



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Lentohenkilökunnan peruskoulutuksen kehittäminen oppilaspalautteen perusteella

Case: Finnair Flight Academy

Alexi Kauppinen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Liiketalous
Yrittäjyys ja tiimijohtaminen



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Yrittäjyys ja tiiminjohtaminen

ALEKSI KAUPPINEN

Lentohenkilökunnan peruskoulutuksen kehittäminen oppilaspalautteen perusteella
Case: Finnair Flight Academy

Opinnäytetyö 108 sivua, joista liitteitä 42 sivua
Marraskuu 2017

Opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa Finnair Flight Academyn lentohenkilökunnan peruskoulutusta oppilaspalautteen avulla. Työssä tutkittiin palautteen teoriaa, jonka pohjalta toimeksiantajalle luotiin palautekysely. Kyselyn avulla kerättiin oppilaspalaute, jonka perusteella annettiin kehitysehdotuksia koulutuksen parantamiseksi. Kysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella, joka lähetettiin oppilaille. Toimeksiantajan kanssa tehdyn alkukartoituksen perusteella pääongelmaksi muodostui **lentohenkilökunnan peruskoulutuksen kehittäminen oppilaspalautteen perusteella**. Pääongelma jaettiin neljään osaongelmaan. Ensimmäisenä haluttiin nostaa loppupalautteen vastausmäärää. Opinnäytteen tekijällä ei ollut käytössään vertailtavaa dataa vanhoista palautekyselyistä, mutta erityisesti avointen vastausten määrään oltiin tyytyväisiä. Toisessa osaongelmassa pohdittiin sitä, miten kerätty data saataisiin relevantimmaksi. Kyselyn avulla pystyttiin luomaan eroja koulutuksen eri osuuksien välille ja nostamaan kehityskohteita. Kolmas osaongelma oli datan analysoinnin tehostaminen. Vaihtamalla arvosanakysymykset monivalintakysymyksiin, saatiin käyttökelpoisempaa dataa ilman, että analysoinnin tehokkuus kärsi. Avointen vastausten analysoinnin tehostamiseen ei löydetty ratkaisua. Neljäntenä kysyttiin, mihin asioihin kiinnitetään huomiota palautteen perusteella. Työn tekijä nosti työn perusteella esiin omia kehitysehdotuksiaan.

Jotta toimiva palautekulttuuri syntyisi, täytyy palautteen dynamiikan olla vahva. Palautteella on oltava merkitystä ja sen on saatava aikaan muutosta, jota ilman palaute on turhaa. Vahvan dynamiikan aikaansaamiseksi on voimanlähteet ja palautevirrat oltava kunnossa. Voimanlähteet antavat palautteelle imua ja työntöä sekä ohjaavat käyttäytymistä. Ne mahdollistavat palautevirrat ja sen kulun. Ei siis riitä, että on tahtoa, vaan palautteen kulku on mahdollistettava. Organisaatiossa syntyy turhautumista, jos sen jäsenillä on halua antaa ja vastaanottaa palautetta, mutta tunne siitä, ettei sille ole keinoja.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että seuraaviin asioihin kannattaa kiinnittää huomiota: palautevirtojen toimivuus, käytännön harjoittelun tarve, aikataulutus, kokemuksen vaikutus ja ihmisten kohtaaminen sekä opetuksen työkalujen ajantasaisuus ja tarpeellisuus. Toimeksiantajalle annettiin seuraavia ehdotuksia ja työkaluja joita voidaan hyödyntää jatkossa: virtuaalitodellisuus käytännön harjoittelussa, Motorola –palaute, kurssien aikataulujen uudelleenjärjestely, aiemman kokemuksen huomioiminen ja työkalujen päivitys.

Asiasanat: palaute, organisaation kehittäminen, palautteen dynamiikka, palautevirrat

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Business Administration
Entrepreneurship and Team Leading

ALEKSI KAUPPINEN

The development of the training of the cabin crew based on the student feedback
Case: Finnair Flight Academy

Bachelor's thesis 108 pages, appendices 42 pages
November 2017

The purpose of the thesis was to improve the basic training of the Finnair Flight Academy, based on the student feedback. The theory of feedback was analyzed, which was the base for the feedback questionnaire. The student feedback was collected with the questionnaire, which gave the base for the improvement suggestions to improve the training. The questionnaire was implemented with an e-form, which was sent to the students. Due to the pre-survey, the main problem was the improvement of the basic training based on the student feedback. The pre-survey was done with the client. The main problem was divided into four parts. First, the amount of answers needed to be higher. The writer of the thesis did not have the data from older feedback surveys to compare, but the amount of the open answers was satisfying in particular. In the second problem was discussed, how to make the collected data more relevant. With the questionnaire, it was possible to create differentiation between the parts of the training and bring up development ideas. The third problem was the efficiency of analyzing the data. By changing the grade questions to multiple-choice questions, more useable data was collected without decreasing the efficiency. There was no solution for the efficiency of analyzing the open answers. The fourth questions was where to draw the attention, based to the feedback. The writer brought up own ideas of development, based on the work.

In order to create a working feedback environment, the dynamic of the feedback must be strong. There must be a meaning to the feedback and it must create a change, since without the feedback is irrelevant. In order to create strong dynamics, the sources and feedback channels must be in shape. The sources give pull and push to the feedback and lead the behavior. They enable the feedback streams. Hence, only will is not enough, there must be enablement for the feedback to process. If the members of an organization are willing to give and receive feedback, but there are no tools for it, frustration occurs.

With the research can be said, that for the following subjects is suggested to draw more attention: the function of feedback streams, the need for practice, scheduling, the effect of experience and facing the people, and the need for the educational tools. The tools need also be up-to-date. For the client the following suggestions were given: the use of virtual reality in practice, Motorola-feedback, new scheduling for the courses, taking advantage of previous experience, and updating the tools.

Key words: feedback, developing an organization, the dynamics of feedback, feedback streams

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	Palaute kehityksen mahdollistajana	8
2.1	Palaute yleisellä tasolla	8
2.2	Palautekulttuurin luominen	9
2.3	Palautteen dynamiikka ja palautevirrat palautekulttuurin runkona	12
2.4	Palautteen esteet ja niiden ylittäminen.....	22
3	Oppilaspalautetutkimus	25
3.1	Tutkimusongelma	25
3.2	Määrällinen tutkimus	25
3.3	Aineistonkeruun menetelmä	26
3.4	Kyselyn toteuttaminen.....	27
3.5	Lomakkeen rakentaminen, mitta-asteikot ja kysymysten muotoilu	28
4	Tulokset	30
4.1	Otanta	30
4.2	Tulokset.....	30
5	Yhteenveto	57
5.1	Yleiskatsaus tilanteesta ja vertaus tavoitteisiin.....	57
5.2	Kehitysehdotuksia.....	59
	LÄHTEET.....	64
	LIITTEET	66
	Liite 1. Havainne Digium-lomakkeesta (Finnair Flight Academy) 1 (2).....	66
	Liite 2. Uusi palautelomake ja saatekirje 1 (5)	68
	Liite 3. Konkreettisia esimerkkejä onnistumisista 1 (5).....	73
	Liite 4. Miten voisimme parantaa koulutusta? – avoimet vastaukset 1 (9).....	78
	Liite 5. Esimerkkejä työkalujen parantamisesta? 1 (5).....	87
	Liite 6. Muita kehuja tai rakentavaa palautetta opettajille? 1 (5).....	92
	Liite 7. Millaista koulutusta haluaisit tulevaisuudessa? 1 (3).....	97
	Liite 7. Yleisarvosana opetukselle - kommentit 1 (1).....	100
	Liite 8. Koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen - kommentit 1 (1).....	101
	Liite 8. Muuta palautetta? 1 (6).....	102

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönä toteutettiin palautekysely Finnair Flight Academyn lentohenkilökunnan peruskoulutuskurssille. Toimeksiantaja haluaa kehittää koulutuspalvelujaan ja sitä myötä ylläpitää Finnairin henkilöstön tasoa, sekä tarjota parhaan mahdollisen palvelun myös asiakkailleen. Kehitystyössä halutaan osallistaa oppilaita, joten opinnäytetyössä parannetaan lentohenkilökunnan peruskurssin oppilailta kerätyn palautteen laatua. Tällä hetkellä ongelmaksi nähdään vastausten vähäisyys sekä rakentavan palautteen ja avointen vastausten puute. Lisäksi palautteesta kerätyn numeerisen datan hyödyntäminen on vaikeaa.

Työssä tutkittiin palautteenannon teoriaa ja kyselytutkimusten tekoa, joiden pohjalta rakennettiin paras mahdollinen kyselylomake Finnair Flight Academyille. Opinnäytetyön tavoitteena oli kasvattaa opiskelijoille tehdyn palautekyselyn vastausprosenttia, kyselystä saatujen vastausten sisältöä organisaatiota hyödyttävämmäksi ja helpottaa kyselyistä saadun datan käsittelyä sekä analysointia. Jatkossa opinnäytetyössä palautetta käsitellään oppilaan tai työntekijän antamana palautteena koskien työnantajaa tai opinto-ohjajia ja opettajia. Muut palautteen osa-alueet jätetään vähemmälle huomiolle ja keskitytään palautekulttuuriin, palautteen dynamiikkaan, palautevirtoihin sekä esimies- ja alaispalautteeseen.

Palautelomakkeen kysymyksiin pyrittiin löytämään tasapaino numeeristen vastausten ja avointen vastausten välille. Tämän avulla datan keräys ja analysointi olisi mahdollisimman tehokasta, kuitenkin saavuttaen monipuolinen sisältö saadussa palautteessa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö sisältää palautteen teoriaa ja loppupalautelomakkeen kehittämisen Finnair Flight Academyn peruskurssille sekä loppupalautekyselyiden purkamisen ja analysoinnin.

Opinnäytetyöhön valmistauduttiin tekemällä alkukartoitus, johon osallistui toimeksiantajan edustajan lisäksi kaksi Finnair Flight Academyn opettajaa ja neljä oppilasta. Kartoitus tehtiin 9.-11.1.2017 toimeksiantajan tiloissa, vapaasti keskustellen. Opettajien

kanssa keskusteltiin kahden kesken ja oppilaiden kanssa ryhmässä. Kartoitus dokumentoitiin käsin tehdyin muistiinpanoin. Alkukartoituksessa saatiin selkeämpi kuva, millaisista asioista halutaan saada ja antaa palautetta. Kartoitusta hyödynnettiin kurssin palautelomakkeen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen valinnassa.

Peruskurssi jakautuu kahteen osaan: turvakoulutukseen ja palvelukoulutukseen. Turvakoulutus painottuu esimerkiksi vaaratilanteiden ehkäisyyn ja hoitamiseen sekä turvamääräysten noudattamiseen. Palvelukoulutuksessa oppilaat harjoittelevat muun muassa asiakaspalvelua.

Kahdenkeskisiin keskusteluihin osallistuivat toimeksiantajan lisäksi turva- ja palvelupuolen opettajat. Kartoituksissa pyrittiin selvittämään toimeksiantajan ja opettajien toiveita siitä, millaisista asioista halutaan palautetta opiskelijoilta. Näitä käytettiin hyväksi erityisesti palautekysymysten laatimisessa.

Toimeksiantajan haastattelussa ilmeni, että peruskurssin palautteessa kysytään yleisarvosana 1-5 ja koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen. Nämä kysymykset tulevat palautteeseen. Lisäksi toimeksiantaja painotti kouluttajakohtaisen palautteen tärkeyttä. Tätä kysytään jo nyt, mutta palautteen saajien määrä on vähäinen, eikä rakentavaa palautetta anneta tarpeeksi. Lisäksi toivottiin palautetta siitä mitä koulutukseen tulisi lisätä.

Turvapuolen opettajan haastattelussa ilmeni samanlaisia tarpeita ja ajatuksia. Erityisesti turvapuolen opetus on myös Liikenteen turvallisuusviraston mukaan valvottua ja rajoitettua, mikä vähentää soveltamisen mahdollisuutta opetuksessa. Haastattelussa toivottiin palautetta muun muassa teorian ja käytännön painotuksesta lukujärjestyksessä, erilaisten opetusmenetelmien käytöstä sekä opetusmateriaalien tasosta.

(Liikenteen turvallisuusvirasto 2015)

Palvelun opetus on hieman vapaampaa, jolloin soveltamiseen jää enemmän varaa. Haastatteluissa ilmeni paljon samoja toiveita, kuin edellisissä. Käytännön ja teorian suhdetta painotettiin, samoin aikataulun toimivuutta. Opetusmateriaaleista, kuten videoista, haluttiin palautetta.

