllyihin kiipeily, liikenteen huomioimatta jättäminen ja vääränlaiset tavaran nostotavat. Kertomalla kielletyistä työskentelytavoista ja opettamalla liikenteen huomioiminen ja oikeat nostotavat, kouluttaja ehkäisee merkittävästi työtaturmien riskiä. On tärkeää, että jo työhönopastuksen aikana pyritään uusi työntekijä sisäistämään työturvallisuuden tärkeys. Koulutusmateriaali sisältää myös työssä jaksamista edesauttavia vinkkejä. Koska keräily on fyysisesti raskasta työtä, on työergonomia suuressa roolissa. Työntekijän työssä jaksamista auttavat muun muassa oikeat nostotavat. Esimerkiksi selkään kohdistuu paljon räsitystä, jos työntekijä ei osaa nostaa tavaroita

oikein. Työergonomian lisäksi työajan ulkopuolella tapahtuvat elpymis- ja lepoajat ovat tärkeitä työssä jaksamisen kannalta.

Työturvallisuusosion jälkeen uudelle työntekijälle opetetaan varsinainen toiminta keräyspaikalla. Tässä kohtaa käydään konkreettisesti läpi työvaiheita ja työntekoon liittyviä asioita. Kouluttaja näyttää työntekijälle, miten työtä tehdään, jonka jälkeen koulutettava pääsee niitä itse kokeilemaan. Osioon sisältyvät kaikki tarvittavat työskentelytavat ja taidot, jotta keräily voitaisiin suorittaa mahdollisimman oikein. Keräyksen jälkeen suoritetaan keruun päättäminen. Keräyksen päättämiseen kuuluu kaikki yhdistely-, pakkaus- ja kuittaustoiminnot. Se on keräyksen viimeinen vaihe, jossa työntekijä valmistelee tilauksen kuljetettavaksi.

Työpisteen prosessista riippuen ongelmia saattaa tulla useinkin. Tästä syystä yleisimmät ongelmatilanteet on hyvä mainita jo koulutusmateriaalissa. Ongelmatilanteiden listaaminen ja ohjeet niistä selviytymiseen on laitettu materiaaliin siitä syystä, että työntekijä on silloin niistä tietoinen ja ongelmatilanteiden kohtaaminen on helpompaa. Tämä helpottaa myös kouluttajaa, kun useimmiten kysytyihin kysymyksiin on annettu valmiiksi vastaukset koulutusmateriaalissa. Lisäksi koulutusmateriaaliin on sisällytetty osio ”Työpisteen muut työhohjeet”. Tähän kohtaan kouluttaja voi halutessaan lisätä koulutusmateriaalirungosta puuttuvat huomioitavat asiat, jotka koskettavat työpistettä.

”Työssä onnistuminen”-kappaleessa käsitellään työpisteen laatu- ja tehokkuustavoitteita. Jokaisessa työpisteessä tulee olla henkilökohtaiset laatu- ja tehokkuustavoitteet. Työntekijän tulee koulutuksen lopuksi tietää tavoitteet, joihin hänen työssään tulee pyrkiä. Kouluttajan kannattaa listata vinkkejä koulutusmateriaaliin, miten tavoitteisiin voidaan päästä. Tavoitteiden mainitsemisella jo työhönopastuksen aikana pyritään motivoimaan työntekijää työskentelemään laadukkaasti ja tehokkaasti.

Koulutusmateriaalin lopussa on tarkistuslista, johon kouluttaja ja työntekijä yhdessä merkitsevät jo opetetun ja opitun asian. Lisäksi koulutusmateriaaliin laitetaan sekä kouluttajan että työntekijän allekirjoitus työhönopastuksen päättyessä. Näin pyritään varmistamaan opitut asiat ja se, että koulutusmateriaalin sisältö on varmasti käsitelty ja niin työntekijä kuin kouluttajakin ovat asiasta samaa mieltä.

5 Yhteenveto

5.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Aloittaessani opinnäytetyötäni pohdin aiheeseen liittyviä keskeisiä kysymyksiä. Näitä olivat muun muassa: Minkälainen on hyvä koulutusmateriaali? Mitä asioita hyvän koulutusmateriaalin tulisi sisältää keräilystä? Miten koulutusmateriaali voisi parantaa koulutuksen tasoa? Miten koulutusmateriaali auttaisi uutta työntekijää pääsemään nopeammin työpisteen tavoitteisiin?

Opinnäytetyön aihe on minulle entuudestaan tuttu. Aihetta oli helppo lähestyä, koska minulta löytyy työkokemusta sekä keräilystä että sen kouluttamisesta. Aiheen perusteet olivat näin ollen hallussani, eikä aikaa mennyt uuden asian opetteluun. Työn tekemistä helpotti myös toimeksiantajayrityksen luvalla, työajalla tehty toiminnallinen osuus sekä toimeksiantajayrityksen vahva tuki. Tämä kertoo omalta osaltaan yrityksen tarpeesta saada toimiva ja yhtenäinen koulutusmateriaali keräilyyn.