Oppilaiden kanssa keskustelussa nousi esiin erityisesti niitä asioita, mitkä nostavat vastausprosenttia ja helpottavat kyselyyn vastaamista. Kysely toivottiin nimettömäksi, jolloin kynnys epäkohtien esiin tuomiseen madaltuu. Toive oli, että kysely on pakollinen ja se tehdään koulupäivän aikana. Avoimia kysymyksiä toivottiin ja haastateltavien mukaan niihin vastataan.

Kartoitushetkellä oppilaat näkivät koulutuksessa toimiviksi asioiksi muun muassa kertauksen määrän, oppilaille jaettavan materiaalin laadun, kannustavan hengen, koulutuksen tarkkuuden, opettajien motivoivan otteen. Kehitysehdotuksia annettiin seuraavista asioista: päivät nähtiin turhan pitkinä ja kurssin aikataulut kiireisenä, kokeiden ajoitus toivottiin aamuun. Myös epätietoisuus koulutuksen jälkeisistä töistä aiheutti painetta. Koneisiin tutustumiset toivottiin eri päiville ja päivien rakenteisiin muutosta niin, että teoriaa käytäisiin aamupäivällä ja iltapäivällä tutustuttaisiin koneisiin. Koko kurssin teorian ja käytännön suhde nähtiin sopivana, mutta päiväkohtaisesti teoriaa oli välillä liikaa. Enemmän toivottiin työpäivän läpikulkua tulevissa tehtävissä. Palvelun ja turvan opetusta toivottiin yhdistettävän silloin kun se on mahdollista. Opetusmenetelmät nähtiin hyviksi, vaikkakin kalvot ovat usein kuivia. Sähköiset materiaalit ovat oppilaiden mielestä toimivia, mutta sisältöä olisi päivitettävä. Jälleen kalvot eivät olleet yhtä hyviä, kuin videot ja audiomateriaalit. Materiaaleihin toivottiin enemmän kysymyksiä ja tehtäviä, jotta oppilaat voisivat testata osaamistaan itsenäisesti.

Alkukartoituksessa ilmeni hyvin samankaltaisia toiveita toimeksiantajalta ja opettajilta ja kartoitus auttoi uusien kysymysten luomisessa. Oppilailta saatiin hyvää tietoa koulutuksen nykytilasta ja siitä, millaisia vastausvaihtoehtoja kysymyksiin asetetaan. Alkukartoituksen perusteella luodaan peruskurssille yksi loppukysely, joka kattaa sekä palvelu että turvakoulutuksen.

Toimeksiantajan kanssa tehdyn alkukartoituksen perusteella pääongelmaksi muodostui lentohenkilökunnan peruskoulutuksen parantaminen saadun oppilaspalautteen perusteella. Tämä pääongelma pystyttiin jakamaan seuraaviin osaongelmiin:

1. Miten loppupalautteen vastausmäärää saataisiin nostettua?
2. Miten kerätty data saataisiin relevantimmaksi?
3. Miten datan analysointia tehostettaisiin?
4. Mihin asioihin kiinnitetään huomiota palautteen perusteella?

2 Palaute kehityksen mahdollistajana

2.1 Palaute yleisellä tasolla

Muuttuva maailma luo tarpeen kehitykselle, eivätkä vanhat keinot enää yksin riitä. On lisättävä osaamista ja kehitettävä toimintatapoja, myös palautetaitojen ja –järjestelmien osalta. (Ranne 2014, 6.)

Palaute yleisesti on ympäristön tai itsemme reaktio olemiseemme tai toimiimme. Se on laaja käsite kattaen kaiken työtoiminnan suullisesta palautteesta luonnon palautteeseen siitä, miten ympäristöä on hoidettu. Näiden välille mahtuu lapsen itku, fyysisen kunnon aiheuttama sairaus, asiakkaan ostohalukkuus ja työtoiminnan kiukkuinen vuodatus. (Aalto 2002, 7.)

Palautteen merkitys on elintärkeä kaikessa elämässä ja kehityksessä. Se on oleellinen osa kaikkea elollista toimintaa. Tämä pätee myös ihmiseen ja kanssakäymiseen. Jos palautetta ei saada ja anneta, yksilöt ja yhteisöt eivät menesty. Työelämässä palautteen antamisen, vastaanottamisen ja sen hyödyntämisen taito vaikuttavat menestymiseen ja jopa yrityksen selviämiseen kovenevassa kilpailussa ja muuntuviissa toimintaympäristöissä. (Ranne 2014, 14.)

Valtaosa haluaa suoraa ja täsmällistä palautetta omasta toiminnastaan. Suomessa etenkin hyvin annettu palaute on harvinaista. Hyvin annettuna se on vaikuttavaa, käynnistää vuoropuhelun ja auttaa kehittymään sekä saavuttamaan tavoitteet. Palautteen antamiseen tarvitaan hyvää tahtoa ja ripaus taitoa. Sama koskee palautteen käsittelyä. Helpoimmin palautteen käsittely, hakeminen ja antaminen sujuvat, kun niistä on sovittu yhteisesti tiimin, yksikön tai yhteisön kesken. Silloin kaikki ovat samaa mieltä siitä, miten ja miksi palautetta annetaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 9.)

Palaute on eilinehtona työyhteisön kehittymiselle ja kasvuille. Ilman sitä ei edes pysytä paikallaan, vaan taannutaan. Palautetta arvostavalla ja sitä ruokkivalla yrityksellä on mahdollisuudet menestyä ja yhteisöllä jatkuvan oppimisen ilo. (Aalto 2002, 7.)

Ranne esittää teoksessaan *Anna Vaikuttaa!* (2014, 14.) palautteen hyödyt seuraavasti:

- Avoin, pohtiva ja arvioiva keskustelu ja palaute ovat yhdessä linjassa nykypäivän arvojen, ihmisoikeuksien ja demokratian kanssa
- Mahdollistaa ajattelun, keskustelun ja avartumisen
- Ennaltaehkäisee ongelmia ja nostaa niitä esille
- Estää patoutumia ja puhdistaa ilmapiiriä
- Tuo haitallisia asioita esille ja tukee näin hyvinvointia
- Laatutyön ja osaamisen jakamisen oleellinen työkalu
- Parantaa muutosvalmiutta
- Pitää meidät elossa ja tukee oppimista, sekä onnistumista

Työelämän palautetta on hyödyllistä ja jopa välttämätöntä tarkastella olennaisena ja pysyvänä osana yrityksen kokonaistoimintaa ja työn laaja-alaista ja monitasoista arviointia. Palaute kannattaa pitää punaisena lankana niin tavoitteiden ja strategioiden luomisessa, laatutyössä ja tulosten arvioinneissa kuin kehitettäessä johtamista, toimintoja, prosesseja ja osaamista. Palaute on yksi ammatillisuuden peruspiirre, sitä ei voi irrottaa siitä, mitä yrityksessä ja ammattityössä tehdään tai jätetään tekemättä. (Ranne 2014, 15.)

2.2 Palautekulttuurin luominen

Olennainen osa palautteen keruuta ja vastaanottamista on palautekulttuurin luominen. Ilman muutoksen jakamista erillisiksi oppimiskokemuksiksi, se saattaa muuttua ihmisten mielissä eri tunteiden kaoottiseksi massaksi, joka estää näkemästä muutoksen todellisen tarkoituksen – oppimisen. Jatkuva muutos ja jatkuva oppiminen, edellyttää hyvää palautekulttuuria. Hyvä kulttuuri ei rakennu ainoastaan yksittäisistä palautetilanteista, vaikka ovatkin näkyvä osa sen luomista. Tarkoituksena olisi luoda jatkuva pohtiva ja avoin keskustelun ja arvioinnin kulttuuri, joka on yhteisössä toimintatapa. Tämä on kuitenkin vasta runko. Sen juuret ovat yhteisön maailmankatsomuksessa, ihmiskäsityksessä, arvoissa, ajattelun perustavoissa ja siinä, että on ymmärretty syvästi ja laajasti palautekulttuurin positiivinen merkitys ja suuret hyödyt. (Ranne 2014, 16; Aalto 2002, 9.)

Jotta voitaisiin rakentaa hyvä palautekulttuuri, on ymmärrettävä palautteen tärkeys ja tarpeellisuus. Jos jokin asia on tarpeellinen, siihen halutaan panostaa ja sen käyttöön motivoidutaan. Palautteen on oltava kiinteä osa työtä ja normaaleja prosesseja. Irrallisuus ja satunnaisuus, liitetään osaksi heikkoa palautekulttuuria ja siihen, ettei palautetta arvosteta ja sen tärkeyttä ymmärretä. Yhteisöön siis kannattaa rakentaa sellainen vuorovaikutuskulttuuri, jossa asioita pohditaan avoimesti ja arvioivaa keskustelua käydään vähä väliä. Tämä muuttaa arvioinnin ja palautteenannon poikkeustilanteesta osaksi arjen työtapaa. Jatkuva arvioiva kommunikaatio johtaa hyvän palautekulttuurin rungon muodostumiseen, jota täydentävät yksittäiset ja erityiset palautetilanteet sekä erilaisten menetelmien käyttö. Palautteen antamiseen johtavat tilanteet ja työkalut joita niissä käytetään vaativat henkilö- ja ryhmäkohtaista palautteen antamista eli palautetaitoja. Palaute- taidot eivät ole yksi väline muiden joukossa vaan ”se”, jonka avulla palaute saadaan konkretisoitua ja tulemaan vastaanottajan omaisuudeksi. (Ranne 2014, 38; Aalto 2002, 8-9.)

Tehokas, yhteisöä hyödyttävä palautteen käyttö edellyttää, että palaute sopii yhteisön arvoihin, palvelee tavoitteita ja on tietoisesti hyväksytty ja perusteltu työväline. Kun näin on, sen käytöllä on vahva perustus ja johdon vahva tahto takanaan. Palaute- menetelmien integroinnissa yhteisön toimintaan on kyse siitä, että palautteesta ja laajemmasta arvioivasta keskustelu- sekä toimintakulttuurista tehdään olennainen ja pysyvä osa yhteisön tapaa toimia ja ajatella. Palautekulttuurin rakentaminen etenee hyvin samankaltaisin vaihein kuin minkä tahansa yhteisön asian kehittäminen. Prosessi vaatii muun muassa tarpeen olemassaolon, tarvittavan pohjustuksen ja tietotaidon hankinnan, vaiheittaisen suunnitelman, konkreettiset kehittämistoimet sekä niiden johtamisen ja seurannan. (Ranne 2014, 38-39.)

Ranne (2014, 39.) määrittelee kulttuurin rakentamisen vaiheet seuraavasti:

- **Kirkasta** työn tavoitteet ja arvot
- **Määrittele** tarve ja tarvittavat keinot
- **Lisää** yhteistä työn pohdintaa
- **Kartuta** tarvittavat tiedot ja taidot
- **Sovi ja toteuta** käytännön toteutusaskeleet
- **Korosta** tavoitteellisuutta ja säännöllisyyttä

- **Seuraa** edistystä
- **Johda** rakentamisprosessi

Mikäli palautekulttuuria halutaan vakavasti kehittää, tulee ensin tunnistaa sen nykyinen tila yhteisössä tai sen osassa. Erot ovat toimiala-, organisaatio- ja yksikkökohtaisia. Joissain yhteisöissä palautetta ei anneta ollenkaan, kun toisissa se taas on arkipäivää. Joissain palautetta antaa esimies, toisissa alainen. Kun nykyinen tila on tunnistettu, voidaan alkaa miettiä, millaisia toimenpiteitä palautekulttuurin kehittämiseen tulisi kohdistaa. (Aalto 2002, 171.)

Amerikkalaisessa Motorola-yrityksessä yritettiin vuosia saada projektipäälliköt kirjoittamaan raportteja projekteistaan. Yrityksessä kehittyi neljän kysymyksen raportointisysteemi, joka on ollut Johannes Partasen luoman Tiimiakatemia-mallin käytössä jo yli 15 vuotta. Partanen kertoo teoksessaan *The Team Coach's Best Tools* (2016) kehittäneensä systeemistä kaksiosaisen palautejärjestelmän, joka auttaa yksittäistä henkilöä tai projektiryhmää tarkastelemaan omaa toimintaansa. Ensimmäisessä osassa eli **esimotorolassa** vastataan viiteen kysymykseen joissa arvioidaan tulevaa ja asetetaan tavoitteita. Jälkimmäisessä osassa eli **jälkimotorolassa** vastataan toisiin viiteen kysymykseen, joiden kautta tarkastellaan omaa toimintaa jälkikäteen. (Partanen 2016, 56, 66.)

Partasen esimotorola koostuu seuraavista kysymyksistä, jotka esitetään ennen projektin aloittamista:

1. Mitkä ovat asiakasprojektin tavoitteet?
2. Mitkä ovat projektista syntyvät hyödyt asiakkaalle ja mikä on asiakkaan rooli?
3. Mitä teoreettista tietoa tullaan hyödyntämään käytännössä projektissa?
4. Mitä tietotaitoa ja yksittäisiä taitoja projekti vaatii?
5. Miten tämä projekti vie meitä kohti tavoitteitamme ja visiotamme?

Esimotorolan kysymykset auttavat suunnittelemaan hyvän projektisuunnitelman. Vastausten tulee olla hyvin selkeitä ja yksiselitteisiä. (Partanen 2016, 56.)

Projektin jälkeen esitetään jälkimotorolan viisi kysymystä ja annetaan palautetta omasta toiminnasta. Jälkimotorolaa peilataan esimotorolassa esiin nostettuihin asioihin seuraavilla kysymyksillä:

1. Mikä meni hyvin?
2. Mikä meni huonosti?
3. Mitä opimme?
4. Mitä teemme paremmin ensi kerralla?
5. Mitä viemme käytäntöön jotta kehitymme kohti visiotamme?

(Partanen 2016, 66.)

Käytäntö on oleellinen osa oppimista. Charles Reigeluth tutkii kirjassaan *Instructional-design Theories and Models - A New Paradigm of Instructional Theory, Volume II* (1999) ihmisen oppimista ja toteaa, että koulussa usein opetellaan asioita kokeita varten. Tällöin asiat herkästi unohtaa. Kun oppimiseen liittää käytännön jäävät asiat paremmin mieleen ja teoreettinen osaaminen tulee ohella. Kun käytäntöön ja teoriaan vielä lisätään motivoiva tavoite, saavutetaan parhaat tulokset. Jos asioita opetetaan eri tavalla, kuin niitä on tarve käyttää tulevaisuudessa oppimisesta ei ole hyötyä. Kirjallisen kokeen tekeminen herättää muistijäljen muiden kokeiden tekemisestä. Jos taas harjoittelee oven avaamista käytännössä, muistijälki oven avaamisesta herää myös hätätilanteessa. (Reigeluth 1999, 165-166.)

Finnair Flight Academy käyttää paljon käytäntöä koulutuksessaan. Esimerkiksi käytössä olevat lentokonevierailut ovat ehdottoman tärkeitä ja hyödyllisiä. Koulun tiloihin on myös rakennettu fyysisiä simulaattoreita joilla oppilaat voivat harjoitella. Jotta aivoihin saadaan käytännön tekemisen kautta jäävä muistijälki, voidaan hyödyntää myös virtuaalitodellisuutta. Virtuaalitodellisuudessa luodaan käyttäjän ympärille tietokoneella rakennettu kolmiulotteinen maailma. Interaktiivinen virtuaalimaailma mahdollistaa käytännön harjoittelun turvallisesti ja hallitusti niin, että käyttäjälle jää kuitenkin oikeaa suoritetta vastaava muistijälki. Virtuaalitodellisuutta käytetään jo nykyään esimerkiksi lentäjäkoulutuksessa ja lääketieteen opettamisessa. (Finnair Flight Academy 2017; Forbes 2015; Colorado State University 2017)

2.3 Palautteen dynamiikka ja palautevirrat palautekulttuurin runkona

Hyvillä palautteen anto- ja vastaanottotaidoilla sekä palautekulttuurin rakentamisella pääsee jo pitkälle. Niiden harjoittelulla yhteisössä ja säännöllisellä käytöllä voidaan saada hyviä tuloksia aikaan. Parhaimmillaan voidaan saada aikaan jatkuvaa oppimista ja kehitystä. Nämä eivät kuitenkaan yksin riitä. Lisäksi on tunnettava lainalaisuuksia ja tekijöitä, jotka ohjaavat palauteprosesseja ja säätelevät palautteen vaikuttavuutta. Palautteen dynamiikan tunteminen auttaa esimerkiksi tunnistamaan ja ohjaamaan oleellisia tekijöitä, jotka tekevät palauteprosesseista vaikuttavia. Dynamiikan hyvä tuntemus lisää palautteen tulokseen vaikuttavien asioiden tuntemusta, taitoa vaikuttaa palautteen tuloksellisuuteen ja palautteen tehoa. (Ranne 2014, 11.)

Dynamiikka-sana juontuu kreikan kielestä ja sillä viitataan voimaan, kykyyn tai mahdollisuuden johonkin toimintaan. Nykyään dynamiikka viittaa enemmän eteenpäin pyrkivyyteen ja muuttavuuteen. Palautteen heikko dynamiikka aiheuttaa esimerkiksi heikkoja muutoksen voimia, palautteen vaikuttavuuden riittämättömyyttä ja palautteen vaikutuksen mahdollistavien prosessien puutteellisuutta. Toisaalta vahva dynamiikka tarkoittaa myös vahvoja muutoksen voimia, antaa edellytyksen palautteen vaikuttavuudelle ja luo monipuoliset ja toimivat prosessit. (Ranne 2014, 8.) Tässä työssä dynamiikalla viitataan voimiin ja edellytyksiin, jotka liittyvät palautteen vaikuttavuuteen, sekä prosesseihin joiden kautta palautteen vaikuttavuus toteutuu.

Palautteen dynamiikan toimimiseen tavoitteiden mukaisesti ja vaikuttavasti tarvitaan tiettyjä perusedellytyksiä. Se vaatii toimiakseen monenlaisia tekijöitä, joista vähintään kaksi keskeistä on löydettävä: **jatkuvat ja perustarpeisiin liittyvä voimanlähteet** sekä **jatkuvat ja monipuoliset palautevirrat**. Jotta dynamiikka olisi riittävän voimakas, se vaatii lähteet, jotka luovat jatkuvasti imua ja työntöä palautteelle ja sen vaikuttavuudelle. Voimanlähteiden on oltava jatkuvasti käyttäytymistä ohjaavat ja niiden on liityttävä syvästi yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden perustarpeisiin. Toisena perusedellytyksenä ovat toimivat palautevirrat. Palautteelle ja sen arvioinnille on rakennettava riittävän kattavat ja monitasoiset palautekanavat ja –prosessit. Tällöin mahdollistetaan perustelun ja monipuolisen palautteen kulku joka suuntaan. (Ranne 2014, 40.)

Yksittäisen palautetilanteen vaikuttavuuteen saattaa riittää hyvinkin kevyet syyt, erityisesti tilanteessa, jossa vastaanottajan vastaanottokyky on hyvä ja asia on helppo. Yleisempää onkin, että vaikuttavuus jää heikoksi tai sattumanvaraiseksi, jos palautteen tarve

ei pohjaudu vahvoihin ja kestäviin lähteisiin. Palautteessa onkin oltava riittävästi syytä ja syvät, tärkeisiin asioihin ankkuroituvat perustelut. Palaute saa jotain aikaan, kun sen dynamiikan synnyttää ja sitä ohjaavat vahvat voimat. (Ranne 2014, 41.)

Palautteen vaikuttavuuden voimanlähteitä:

- Hengissä säilyminen
- Tarpeen tyydytys, tahto
- Maailmankatsomus
- Ihmiskäsitys
- Elämäntarkoituksen toteutus
- Arvojen mukaan eläminen
- Ajattelutavat, uskomukset
- Pakko

(Ranne 2014, 41.)

Hengissä säilyminen, tarpeiden tyydytys ja tahto ovat esimerkkejä voimanlähteistä, jotka ankkuroituvat perustarpeista. Useimmiten jatkuva ja tehokas palautteen dynamiikka ankkuroituu juuri ihmisen perustarpeisiin. Näitä voivat olla myös esimerkiksi toimeentulon turvaaminen, seksuaaliset tarpeet ja henkinen sekä fyysinen turvallisuus. Muutkin tarpeet voivat toimia voimanlähteinä silloin, kun ne ovat vahvoja ja niiden tyydyttämiseen liittyy voimakas halu. (Ranne 2014, 42-46.)

Maailmankuva, maailmankatsomus, arvot, ihmiskäsitys ja käsitys elämäntarkoituksesta ovat erittäin ratkaisevia vaikutukseltaan siinä, miten palautteen merkitys mielletään, miten kehitykseen suhtaudutaan ja missä määrin kehitys uskotaan mahdolliseksi. Maailmankatsomus määrittelee ryhmän ja yksilöiden arvoja sekä ohjaa käsitystä elämän tarkoituksesta, päämääristä ja tavoitteista. Palautteen dynamiikkaan liittyen ihmiskäsityksen merkitys ilmenee esimerkiksi siinä, miten määritellään ihmisen kehittymiskyky. Mitä enemmän maailmankatsomus ja kehittymiskyky ruokkivat kehittymisuskoa, sitä vahvempia voimanlähteitä ne ovat palautteelle. Itselleen tärkeisiin arvoihin tai henkilökohtaiseen missioon pohjaavat voimanlähteet ovat yleensä hyvin voimakkaita. (Ranne 2014, 42-46.)

Ajattelutavat ja uskomukset liittyvät oleellisesti myös edelliseen. Palautteen dynamiikkaan vaikuttaa suuresti se kuinka ihmiset ajattelevat ja mitä he pitävät mahdollisena. Onkin oleellista kysyä, mahdollistavatko ja lisäävätkö ajattelutavat palautteen dynamiikkaa ja vaikuttavuutta vai estävätkö ja rajoittavatko ne niitä. Ajattelutavat ja uskomukset ohjaavat osaltaan muun muassa ihmisen tunteita ja toimintaa, mihin kiinnitetään huomiota, sekä miten asioita tulkitaan ja miten niihin suhtaudutaan. Ne myös motivoivat, vahvistavat ja säätelevät kykyjen ja taitojen hankintaa. Ajattelutavat ja uskomukset vaikuttavat merkittävästi siihen, toimiiko palaute. Rajoittavia uskomuksia ovat esimerkiksi se, ettei ansaitse onnistumista, ettei palautteesta ole hyötyä, koska asioihin ei voi vaikuttaa tai ettei yksinkertaisesti tarvita palautetta. Jos uskomukset ja ajattelutavat ovat palautemyönteiset, ne lisäävät palautteen dynamiikkaa. (Ranne 2014, 42-46.)

Pakko on ulkoisista tai sisäisistä syistä tuleva voimakas paine toteuttaa jotakin, joka ankkuroituu myös perustarpeisiin. Se nähdään usein negatiivisena, jota se pohjimmiltaan ei ole. Kielteiseksi se saatetaan helposti mieltää, kun paine tulee ulkoa ja asia on itselle epämieluisuinen. Oleellista onkin se, miten itse mieltää nuo paineet ja millaisen merkityksen niille antaa. Elannon tienaamisen pakko voi vaihdella yksilöstä riippuen kielteisestä, luonnolliseen ja rutiininomaiseen, tai jopa etuoikeuteen. Pakko tehdä huipulaadukasta työtä on toiselle rasite ja toiselle suurta tyydytystä tuova asia. Henkilön omista tarpeista, arvoista ja elämän tarkoituksen toteuttamisesta syntyvät pakot nähdäänkin yleensä myönteisemmiksi kuin kielteisiksi. (Ranne 2014, 42-46.)

Monet tapaukset joissa palaute on erittäin tehotonta, eikä sillä ole vaikutusta liittyvät tilanteisiin, joissa dynamiikalla ei ole kunnollisia voimanlähteitä. Tällöin myös palautevirrat ovat usein heikot. Dynamiikan voimanlähteet tuottavat palautteen käytölle voiman, joka motivoi rakentamaan myös palautevirtoja. (Ranne 2014, 47.)

Palautevirroiksi voidaan kutsua reittejä, kanavia ja prosesseja, joiden kautta palautetieto kulkee. Palautevirtojen rakentumista voidaan tarkastella useasta näkökulmasta. Virran sisältö eli kulkeva palaute muodostaa virran. Tällöin virta voi tilanteen mukaan syntyä spontaanisti tai olla rakennettu. Spontaani virta on yleensä kertaluontoinen ja kestää vain sen ajan kuin palautteita sillä kertaa virtaa. Jos virta on rakennettu sitä ylläpidetään jatkuvammin. Virta voi olla epäsäännöllinen ja satunnainen tai säännöllinen ja jatkuva. (Ranne 2014, 51-52.)

Peruskurssilla tällainen virta voi syntyä esimerkiksi luokkahuoneessa, jossa opettaja on luonut hyvän palautekulttuurin. Luottamuksen ilmapiirissä opettaja ja oppilaat voivat antaa välitöntä palautetta toisilleen sekä vastaanottaa sitä rakentavalla asenteella.