Toiminnallisen osuuden tekemistä edesauttoi työryhmä, jonka kanssa suunnittelimme koulutusmateriaalirungon sisältöä. Työryhmä koostui kouluttajista, työnjohtajista ja päälliköistä, jotka jokainen toivat omat näkemyksensä koulutusmateriaalirungon sisältöön. Pehdyttyäni koulutuksen teoriaan, vein omasta mielestäni tärkeäksi nousseet asiat työryhmän tapaamisiin. Työryhmän mielipiteet ovat olleet tärkeitä myös siksi, koska pitkä kokemukseni alalta saattaa vaikuttaa aiheen objektiiviseen lähestymiseen.

Toiminnallisen osuuden tekemisessä on panostettu siihen, että se soveltuisi mahdollisimman moneen työpisteeseen ja kouluttajat kokisivat sen käyttöönoton mahdollisimman sujuvaksi. Monet työntekijät saattavat kokea omaan työhönsä liittyvät muutokset vaikeina, koska eivät pääse niihin itse vaikuttamaan. Koulutusmateriaalirunkoa muokattaessa kouluttaja pääsee nimenomaan itse vaikuttamaan materiaalin sisältöön ja näin omaan työhönsä liittyviin muutoksiin.

Yksi opinnäytetyön tavoitteista oli keräilyä tekevän työntekijän työhönopastuksen laadun parantaminen. Työhönopastusta kehittämällä pyritään nopeuttamaan uuden työntekijän pääsyä työpisteessä asetettuihin tavoitteisiin. Koska joissain työpisteissä ei ole ollut kou-

lutusmateriaaleja ollenkaan, voidaan arvioida, että ainakin näissä työpisteissä työhönopastuksen laatu paranee. Työhönopastuksen laadun paranemista voidaan jatkossa seurata vertaamalla ajallisesti uuden työntekijän tavoitteeseen pääsyä ennen koulutusmateriaalin käyttöönottoa sekä käyttöönoton jälkeen.

Toinen tavoitteista oli paremman työnantajakuvan antaminen uudelle työntekijälle. Näin pyritään vähentämään työntekijöiden vaihtuvuutta ja luomaan pitkäaikaisia työsuhteita. Jäsennelty ja yhtenäinen työhönopastus antaa luotettavamman kuvan uudelle työntekijälle työnantajasta sekä selkeyttää työn aloittamista. Tavoitteen toteutumista pystytään tarkastelemaan seuraamalla työntekijöiden vaihtuvuutta ennen ja jälkeen koulutusmateriaalin käyttöönottamista.

Kouluttajien ajan säästäminen oli myös opinnäytetyön tavoitteena. Tarjoamalla valmis runko koulutusmateriaalille, pyritään vähentämään työhönopastukseen kuluvaan aikaa. Ajan säästämistä pystyvät tulevaisuudessa kouluttajat itse arvioimaan. Ajan säästymiseen vaikuttaa myös se, kuinka paljon kouluttajat haluavat koulutusmateriaalirunkoa itse muokata.

Toimeksiantajayrityksessä on ollut puutteita koulukseen panostamisessa. Aiemmin koulutusmateriaalit ovat olleet heikot tai ne ovat voineet kokonaan puuttua. Tämän opinnäytetyön avulla pyritään vaikuttamaan yrityksen tapakulttuuriin ja korostamaan yhtenäisen työhönopastuksen tärkeyttä. Tässä vaiheessa koulutusmateriaalin aiheuttamaa tapakulttuurin muutosta ei vielä voida nähdä, mutta myöhemmin myös tätä muutosta pystytään tarkastelemaan paremmin.

Uudet koulutusmateriaalit otetaan toimeksiantajayrityksessä käyttöön vaiheittain. Koulutusmateriaalin vaikutukset työhönopastukseen voidaan nähdä vasta pidemmällä aikavälillä, sen jälkeen kun koulutusmateriaali on ollut tarpeeksi kauan käytössä.

5.2 Jatkokehittämisehdotukset

Työhönopastusta kannattaisi tarkastella myös kustannusperusteisesti ja laskea henkilöiden koulutuskustannukset. Prosessin parantamiseksi pitää koulutuksen sisältö olla tiedossa. Näin päästään käsiksi niihin asioihin, jotka vievät eniten aikaa työhönopastuksessa. Turhia työhönopastuksen vaiheita pitäisi pystyä välttämään. Jotta koulutuksesta

saadaan myös kustannustehokkaampaa, tulee koulutusprosessin olla yhtenäinen jokaisessa työhönopastustilanteessa.