Toisessa näkökulmassa painotetaan palautesysteemiä ja –prosessia, mikä mahdollistaa palautteen kulun. Tämä on yleinen tapa tavoitteellisessa palautteen keräämisessä ja hyödyntämisessä. Koska ensin rakennetaan metodi, jolla palautetta tuotetaan, on sen oltava suunniteltu ja organisaation tiedossa. Tässä opinnäytetyössä toteutuu selkeimmin toinen näkökulma. Rakennetaan metodi eli palautekysely, jonka kautta palautetta kerätään. Parhaaseen tulokseen päästään, kun opettajat ja oppilaat ovat asiasta tietoisia ja käyttävät työkalua oikein. (Ranne 2014, 51-52.)

Kolmannen näkökulman tarjoavat ne mallit, jotka luovat palautevirroille laajemmat mahdollistavat rakenteet. Huomion painopiste on laajemmissa rakenteissa ja toimintakulttuureissa, jotka luovat edellytykset palautevirroille, synnyttävät ja pitävät niitä yllä, sekä tekevät niistä toinen toistaan täydentäviä. Jos esimerkiksi arviointia ei nähdä tärkeänä työkaluna ja keskustelu- sekä pohdintakulttuuri on heikko, voidaan tavoitteiksi asettaa vaikkapa keskustelukulttuurin parantaminen, ammatillisen koulutuksen lisääminen ja arvioinnin tulosten liittäminen tarkemmin kannustinpalkkioihin. Kolmas näkökulma liittyy enemmän organisaation strategiaan, joka tässä työssä näkyy esimerkiksi siinä, että palautetta halutaan kehittää. (Ranne 2014, 51-52.)

Palautevirrat syntyvät tarpeesta, joten on välttämätöntä, että ne vastaavat täysin olemassa olevaa tarvetta. Alla olevassa Jari Ranteen (2014, 53-54) kirjasta poimitussa listauksessa esitellään keskeisiä palautevirtoja ja niitä mahdollistavia sekä tukevia näkökulmia.

Keskeisiä palautevirtoja:

- Systeemin avoimuus ja tuuletuvuus
- Sisäiset palautevirrat, itsearviointi
- Ulkoiset palautevirrat, ulkoinen arviointi
- Kehittyminen muiden mukana verkostoissa
- Pohtiva ja arvioiva toimintakulttuuri

- Palautevirtojen aikaulottuvuudet
- Tietoisien ja alitajuisen välinen palautevirta

Systeemin avoimuus ja tuuletuvuus. Kaikissa palautevirroissa keskeisimpiä piirteitä on palautteen kulun avoimuus ja sen vaikuttavuus systeemissä. Virikkeitä on uudistettava, kehitystä seurattava ja sisäisen sopeuduttava ulkoiseen. Systeemin avoimuus ja tuuletuvuus auttaa turvaamaan tarvittavat palaute- ja tietovirrat, sekä mahdollistaa ympäristön kehityksessä mukana pysymisen. Se on uudistumisen ja kehittymisen edellytys, sekä haitallisen urautumisen ja kehityksen pysähtymisen estäjä. Avoimuutta ja tulettuvuutta haittaavat esimerkiksi kehittymisen paineen puutos, heikko asiakaslähtöisyys, monopoliasema, muutospelko sekä palautevirtojen tärkeyden ymmärtämättömyys. Edistäviä tekijöitä ovat muun muassa tavoitteiden saavuttamisen halu, asiakaslähtöinen toiminta, kilpailu ja tulosvastuu, muutoksen ja kehityksen näkeminen oleellisena osana palvelua sekä osallistamista ja avointa keskustelua tukevat arvot. (Ranne 2014, 53-54.)

Sisäiset palautevirrat ja itsearviointi. Toinen välttämätön palautevirta on sisäinen palaute. Tässä tarvitaan kykyä jatkuvaan ja rehelliseen oman toiminnan arviointiin. Jos sisäinen palaute ei toimi tai on heikkoa, on mahdotonta pitää systeemi ajan tasalla. Heikko itsearviointi voi estää kokonaan ulkoisen palautteen hyödyntämisen. Itsearviointia pidetäänkin perinteisesti yhtenä ammattilaisuuden piirteistä. Tähän kuuluu kyky tarkastella omaa toimintaa, arvioida pätevyyttä ja muuttaa toimintaa tarpeen mukaan. Ajan kuluessa rutinoituminen helposti vähentää itsearviointia ja oman toiminnan kriittistä tarkastelua. Rutiinit ja perinteet sinänsä parhaimmillaan palvelevat toimintaa, mutta ne ovat myös aikaansa sidottuja. Niiden hyödyt korostuvat muodostumisvaiheessa, mutta vanhenevat nopeasti. Rutiinien vanhetessa, ne urauttavat ajattelua ja toimintaa poluille, jotka eivät välttämättä enää ole parhaita mahdollisia. Sisäisen palautteen ja itsearvioinnin tarkoitus on ylläpitää ammatillista pätevyyttä, pitää henkilö tietoisena sen vahvuuksista ja heikkouksista, sekä estää urautumista. Ne myös auttavat uudistamaan perinteitä ja ylläpitämään kehitystä ja muutosvalmiutta. Sisäisen palautteen ja itsearvioinnin esteiksi nähdään esimerkiksi se, ettei koeta tarvetta oman toiminnan arvioinnille ja luullaan, että oma toiminta on jo riittävän hyvää. Heikko palautteen vastaanottokyky ja itse-tunto vaikuttavat negatiivisesti itsearviointiin, kuten myös usko siihen, että nykyinen tilanne on parempi säilyttää kuin kehittyä. Palautetta edistäviä asioita ovat esimerkiksi

halu kehittyä ja kehittää sekä hyvä palautteenvastaanottokyky. Jos muutos nähdään luonnollisena, kiinnostavana ja välttämättömänä, sekä tiedostetaan oman toiminnan jatkuva arviointi osana kehitystä, paranee sisäinen palaute. Myös kilpailun ja asiakastarpeiden synnyttämällä paineella voi olla positiivinen vaikutus. (Ranne 2014, 55-56.)

Ulkoiset palautevirrat, ulkoinen arviointi. Olennainen osa systeemin avoimuutta ja tuulettuvuutta ovat systeemin ja sen ulkoisen maailman väliset palautevirrat. Systemi toimii aina jossain ympäristössä, joten on olennaista huomioida ja sopeutua sen muutoksiin. Ulkoisen maailman suunnalta tulevat palautevirrat on varmistettava, jottei systemi jäisi kehityksen jalkoihin. Tämä palautevirta selittääkin monia syitä tutkittaessa organisaatioiden nousuja ja tuhoja. Heikot ulkoiset palautevirrat ennakoivat organisaatiolle vaikeuksia. Kun organisaatio ei voi eristäytyä ympäristöstään, vaan on osa sitä, tulee huomioida myös virtojen toinen suunta. Organisaatio voi edistää omaa toimintaansa ja selviytymistään myös vaikuttamalla toimintaympäristöönsä ja muihin toimijoihin. Kiteytettynä ulkoiset palautevirrat auttavat systeemiä pysymään ajan tasalla ympäristön muutoksista ja auttaa ennakoimaan niitä, luo uusia, laajempia näkökulmia ja on välttämätön systeemin sopeutumiselle, selviytymiselle ja menestymiselle. Esteitä vahvoille ulkoisille palautevirroille voivat olla esimerkiksi monopoliasema tai kilpailun puute, liika tyytyväisyys omiin toimintatapoihin, paineen tai kiinnostuksen puute ulkopuoliseen palautteeseen tai heikko itsetunto. Ulkoista palautetta ja arviointia voidaan edistää ymmärtämällä niiden tärkeys. Lisäksi halu pysyä ajan hermolla, pitää oma toiminta kehityksessä mukana tai jopa sen kärjessä ja reagoida ympäristön ja ulkopuolisten toiveisiin edesauttaa vahvoja palautevirtoja. Lopuksi on vielä oleellista löytää tarve uuden oppimiseen ja kehittymiseen. (Ranne 2014, 57-59.)

Kehittyminen muiden mukana verkostoissa. Verkostoissa tapahtuva muiden mukana kehittyminen liittyy vahvasti systeemin avoimuuteen ja vuorovaikutukseen ympäristön kanssa. Tässä korostuu vuorovaikutus ja kyky kehittyä muiden mukana sekä kehittää muita. Se sitoo eri systeemit tiukasti toisiinsa ja pakottaa ne seuraamaan ympäristönsä ja toistensa kehitystä. Muiden mukana kehittyminen integroi palautevirtoja palvelemaan sopeutumista ja selviytymistä toimintaympäristössään ja on ominainen piirre kompleksisille systeemeille. Kun kehittyminen muiden mukana verkostoissa toteutuu tuotetaan palautetietoa, joka mahdollistaa yhteisen kehityksen ja kiinnittää systeemiä verkostoon ja verkoston osien kehitykseen. Se myös pakottaa pitämään systeemin palautevirtoja

ajantasaisina. Esteitä kehitykselle kohtaa sulkeutunut ja eristäytynyt systeemi, jossa ei kerätä tietoa ja palautetta ympäristön muutoksista ja kehityksestä. Myös liiallinen tyytyväisyys omaan toimintaan, puutteellinen oman toiminnan arviointi ja yhteistyöhaluttomuus toimivat esteinä ja hidasteina. Verkostoissa muiden kanssa kehittymistä edistää taas avoin ja tuulettuva systeemi, jossa toiminta ja rakenteet ovat joustavat. Systeemissä seurataan aikaa, halutaan pysyä ajan hermolla, kerätään aktiivisesti ja monipuolisesti palautetta ja tietoa ympäristön, muiden toimijoiden ja asiakastarpeiden kehityksestä. (Ranne 2014, 59-61.)

William Isaacs puhuu kirjassaan *Dialogi – Yhdessä ajattelemisen taito* (1999) dialogista. Dialogia pidetään parempana keskusteluna, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Yhdessä ajattelemalla omaa kantaa ei pidetä lopullisena, vaan askeleena kohti päämäärää. Kaikki mielipiteet ovat yhtä arvokkaita ja yhdessä luovat jotain yksilöä suurempaa. Dialogi antaa paremmat mahdollisuudet ymmärtää asioita ja ongelmia kuin perinteisemmät menetelmät. Se pyrkii muutokseen ajatusten ja tunteiden lähteissä. (Isaacs 1999, 40-41.)

Pohtiva ja arvioiva toimintakulttuuri. Aiemmin esitetyt sisäinen palaute ja itsearviointi ovat pohtivan ja arvioivan palautekulttuurin osia ja työkaluja. Ilman niitä ei ole mahdollista rakentaa toimivaa pohtivaa ja arvioivaa kulttuuria. Kun näitä työkaluja käytetään monipuolisesti ja säännöllisesti ne muokkaavat systeemiä sellaiseksi, että niistä tulee talon tapa ja voidaan jo puhua toimintakulttuurista. Pohtivan ja arvioivan toimintakulttuurin luomiseen tarvitaan kuitenkin myös ihmiskäsitystä ja arvomaailmaa, missä arviointia, kehitystä ja jatkuvaa oppimista pidetään arvossa. Myös osallistava ja keskusteleva johtamistapa sekä pohdintaa ja arviointia tukevat rakenteet ovat oleellisia, kuten myös niitä tukevat tiedot ja taidot. Kun pohtiva ja arvioiva toimintakulttuuri saadaan luotua ja ylläpidettyä, mahdollistetaan monipuoliset sisäiset ja ulkoiset palautevirrat sekä palautteen vahva dynamiikka. Vaikka yksittäiset palautemenetelmät eivät korvaa tällaista systeemin tapaa toimia, ne kuitenkin osaltaan täydentävät sitä. Kun toimintakulttuuri pystytään luomaan, se muodostaa palauteprosesseille kasvu- ja toimintaperustan. Kulttuuri myös luo edellytyksiä itseään korjaavalle onnistumisen kehälle ja vastaa systeemin osien tarpeisiin osallistua, vaikuttaa ja kehittää. Esteitä kulttuurin syntymiselle ovat huonot vuorovaikutustaidot ja keskustelun sekä pohdinnan vähyys palautetiedon niukkuus ja heikot ihmistenjohtamistaidot. Myös suvaitsemattomuus, huono me-henki ja heikko kontakti ihmisten välillä vaikeuttavat toimintakulttuurin syntyä. Edistäviä asi-

oita taas ovat suvaitsevaisuus, hyvät vuorovaikutus- ja johtamistaidot sekä monipuolinen ja aktiivinen palautteen keruu. Kun yhteisössä on voimakas tarve yhteiselle pohdinnalle ja arvioinnille sekä kiinnostus kuunnella erilaisia mielipiteitä, mahdollistetaan myös pohtivan ja arvioivan toimintakulttuurin synty. (Ranne 2014, 61-63.)

Palautevirtojen aikaulottuvuudet. Palautevirtoja voidaan tarkastella eri aikaulottuvuuksilla: menneisyydestä, nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Menneisyyden palautteessa (feedback) arvioidaan jo tapahtuneita asioita ja otetaan siitä oppia nykyhetkeen ja tulevaisuuteen. Perinteiset palautevirrat muodostuvat suurelta osin juuri menneisyydestä nykyhetkeen ja on useimmiten hyödyllisiä ja jopa välttämättömiä. Sen antamat opetukset saattavat kuitenkin olla jo vanhentuneita, kun tilanteet muuttuvat. Palaute nykyhetkestä on reaaliaikaista palautteen keruuta ja hyödyntämistä. Toiminta ohjautuu jatkuvasti ja tarkentuu saadun palautteen perusteella. Kun muutos- ja kehitysnopeus on kiihtynyt myös tarve toimiville nykyhetken palautevirroille on kasvanut. Parhaimmillaan se on herkkyyttä olla ajan hermolla ja kykyä reagoida nopeasti tilanteisiin, mutta toimimattomana se on hätäistä ja heikosti suunniteltua reagointia sekä poukkoilua ilman selkeää visiota. Tulevaisuuden palaute (feedforward) on toiminnan arviointia ja kehittämistä perustuen tulevaisuuden tarpeisiin ja kehityssuuntiin. Myös tulevaisuuden palautevirtojen merkitys on kasvanut ja kasvaa edelleen. Parhaimmillaan niiden hyödyntäminen voi olla tulevaisuuden kehityssuuntien luotaamista, heikkojen signaalien lukemista sekä ennakoimista tulevaan ja eri skenaarioihin varautumista. Pahimmillaan keskitytään täysin tulevaisuuteen, jolloin nykyhetki jää huomiotta eikä menneisyydestä haluta tai pystytäkään oppimaan. Toimivina palautevirtojen aikaulottuvuudet tarkoittavat mahdollisuutta saada palautteelle pitkä ja laaja aikaulottuvuus, menneisyyden kokemusten hyödyntämistä, valmiutta reagoida nykyhetken vaatimuksiin ja kykyä ennakoida ja suunnitella tulevaisuutta ajoissa. Esteitä aikaulottuvuuksien hyödyntämiselle systeemissä tulee silloin, jos jotain ulottuvuutta yli-, tai aliarvostetaan tai ei kyetä arvioimaan asioita ja toimintoja eri näkökulmista. Myös puutteet monipuolisen palautteen keruun ja käsittelyn johtamisessa tai sen tärkeyden ymmärtämättömyys estää aikaulottuvuuksien hyödyntämisen. Niitä edistävät taas ymmärrys menneisyyden kokemuksen ja tulevaisuuden ennakoinnin tärkeydestä. Kun osataan kerätä palautetta nopeasti ja reagoidaan joustavasti nykyhetken tarpeisiin ja seurataan eri tahojen ja asioiden kehitystä, pystytään luomaan monipuolisia palautevirtoja eri aikaulottuvuuksiin. (Ranne 2014, 64-66.)

Tietoisien ja tiedostamattoman välinen palautevirta. Aiemmin esiteltyt palautevirrat ovat hyvinkin tietoisesti rakennettuja, mutta on oleellista huomioida myös tiedostamaton tiedonkeruu sekä tietoisien ja tiedostamattoman välinen palautevirta. Tämä virta näkyy ja vaikuttaa kaikissa palautemenetelmissä ja palautteen sisällöissä. Vaikka ihmisten ja ryhmien toimintaa ja siihen vaikuttavia asioita, tietoja ja prosesseja ohjataan tietoisesti, on suurin osa toiminnasta kuitenkin tiedostamattomalla alueella. Tietoisella alueella on suuri merkitys, sillä ilman tietoisia tiedon sisältöjä on yhteisössä mahdotonta hankkia, käsitellä ja siirtää tietoa johdonmukaisesti, suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Yleisesti käytetyt menetelmät ovatkin tietoisia ja tietoisesti käytettyjä, mutta niissäkin on mukana paljon tiedostamatonta tiedonkeruuta. Mikäli palautteen- ja tiedonkeruusta halutaan saada mahdollisimman tehokas vaikutus, on ymmärrettävä myös tiedostamaton tiedonkeruu ja hiljaisen tiedon hyödyntäminen. Ranne (2014, 67-69.) määrittelee tietoiset ja tiedostamattomat tiedonkeruumenetelmät seuraavanlaisesti:

Enemmän tietoista tiedonkeruuta	Enemmän tiedostamatonta tiedonkeruuta
Tietoinen tiedonhankinta kyselyin, palauttejärjestelmällä, haastatteluin, havainnoinnalla sovittuja asioita	Vaikutelmat, tunnelmat, aavistukset ja mielikuvat ilmapiiristä, yhteistyöstä, suhteista, hyvinvoinnista, innosta
Yhteistyön määrän ja laadun tietoinen analysointi	Kokonaisvaikutelma ihmisten viestinnästä
Vuorovaikutuksen ja viestinnän tietoinen analysointi	Tunnelman intuitiivinen aistiminen
Hyvinvoinnin tason ja sairastavuuden tietoinen mittaus	Intuitiiviset havainnot, vihjeet, arvaukset

TAULUKKO 1: Tietoiset ja tiedostamattomat tiedonkeruumenetelmät (Ranne 2014)

Mitä tietoisemmin ja tavoitteellisemmin tietoisien ja tiedostamattoman välistä palautevirtaa kehitetään, sitä todennäköisemmin saadaan kokonaisvaltaista palautetta. Tällöin pystytään parantamaan tavoitteellista tiedostamattoman hyödyntämistä, monipuolista havainnointia ja palautteen keruuta sekä syventää kehitysprosesseihin vaikuttamista. Tiedostamattoman tiedon hankinta ja käyttökykyä parantaa utelias ja uusia näkökulmia etsivä tieteellisyys, kyky tarkastella todellisuutta eri näkökulmista, osallistavat ja toi-

minnaalliset tutkimusotteet, pyrkimys aistia ja havainnoida kokonaisvaltaisesti, hyvä itsetuntemus ja itsetunto sekä korkea eettisyys ja empatiakyky. Esteitä muodostuu silloin kun on kapea maailmankatsomus ja ihmiskäsitys, ei tunneta tiedostamatonta mieltä, kriittisyys peittää uteliaisuuden sekä kapea käsitys menetelmistä ja prosesseihin vaikuttavista muuttujista. (Ranne 2014, 75-77.)

2.4 Palautteen esteet ja niiden ylittäminen

Työyhteisössä voi olla vaikea antaa korjaavaa palautetta ja osoittaa kehityskohteita. Työntekijöistä saattaa tuntua siltä, että he tunkeutuvat jonkun toisen alueelle. Vielä vaikeampaa kuin vertaispalautteen antaminen, on yrittää korjata johtajien johtamiskäyttäytymistä. Jopa 70 % organisaatiossa toimivista ihmisistä ei puhu suoraan, jos heidän näkemyksensä eroaa normeista tai esimiehensä näkemyksestä, edes silloin, kun he uskovat esimiehensä olevan väärässä. (Barlow & Møller 1998, 178.)

Myös asiakaspalaute voi jäädä antamatta erityisesti suuressa riippuvuussuhteessa, kuten terveydenhuollossa tai koulutuksessa. Lääkärille ei uskalleta valittaa, sillä hän on vastuussa valittajan terveydestä. Myös oppilaan vanhempi voi olla haluton valittamaan opettajalle, jottei tämä ottaisi lastaan silmätikuksi. Kuluttaja pysyy mieluummin vaiti, kuin suututtaa henkilön, josta on riippuvainen. (Barlow & Møller 1998, 72-73.)

Risto Ahonen ja Sirke Lohtaja-Ahonen (2014, 41.) listaavat palautteen estot seuraavasti:

- Palaute-sanan hämäryys ja pelisäännöt
- Epäselvät tavoitteet ja pelisäännöt
- Seurausten pelko
- Jäykät suoritusten arviointijärjestelmät
- Virheitä peittelevä toimintakulttuuri
- Tunteiden näyttämisen vaikeus
- Hiljainen palaute ja ennakkoluulot
- Kiire
- Välinpitämättömyys
- Olettaminen

Palaute-sanan hämäryys, pelisäännöt ja epäselvät tavoitteet. Palaute tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Jos palautteen antaja ja vastaanottaja eivät ole samalla aaltopituudella, voi hyvin aikein annettu palaute muuttua mitäänsanomattomaksi tai jopa riidan aiheuttajaksi. Jos yhteisössä on selkeät säännöt sille kuinka palautetta annetaan ja millaisista asioista, on todennäköisempää että sitä ylipäätään annetaan ja hyödynnetään. On myös oleellista, että säännöt ovat yhdessä luodut. Jos arvot ja pelisäännöt määritellään esimerkiksi johdon toimesta ja annetaan eteenpäin, ei työntekijä välttämättä toteuta niitä, vaikka olisikin samaa mieltä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 41-43.)

Seurausten pelko. Palautteen antamiseen voi vaikuttaa niin sanottu herran pelko. Esimerkiksi opettajalle tai esimiehelle ei uskalleta antaa palautetta siinä pelossa, että saa rangaistuksen. Onkin tärkeää, että organisaatioon rakennetaan luottamuksen ja palautteenannon ilmapiiri, jossa palaute kulkee molempiin suuntiin ja sitä arvostetaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 43-48.)

Jäykät suoritusten arviointijärjestelmät. Lähes kaikissa organisaatioissa on käytössä jokin järjestelmä, jolla seurataan ja arvioidaan toimintaa. Järjestelmän tarkoitus on yhteistä arviointi- ja palautekäytäntöjä, mutta se saattaa myös ulkoistaa palautteen tekemiseksi suoritteeksi ja estää luontevan jatkuvan palautteen. Erilaiset kyselyt tuottavat määrällisesti paljon tietoa, mutta niiden laatu saattaa jäädä keskinkertaiseksi. Usein myös kyselyihin vastataan anonyymisti joka saattaa madaltaa kynnystä vastaamiseen, mutta toisaalta voi myös aiheuttaa palautteen sijoittumista ääripäihin: annetaan passiivista palautetta, jolloin valinnat ovat keskivertoja, tai kärjistettyjä varsinkin avoimissa vastauksissa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 48-49.)

Virheitä peittelevä toimintakulttuuri. Kaikki tekevät virheitä, mutta mikäli johto ei hyväksy niiden tekemistä, tulee organisaation toimintakulttuurista virheitä peittelevä. Tällöin kaikki aika kuluu siihen, että yritetään olla tekemättä virheitä, peitellään niitä tai etsitään syyllisiä. Tämä johtaa tylsyyteen, huonoon ilmapiiriin ja innovaatioiden häviämiseen. Kun taas virheitä havaitaan, ne tunnustetaan ja hyväksytään saadaan aikaiseksi turvallinen ympäristö, jossa myös palaute kulkee. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 50-51.)

Tunteiden näyttämisen vaikeus. Työyhteisössä tunteiden näyttäminen voi olla vaikeaa. Se voidaan ajatella sopimattomaksi tai pelätään paljastavan itsestään liikaa muille. Tunteet on hyvä tunnistaa ja pitää järki mukana, mutta todellisuudessa jokainen päätös tehdään lopulta tunteiden perusteella ja jos tunteet siirtää täysin syrjään työtä tehtäessä, siirtää myös osan persoonastaan. Jos työ tuntuu yhdentekevältä myös palautteesta tulee yhdentekevää. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 51-52.)

Hiljainen palaute ja ennakkoluulo. Ennakkoluulot vaikuttavat kaikkiin muista ihmisistä tehtäviin havaintoihin ja ne ovat usein tiedostamattomia. Voi siis olla että ennakkoluulot estävät antamaan palautetta, vaikka ei sitä itse huomaisikaan. Hiljaisuus kuitenkin koetaan usein negatiiviseksi ja palautteen antamatta jättäminen voidaan ottaa vastaan huonona palautteena. Tällöin korostuukin se, että niin virheistä kuin hyvistäkin suorituksista annetaan palautetta. Tällöin ei jää epäselvyyksiä, jotka jäisivät hiertämään ja aiheuttamaan mahdollisesti entistä suurempia ongelmia tulevaisuudessa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 52-55.)