Toimeksiantajayrityksen työhönopastus ei ole ollut aikaisemmin kovinkaan tarkoin määriteltyä. Koulutusmateriaalirungon avulla aloitetaan työhönopastusprosessin yhtenäistäminen, mutta tämä vie aikaa. Kun koulutusmateriaalirunko on otettu käyttöön ja sisäistetty jokaisessa työpisteessä, voidaan työhönopastusprosessia alkaa kehittämään enemmän. Jatkossa voidaan tarkemmin esimerkiksi määritellä työhönopastuksen kesto sekä päiväkohtainen aikataulutus.

Koulutusmateriaalilla pyritään vaikuttamaan kouluttajien antaman koulutuksen laatuun. Kuitenkaan esimerkiksi koulutusmateriaalissa olevaa viiden askeleen menetelmää ei pelkän materiaalin avulla voida kouluttajille kouluttaa. Tästä syystä kouluttajille tulisi järjestää erillistä koulutusta aiheesta, jossa käytäisiin läpi hyvän työhönopastuksen käytäntöjä.

Kun työhönopastuksen tärkeys on sisäistetty koko toimeksiantajayrityksessä, voidaan koulutusmateriaalit tehdä myös muihinkin työtehtäviin kuin keräilyyn. Näihin koulutusmateriaaleihin voidaan hyödyntää tässä opinnäytetyössä syntynyttä koulutusmateriaalirunkoa muokkaamalla vain sen sisältöä.

Koulutusmateriaalirunko tulee jatkossa varmasti kehittymään ja muokkautumaan tarpeita vastaavaksi. Kouluttajien muokatessa koulutusmateriaalirunkoa, heiltä tulee kehitysehdotuksia rungon sisältöön, jotka tullaan ottamaan huomioon. Kun koulutusmateriaalirunko on otettu käyttöön kaikissa työpisteissä, voidaan järjestää esimerkiksi kysely, jonka avulla kartoitetaan mielipiteitä koulutusmateriaalirungosta ja sen toimivuudesta. Kuitenkin lopullisesta koulutusmateriaalin kehittämisestä vastaavat kouluttajat itse.

Logistiikka-ala on nopeasti kehittyvä ala ja koulutusmateriaalien tulee pysyä kehityksessä mukana. Etenkin työvälineet automatisoituvat ja muuttavat täten työtapoja. Muuttuvassa maailmassa kehittäminen ja kehittyminen ovat tärkeässä asemassa työelämässä ja työhönopastuksen tulee kehittyä sen mukana.

Lähteet

Intolog Oy 2014. Sisälogistiikan suunnittelu. <http://www.intolog.fi/fi/sisalogistiikan+suunnittelu/turvallisuus/>. Luettu 3.10.2015.

Hokkanen, Simo & Karhunen, Jouni & Luukkainen, Martti 2011. Johdatus logistiiseen ajatteluun. 6. uud. painos. Sho Business Development Oy / Julkaisutoiminta.

Hokkanen, Simo & Virtanen, Seppo 2012. Varastonhoitajan käsikirja. Sho Business Development Oy / Julkaisutoiminta.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Karhunen, Jouni & Pouri, Reijo & Santala, Jouko 2008. Kuljetukset ja varastointi. 2. painos. Suomen Logistiikkayhdistys ry.

Kupias, Päivi & Koski, Mia 2012. Hyvä kouluttaja. Sanoma Pro Oy.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - ORBITS. Hyvä perehdytys-opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Luettu 15.5.2015.

Lehtinen, Jarkko & Hinkka, Ville & Hiljanen, Harri & Essén, Tom 2005. PULO. Puheohjauksen hyödyntäminen logistiikassa. Loppuraportti. VTT Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka. http://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2005/pulo_loppuraportti.pdf. Luettu 18.5.2015

Lepistö, Irmeli 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3. painos. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Lumme, Riitta & Leinonen, Rauni & Leino, Mia & Falenius, Mia & Sundqvist, Leena. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>. Luettu 9.3.2015.

Lämsä, Anna-Maija & Hautala, Taru 2005. Organisaation käyttäytymisen perusteet. 1.-3. painos. Edita, Helsinki.

Opetushallitus 2010. Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelut. http://www.edu.fi/viestinvalitys_ja_logistiikkapalvelut/kasitteet_ja_kaannokset/k. Luettu 18.5.2015.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK.

Ståhl, Sari 2011. Varastoalan ammattilaiseksi. Opetushallitus.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>. Luettu 21.3.2015.

Vartiainen, Matti & Teikari, Veikko & Pulkkis, Anneli 1989. Psykologinen työnope-
tus. 3. painos. Otatieto.

Vilka, Hanna & Airaksinen Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannus-
osakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Liite 1. Luovutettu vain toimeksiantajayritykselle.