Kiire ja välinpitämättömyys. Palautteen antamatta jättäminen kiireen takia on tekosyy. Toiminnan havainnointi ja siitä välittömän palautteen antaminen vie vain hetken, joka tulisi löytyä jokaiselta joka haluaa kehittyä ja kehittää ympäristöään. Jos esimies kiireen takia jättää antamatta palautteen ja vain korjaa itse muiden tekemiä virheitä hän syyllistyy ylijohtamiseen. Tällöin kehitystä ei tapahdu, vaan tilanne johtaa alaisen turhautumiseen ja esimiehen välttelyyn. Toisaalta kiire voi näkyä myös välinpitämättömyytenä. Omat työt ovat tärkeämpiä eikä palautteelle anneta tarpeeksi painoarvoa. Tällöin taas syntyy alijohtamista, jolloin alainen ei saa tarpeeksi tukea ja ohjausta. Tämä synnyttää jälleen turhautumista ja suoritusten heikkenemistä. Alijohtaminen onkin yksi suurimpia yksittäisiä syitä siihen miksi työpaikkaa vaihdetaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 56-57.)

Olettaminen. Jos joku onnistuu tai tekee virheen on siitä sanottava suoraan. Jos olettaa toisen tietävän tai tiedostavan sen, saattaa olla oikeassa, mutta ainakaan hän ei tiedä toisen mielipidettä tähän asiaan. Jos asioista ei anneta palautetta jää mahdollisuus sille, ettei virheitä korjata tai tunnisteta vahvuuksia. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 57-58.)

3 Oppilaspalautetutkimus

3.1 Tutkimusongelma

Ennen kuin tutkimus aloitetaan, on tehtävä valintoja esimerkiksi menetelmien ja aineiston suhteen. Oleellisin kysymys kuitenkin on: Mitä tutkitaan? Hyvä kysymys on puoli vastausta ja usein ongelman asettaminen on vaikeampaa kuin sen ratkaiseminen. Perinteisen kaavan mukaisesti etenevässä tutkimuksessa pyritään löytämään pääongelma, joka muodostuu osa- tai alaongelmista. Pääongelma on usein yleisluontoinen kysymys, joka auttaa hahmottamaan tutkittavan kokonaisuuden. Kun osaongelmiin vastataan, mahdollistetaan vastaaminen myös pääongelmaan. Ongelmat esitetään usein kysymysmuodossa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 125-129)

3.2 Määrällinen tutkimus

Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat esimerkiksi **tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon esittäminen numeroin, tutkimuksen objektiivisuus ja vastaajien suuri lukumäärä**. Se antaa yleiskuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. **Objektiivisuus** tarkoittaa puolueettomuutta eli tutkija ei vaikuta tutkimustulokseen. **Muuttuja** on asia, toiminta tai ominaisuus, josta tutkimuksessa halutaan tietoa. **Mittari** on väline, jolla määrällinen tieto tutkittavasta asiasta, esimerkiksi kysely-, haastattelu- tai havainnointilomake. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa menetelmässä tutkija saa tutkimustiedon numeroina. Vaihtoehtoisesti laadullinen aineisto voidaan ryhmitellä numeeriseen muotoon. Jotta luonnon ilmiöiden ja henkilöitä koskevien asioiden tutkiminen olisi mahdollista, on teoreettiset ja käsitteelliset asiat **operationalisoitava**. Tämä tarkoittaa niiden muuttamista sellaiseen muotoon, että tutkittava ymmärtää asian. Lisäksi tutkittava asia ja sen ominaisuudet **strukturoidaan** eli suunnitellaan ja vakioidaan. Nämä toimenpiteet tapahtuvat ennen aineiston keräämistä. Strukturoinnissa tutkittavat asiat vakioidaan lomakkeeseen niin, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja ne voidaan kysyä samalla tavalla. **Mittaamisessa** ihmiseen tai luontoon liittyvät asiat ja ilmiöt määritetään mitta-asteikoille. Määrällisessä tutkimuksessa kaikki missä tehdään eroja havaintoyksiköiden välille on mittaamista. Tutkimus voidaan **objektiivisuudessa**

erottaa kahteen osa-alueeseen: tulokset havaintoina ja tunnuslukuina sekä tulosten tulkinta. Prosessin ja tulosten puolueettomuutta edesauttaa tutkijan ja tutkittavan etäinen suhde sekä tutkijan vähäinen vaikutus kyselyllä saatuihin vastauksiin ja tuloksiin. Tulosten tulkinnassa taas tulokset asetetaan tutkimuksen ulkopuoliseen viitekehykseen, jolloin tulkintaan vaikuttavat tutkimus- ja ammattialan perinne, tieteelliset koulukunnat, teoriat ja mallit. Koska tuloksia voidaan tulkita usein eri tavoin riippuen tutkijan asettamasta viitekehyksestä on määrällisessä tutkimuksessa usein tingittävä tulkinnan objektiivisuudesta. **Vastaajien suuri määrä** on tyypillistä määrälliselle tutkimukselle. Jos käytössä on tilastollisia menetelmiä on suositeltava vähimmäismäärä 100 havaintoyksikköä. Vain suurella aineistolla kyetään muodostamaan havaintoja näkökulmasta, joka mahdollistaa tutkittavan asian esittämisen numeerisesti. Mitä laajempi otos on, sitä paremmin se edustaa perusjoukossa keskimääräistä mielipidettä. (Vilka 2007, 13-17.)

3.3 Aineistonkeruun menetelmä

Aineistonkeruun suunnittelussa on pohdittava milloin tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden annetaan toimia vapaasti ja milloin on syytä olla strukturoidumpi. Usein painoarvoina ovat taloudelliset ja käytännön syyt, jolloin voi olla järkevämpää käyttää formaalia ja strukturoitua kvantitatiivista menetelmää. Yksi tällainen yleinen keräystapa on kysely. Se on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä aineistoa. Kyselyn voi toteuttaa paperisena tai sähköisenä ja siinä vastaaja itse lukee kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. Laadullinen tutkimus ja pehmeämmät arvot ovat laskeneet lomakkeiden käyttöä erityisesti ihmistieteissä. Vuonna 2008 tehty kolmannen asteen tutkintouudistuksen myötä määrällisen tutkimuksen opintoja on lisätty. Kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruussa on perusteltua, kun sille löytää oikean paikan ja käyttötarkoituksen. Oikeiden kysymysten ja vastausten valitseminen on kriittinen osa toimivan kyselyn tekemistä. Kysymysten huono muotoilu onkin tutkimustulosten virheiden suurin aiheuttaja. Jos vastaaja ei ajattele kysymyksiä tai vastauksia samalla tavalla kuin tutkija, tai sanamuodot ovat epämääräisiä tulokset vääristyvät. Myös johdattelevat kysymykset aiheuttavat virheitä. Tutkimusongelman ja tavoitteiden kirkastaminen auttaakin löytämään olennaiset kysymykset ja vastaukset. Mitattavan asian teoriaan perehtyminen on myös tärkeää, jotta saadaan luotua oikeanlaiset mittarit. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2013, 193-194; Aaltola & Valli 2015; Vilka 2007, 74.)

Kyselylomakkeen etuja suhteessa esimerkiksi yksilöhaastatteluun on kyky toteuttaa tutkimus suurelle ja laajalle levittäytyneelle joukolle kustannustehokkaasti. Se säästää tutkijan aikaa ja resursseja niin aineistona keräämisessä kuin sen analysoinnissakin. Hyvin suunniteltu lomake saadaan käsiteltyä ja analysoitua nopeasti tietokoneen avulla. Aikataulu ja kustannukset pystytään arvioida suhteellisen tarkasti. Vastaaja myös jää tuntemattomaksi, joten lomakkeella voi käsitellä arkaluontoisiakin asioita, kuten palautetta. Myös selviä heikkouksia löytyy kyselylomakkeen käytöstä. Tyypillisimpänä haittana on pidetty alhaisen vastausprosentin eli kadon riskiä ja aineiston pinnallisuutta sekä teoreettista vaatimattomuutta. Lisäksi tutkija ei voi varmistua vastaajien vakavasta suhtautumisesta tutkimukseen eli vastausten huolellisuudesta ja rehellisyydestä. Vastausvaihtoehtojen onnistumista on vaikea kontrolloida eikä tiedetä ovatko vastaajat edes selvillä siitä asiasta, josta kysymyksiä esitettiin. Hyvän lomakkeen laatiminen myös vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista tietotaitoa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2013, 195; Vilka 2007, 74.)

3.4 Kyselyn toteuttaminen

Edullisin tapa kerätä aineistoa on toteuttaa kysely suurelle joukolle ilman, että tutkija on itse paikalla. Tämä toimii hyvin esimerkiksi kouluissa, joissa opettaja on ohjeistettu toteuttamaan kysely oppilaille. Tutkija voi toimittaa useita lomakkeita joko paperisena tai sähköisenä opettajan jaettavaksi. Tämä tapa parantaa vastausprosenttia ja on kustannustehokas, kun tutkijan ei tarvitse matkustaa itse paikanpäälle. Olennaiseen osaan kuitenkin nousee vastausohje, jotta vastuhenkilö osaa opastaa vastaajia toimimaan oikein. (Aaltola & Valli 2015, 90-91.)

Vaikka paperisia lomakkeita käytetään, suureen rooliin on noussut verkkokyselyt. Tähän on syynä niiden kustannustehokkuus, mutta myös esimerkiksi visuaalisuus. Verkkokyselyn voi helposti muuttaa ulkoasultaan monipuolisiksi ja niihin voidaan lisätä myös video- ja audiotiedostoja. Koska eri mahdollisuuksia on rajattomasti, on tärkeää muistaa kohderyhmä ja rakentaa lomake heille sopivaksi. On myös muistettava, että kaikkia ei miellytä se mikä miellyttää yhtä. Kannattaakin pysyä kohtuudessa visuaalisuudenkin kohdalla. Toinen suuri etu verkkokyselyissä on sen nopeus. Verkossa toteutettava kysely on ylivoimainen postitettuihin nähden kysymysten lähettämisen ja vastausten saamisen nopeudessa. Myös kuluja ei juurikaan synny. Verkkokysely on myös hel-

pompi tutkijalle, kun paperisia lomakkeita ei tarvitse syöttää tietokoneelle. Nykyään löytyykin useita ohjelmia, joilla hoituu sekä lomakkeen rakentaminen, vastausten keräys että analysointi. (Aaltola & Valli 2015, 109-110.)

Tässä työssä kysely toteutetaan sähköisellä lomakkeella, joka lähetetään sähköpostilistan kautta kohderyhmälle. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että lomake lähetetään viikkoa ennen jokaisen ryhmän valmistumista. Lisäksi oppilaille varataan vielä viimeiselle päivälle yhteinen aika, jossa kyselyn voi tehdä, mikäli se on jäänyt täyttämättä.

3.5 Lomakkeen rakentaminen, mitta-asteikot ja kysymysten muotoilu

Määrällisessä tutkimuksessa tärkein asia on mittarin eli lomakkeen suunnittelu. On tärkeää, että tutkija tietää tutkimuksensa tavoitteen eli mihin kysymyksiin ollaan etsimässä vastauksia. Tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä vasten voidaan määritellä taustamuuttujia eli selvittäviä tekijöitä. Näitä voivat olla esimerkiksi sukupuoli, koulutus tai sosioekonominen tausta. Taustakysymyksiä voidaan käyttää myös lämmittelykysymyksinä, eli kysymyksinä joihin on helppo vastata ja jotka valmistelevat vastaajaa myöhemmin tuleviin haasteellisempiin kysymyksiin. Taustakysymykset voidaan asettaa myös kyselyn loppuun jos koetaan, että vastaaja saattaa väsyä ja kyllästyä. Tällöin lopussa oleviin taustakysymyksiin on helpompi vastata, vaikka keskittyminen herpaantuu. Tähän vaikuttaa myös kyselyn pituus johon kannattaa kiinnittää huomiota. Maksimipituus riippuu kohderyhmästä: on huomioitava esimerkiksi vastaajien lukutaito, mutta myös aihealue ja aiheen merkitys vastaajalle. (Aaltola & Valli 2015, 86-87; Vilka 2007, 84.)

Uuden palautelomakkeen pohjana käytettiin vanhaa Digium-lomaketta. Vanhassa lomakkeessa suurin osa kysymyksistä oli numeerisia arvioi 1-5 –kysymyksiä, jotka toimeksiantajan mukaan tuottivat geneerisiä tuloksia kolmen tai neljän pisteen keskiarvoilla. Tämä data ei siis ollut vahvasti hyödynnettävissä. (liite 1. Digium-palautelomake)

Uudessa lomakkeessa hyödynnettiin vanhoja aihealueita, mutta pyrittiin luomaan eroja niiden välille. Tähän käytettiin monivalintakysymyksiä, joita tarkasteltiin kahdelta eri kantilta kahdessa kysymyksessä esimerkiksi ”valitse 1-3 missä onnistuttiin ja missä ei”.

Kun kysymykset muotoiltiin uudelleen, onnistuttiin luomaan eroa eri aihealueiden välille ja tarttumaan kehityskohteisiin. (liite 2. Uusi palautelomake)

4 Tulokset

4.1 Otanta

Palautekysely toteutettiin sähköpostikyselynä ja se toteutettiin QuestBack Essentials -ohjelmistolla. Kysely oli tarkoitus suorittaa määrättyinä ajankohtana toimeksiantajan toimesta. Ohjelmistohäiriön vuoksi kysely ei lähtenyt vastaanottajille ajallaan, joten kysely toteutettiin jälkikäteen sähköpostitse.

Kysely lähetettiin yhteensä 149:lle Finnair Flight Academyn peruskurssilaiselle kevään 2017 aikana. Keväällä aloitti porrastetusti seitsemän eri peruskurssia. Kyselyssä saatiin vastauksia 55:ltä oppilaalta jolloin vastausprosentiksi saatiin 36,9 %. Vastaajien määrä jakautui kursseittain seuraavasti:

- Peruskurssi 1 5 vastaajaa
- Peruskurssi 2 4 vastaajaa
- Peruskurssi 3 7 vastaajaa
- Peruskurssi 4 12 vastaajaa
- Peruskurssi 5 6 vastaajaa
- Peruskurssi 6 12 vastaajaa
- Peruskurssi 7 8 vastaajaa
- Yksi vastaajista ei ilmoittanut kurssiaan.

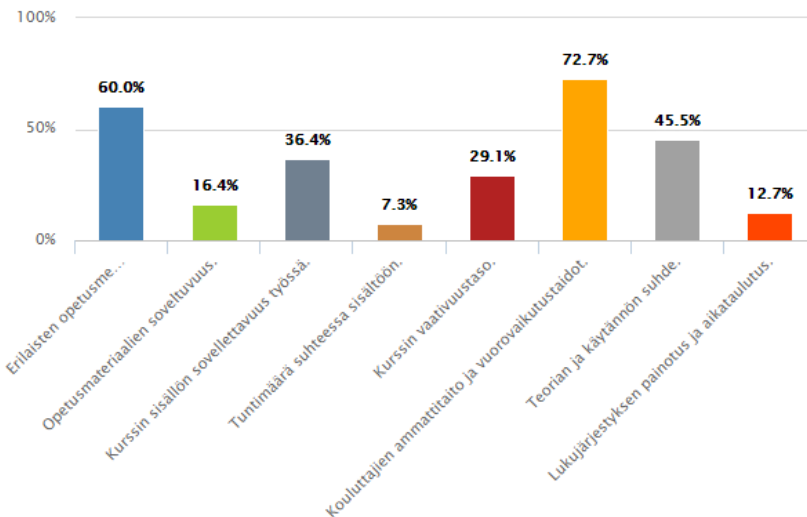
Alkukartoituksessa keskusteltiin neljän oppilaan ja kahden opettajan, sekä kahden toimeksiantajan edustajan kanssa. Toimeksiantajan ja opettajien mukaan tarve avoimille vastauksille on suuri, mutta niihin vastataan harvemmin. Oppilaiden mukaan avoimiin kysymyksiin vastataan. Kyselyssä saatiin avoimia vastauksia yhteensä 233 kappaletta. Avoimien kysymysten vastausprosentti oli 52,9 % suhteessa vastaajien määrään. Monivalintakysymysten vastausprosentti oli 100 %, sillä kaikki monivalintakysymykset olivat pakollisia.

4.2 Tulokset

Opetuksen arviointi yleisellä tasolla

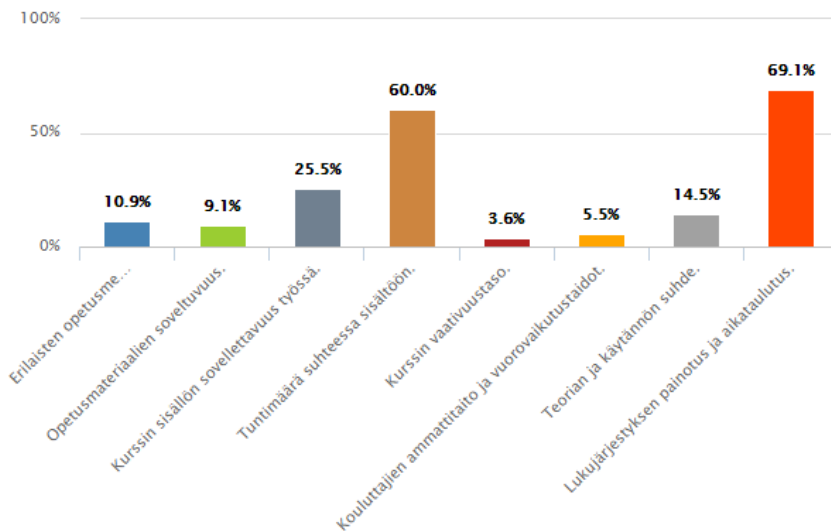
Vastausten perusteella selkeästi parhaiten onnistuttiin kouluttajien ammattitaidossa ja vuorovaikutustaidoissa, erilaisten opetusmenetelmien käytössä sekä teorian ja käytännön suhteessa. Eniten parantamista on tuntimäärässä suhteessa sisältöön ja lukujärjestyksen painotuksessa ja aikataulutuksessa. Kurssin sisällön soveltuvuus työssä on suurimmassa ristiriidassa keräämällä neljänneksi eniten positiivisia vastauksia ja myös kolmanneksi eniten negatiivisia. Opetusmateriaalien soveltuvuus ei herättänyt suuria tunteita, mutta oli hieman plussan puolella. Kurssin vaativuustaso nähtiin hyvänä.

Missä onnistuimme parhaiten? (valitse 1-3)



KUVIO 1. Vastaukset kysymykseen: missä onnistuimme parhaiten?

Missä voisimme parantaa? (valitse 1-3)



KUVIO 2. Vastaukset kysymykseen: missä voisimme parantaa?

Avoimet vastaukset tukivat monivalintakysymyksissä saatuja tuloksia. Suurin osa onnistumisista liittyi opettajien ammattitaitoon ja kykyyn kohdata oppilaat:

”Hienoa, että kaikki opettajat ovat itse lentotyössä.”,

”...opettajat olivat erinomaisia ja innostavia”.

Opettajien korkea ammattitaito nousi esiin useassa eri vastauksessa. Positiivista palautetta tuli käytännönläheisestä opetustavasta ja harjoituksista. Moni opettaja mainittiin nimeltä:

”Etenkin erilaiset opetustavat ja luokat olivat huippuja!...suuri kiitos NN, NN, sekä NN. Parempia kouluttajia ei voisi olla!”,

”Teorian ja käytännön harjoittelun luokissa enne fam-lentoja koin hyvinkin perusteellisiksi antaen hyvät valmiudet...”,

”Etenkin turvakouluttaja ja ensiapukouluttaja ovat työssään erinomaisia...Osasivat myös arvostaa meidän kurssilaisten...ammattitaitoa ja osaamista”,

”...Myös käytännön ja teorian suhteessa oli mielestäni onnistuttu todella hyvin...Esimerkiksi emergency equipmentteihin tutustuminen ja erilaisten ovien harjoittelu hallilla selvensi asioita paljon.”,

”...Käytännön harjoitukset olivat mielestäni kaikista parhaimpia sillä ne jäivät hyvin muistiin.”.

Liitteenä kaikki avoimet vastaukset (liite 3)

Myös parannusehdotuksia saatiin paljon avoimista vastauksista. Eniten kehitettävää nähtiin aikataulutuksessa. Suurimmassa osassa palautteessa nähtiin sisällön määrä liian suureksi tuntimäärään nähden ja toivottiin ajallisesti ja tuntimäärältään pidempää kurssia. Laajarunkokoneisiin toivottiin syvempää perehdytystä. Usein aikataulu ei toteunut suunnitellun mukaan:

”...sisältöä esimerkiksi turvaan oli lisätty todella paljon, mutta aikaa ei annettu lisää...Onko se sitten hieman pidempi kurssi tai sitten pidempiä päiviä, en tiedä.”,

”Usein tuntui siltä, ettei aika olisi tahtonut riittää...”,

”Laajarunkokoneisiin ja niihin liittyviin turva-asioihin käytettiin aivan liian vähän aikaa suhteessa muuhun koulutukseen...”,

”...etenkin teorialunteihin oli varattu liian vähän aikaa. Tunneilla oli usein kiire ja aikataulut venyivät.”,

”...Myös sisäistettävää asiaa oli todella paljon lyhyessä ajassa...”,

”...tuntimäärä opiskelumateriaaliin nähden oli selvästi liian vähäinen...”

”...joitain aineita olisi voinut supistaa/nopeuttaa.”.

Vaikka moni vastauksista tuki kokemusta tiukasta aikataulusta ja liian lyhyestä kurssista, saatiin kuitenkin myös päinvastainen kokemus jossa koettiin kurssilla olevan tyhjiä välejä ja liian vähän sisältöä. Tässä tapauksessa lienee syytä pohtia onko kyseessä ollut yksittäisen oppilaan kokemus vai erot kurssien aikataulussa ja opetustavassa:

”Kurssilla oli paljon ns. ”ilmaa” eli luentojen väliin tuli usein turhia hyppyunteja, luennoilta saattoi loppua käytävä asia kesken tai sitten asiat olikin käyty paljon nopeammin kuin oli tarkoitus.”

Aikataulutuksen suhteen saatiin konkreettisia ehdotuksia. Toivottiin enemmän joustoa ja tarkkuutta ulkopuolisten puhujien ajankäyttöön. Jälleen moni vastaajista toivoi lisää perehdytystä laajarunkokoneisiin. Kurssista toivottiin ajallisesti muutamaa päivää ja jopa paria viikkoa pidempää ja siihen haluttiin lisää käytännön harjoituksia ja kyselytunteja, joissa voisi kerrata ja varmistaa opittuja asioita:

”Kurssin aikataulussa pitäis olla enemmän joustoa...”,

”...että he (ulkopuoliset luennoitsijat) tietäisivät kuinka kauan aikaa heillä on puhua, eikä niin että aina heidän kanssa venyy...”,

”Kurssi voisi olla esim. viikon tai muutaman päivän pidempi...enemmän käytännön harjoituksia.”,

”Kurssilla oli annettu aivan liian vähän aikaa laajarunkokoneiden turva puolen asioihin...”,

”Laajarunkokoneiden osuus oli todella lyhyt ja tuhti tietopaketti...ehkä laajarunkojen osuus saattaisi olla selkeämpi jos konetyyppeihin perehdyttäisiin erikseen...”,

”Liian tiukka aikataulu...”,

”Peruskurssi voisi olla esim 1-2vkoa pidempi jotta teoriaa ei tarvitsisi kiirehtiä...”,

”...Olisin itse ehkä toivout muutamaa IFS:n ”kyselytuntia” lisää kurssin aikatauluun”

”...osa asioista vaatisi hieman enemmän perehtymistä tunnilla...”.

Jonkin verran sisältöä nähtiin ”turhana” erityisesti niiden kohdalla, jotka olivat lentäneet jo ennen koulutusta. Turhiksi koettiin esimerkiksi business englanti sekä hiustenlaitto ja meikkitunti. Toivottiin esimerkiksi palveluruotsin tuntia. Varsinkin kokeneemmat oppilaat toivoivat vähemmän palvelukoulutusta ja enemmän turvapuolen koulutusta. Palvelukoulutuksessa oltiin pettyneitä aiemman kokemuksen arvostukseen ja perusasioiden opetteluun sekä siihen ettei koulutus ole tarpeeksi käytännönläheistä. Opetusmetodeista huonoksi koettiin pistemäiset tunnit joissa ei ollut varsinaista ohjeistusta:

”...business english tunti ei oikeastaan tarjonnut mitään uutta.”,

”...Vastaava tunti esimerkiksi asiakaspalveluruotsista olisi voinut olla hyödyllisempi.”,

”...Kurssin palveluosuuteen olin pettynyt...aikaisempaa työkokemustani ei arvosteta lainkaan...”,

”...Pistemäiset tunnit, joissa varsinainen ohjeistus puuttui eivät edistäneet juurikaan oppimista...”,

”Liikaa painotusta esim. palvelukoulutukseen...sen oppii vaan tekemällä eikä harjoituksia tekemällä koulussa...Tärkeimmät asiast eli first aid ja turvakoulutus on hyvin, mutta palvelukoulutus kestää melkein 4vk ja aivan liian turha...”,

”Lisäksi hiustenlaitto ja meikki tunti?! Aivan liian turha. Pitäis keskittyä enemmän käytännön asioihin eikä turhiin.”,

”Palvelutunteja olisi voinut toteuttaa hiukan eri tavalla. Miksi palkata henkilöitä jotka tarvitsevat trollin ajokoulua, jos hakijoita on 3000 kappaletta...”

”...Palvelukoulutus ei antanut minkäänlaisia valmiuksia käytännön työhön...”.

Toisaalta yksittäinen vastaaja koki koulutuksessa olevan liikaa käytäntöä: ”Liikaa käytännön kokeita ja tunteja, mitkä vois käyttää paljon fiksummin...”

Lisäksi esiin tuli selviä puutoksia koulutuksessa ja asioita jotka helpottaisivat toimintaa töiden alkaessa. Vastajat toivoivat muistilistaa asioista joita heiltä odotetaan koneessa, eri konetyypit eriteltyinä. Palvelussa toivottiin tarkennusta asioista joita täytyy tehdä jo maassa. Tunneilla haluttaisiin käydä läpi lentoa kokonaisuutena ja enemmän painoa hektisyydelle ja tehokkuudelle, joita tuleva työ pitää sisällään.:

”Tavallisimmat työtehtävät uutena eri koneissa...Olisi ollut hyvä saada ne paperille, että mitä meiltä koneessa oletetaan tietävän mitä tehdä itsenäisesti...”,

”...olisi käyty jossain välissä suht tarkasti läpi että mitä hommia missäkin koneessa meillä on ja mitä odotetaan.”,

”Lentoa olisi pitänyt tarkastella enemmän kokonaisuutena...kurssilla voisi jo valmistella tulevia työntekijöitä lentojen hektisyyteen ja tehokkuuskeskeisyyteen.”,

”Tämä koskee lähinnä palvelutunteja...Kurssilta oli jäänyt myös epäselväksi mitä olisi hyvä tehdä jo maassa.”

Myös viestinnässä koettiin olevan puutoksia, mitkä yhdistettynä tiukkaan aikatauluun aiheuttivat huonoja kokemuksia. Tieto lukujärjestyksen muutoksista ei aina kulkenut oppilaille tai opettajillekaan. Tiedotukseen opettajien ja organisaation, opettajien ja oppilaiden sekä oppilaiden ja organisaation välillä tulisi siis parantaa. Yhtenä ehdotuksena annettiin joka maanantai järjestettävä kymmenen minuutin tuokio, jossa käydään läpi viikon aikataulu ja muutokset:

”...selkeämpi ohjeistus muutoksista olisi tarpeen. Esim. kun tunteja oli siirretty viimeisesti HR/TES tunnista ei oltu ilmoitettu ja oppilaat eivät tienneet tulla paikalle...”,

”Meidän ryhmällämme oli erittäin paljon aikataulumuutoksia lukujärjestyksessäm-

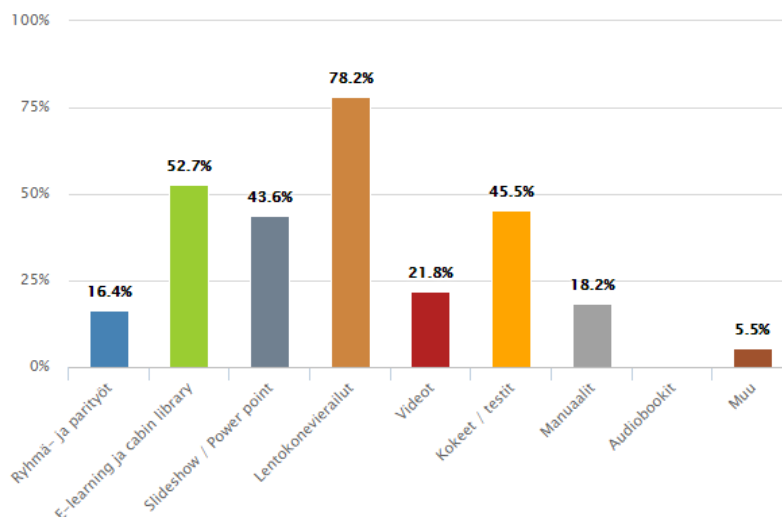
me...muutoksien takia meillä oli myös paljon epä tietoisuutta ja opettajatkään eivät aina tienneet kuka on opetusvuorossa...”.

”...10 min briiffi jokaisena maanantaina (esim. heti aamusta) sen viikon osalta olisi myöskin ollut ihan hyvä...”

Oppimisen työkalut

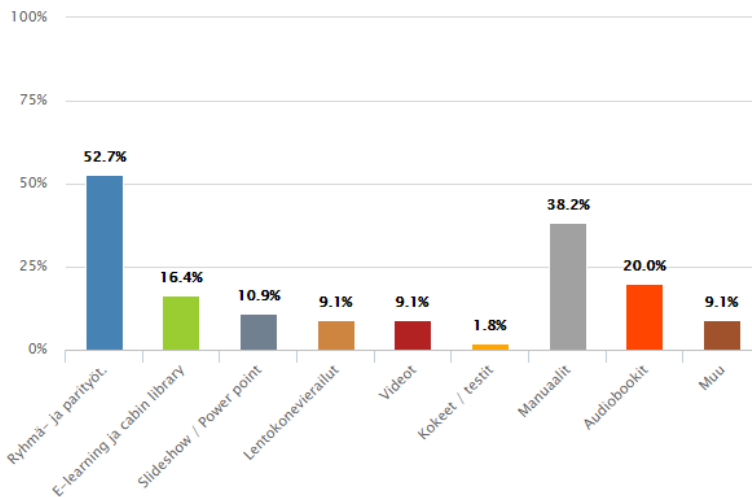
Selkeästi toimivimmiksi oppimisen työkaluiksi koettiin lentokonevierailut, e-learning ja cabin library, kokeet / testit ja Slideshow / Power point. Heikoimmat arviot saivat ryhmä- ja parityöt, manuaalit ja audiobookit. Videot koettiin hieman positiivisemmin kuin negatiivisemmin. Määrittelemätön muu –vaihtoehto keräsi 5,5 % positiivisista ja 9,1 % negatiivisista vastauksista.

Mitkä oppimisen työkalut toimivat parhaiten? (valitse 1-3)



KUVIO 3. Vastaukset kysymykseen: mitkä oppimisen työkalut toimivat parhaiten?

Mitkä oppimisen työkalut toimivat huonoiten? (valitse 1-3)



KUVIO 4. Vastaukset kysymykseen: mitkä oppimisen työkalut toimivat huonoiten?

Avoimista vastauksista saatiin esimerkkejä jotka avaavat ja osittain tukevat erityisesti monivalintakysymyksistä saatuja negatiivisia tuloksia. Lentokonevierailut saivat parhaat tulokset monivalinnoissa, mutta avointen vastausten perusteella niiden järjestäminen on ajoittain haastavaa. Tästä myös välittyy puutteet viestinnässä:

”Plussaa kurssin aikaisista lentokonevierailuista...”,

”...Konevierailulla oppii eniten...”,;

”...Lentokone vierailulla liian vähän aikaa ja paljon ihmisiä yhtä aikaa...”,

”...Jos kyseinen kone on myöhässä niin sille voi tuskin tehdä mitään?!”,

”Lentokenttävierailu jäi meidän ryhmältä väliin, sillä meille oltiin unohdettu hankkia luvat.”.

E-learning ja cabin library sai kehuja niiden toimivuudesta sekä ennen käytännön harjoituksia kuin niiden jälkeenkin:

”...E-learningit ovat kyllä hyvä, sillä ne luovat pohjan tulevalle aiheelle!”,

”...E-learningit ennen kyseistä tuntia pohjustivat oppimista hyvin...”,

”LisääE-Learningeja tukemaan oppimista kurssin loppuvaiheessa!”.

Myös muutamia huomioita epäkohdista nostettiin esiin. Osa materiaaleista koettiin turhan pitkiksi ja vaikeaselkoisiksi. Ehdotettiin pisimpien materiaalien pilkkomista

pienemmiksi kokonaisuuksiksi, erityisesti FICSU ja EFB. Osan e-learningin materiaaleista koettiin olevan vanhentuneita ja huonosti toimivia:

”E-learningit olivat välillä vaikeaselkoisia ja pitkiä. Pisimpiä voisi mahdollisesti pilkkoa pienemmiksi kokonaisuuksiksi?”

”...(FICSU, EFB), joita olisi mieluummin opiskellut käytännössä ja esimerkiksi FICSUn e-learning oli todella pitkä ja jopa vaikeaselkoinen sen käytön helppouteen verrattuna...”),

”...Cabin library toimi hyvin, mutta osa e-learningeista (muistaakseni esim. altitude physiology) oli kyllä aataminaikaisia, sisälsi vanhentunutta tietoa ja toimi huonosti.”

Videot eivät keränneet suuria määriä vastauksia monivalintakysymyksissä, mutta niitä nostettiin esiin avoimissa vastauksissa Niiden koettiin olevan hyviä ja tuovan mukavaa vaihtelua. Niitä tulisi kuitenkin ehdottomasti päivittää ajan tasalle. FICSU-videoista voisi tehdä yhden pidemmän videon, jossa selitetään käyttö. Toivottiin myös esimerkkejä oviproseduureista ja koneyyppien eroista.:

”Videot ja oikean elämän esimerkit herättivät pienestä horroksesta.”

”...Siitä (FICSU) olisi voinut tehdä esim. vain yhden, hieman pidemmän videopätkän missä olisi selitetty käyttö.”

”Oli mielekästä kun Power pointin ohella näytettiin asiaan kuuluvia videoita...”

”Videoissa vanhentunutta tietoa ja vääriä toimintamalleja.”

”...Parannusehdotuksena voisi olla esim. päivitettyjä videoita enemmän. Kun esim. käydään läpi oviproseduureja, koneyyppieroavaisuuksia yms. Voisi esitellä näitä esim. videoin Finnairin koneista.”

Manuaalit koettiin usein vaikealukuisiksi. Niihin toivottiin tiedon priorisointia. Erityisesti A330 ja A350 manuaalit nostettiin esille useammassa vastauksessa. Manuaaleista ja muista materiaaleista toivottiin myös muistilistoja ja tiivistelmiä, joihin olisi helppo palata:

”Uusi manuaali on ihan hirveä lukea uutena.”

”...Manuaaleissa paljon asiaa, jotka eivät ole niin olennaisia kuin toiset.”

”...Myös cabin libraryssa oli muutamassa kohdassa virheitä. Mm. A330 ja A350 konetyypeissä.”,

”330 ja 350 manuaali hyvin vaikea luettava, mielummin opiskeli muistiinpanoista.”,

”Powerpointissa paljon juttuja, mitä ei löydy selkeästi muutakuin manuaalista. Printatti vihkonen, ”pruju” voisi tpimia hyvin, koska varsinkin CCOM on vaikealukuinen.”.

Kokeet ja testit koettiin hyväksi ja niitä toivottiin jopa lisää. Kuitenkin erityisesti palveluosuudessa toivottiin muutoksia koejärjestelyihin, joissa esimerkiksi näytellyt tilanteet koettiin stressaaviksi. Vaihtoehdoksi annettiin familennoilta saatava palveluosuuden arviointi. Muutoinkin palvelun arvioijaksi toivottiin muuta kuin omaa kouluttajaa:

”Enemmän pistareita, niin tietää missä oma oppiminen menee.”,

”...Kokeista oppii hyvin, jos tekee jonkun virheen, muistaa kyllä jatkossa aina mikä oli oikea vastaus.”,

”...Muut kokeet olivat hyviä ja riittävän vaativia, mutta palvelu skills test on mielestäni huono. Näytely stressaava tilanne, jossa on vaikea toimia luonnollisesti, parempi olisi esim. familennoilta saatava palveluosuuden arviointi tms.”,

”Loppukoe (service) on mielestäni pelottava :) Sen saisi luontevaksi esim. parikokeena, heinäsiirkkana; ja toisaalta, kokeen vastaanottajan pitäisi ehdottomasti olla joku uusi; ei siis kukaan kouluttajista, jotta sen saisi luontevammaksi, jos sittenkään.”.

Iso osa palautteesta liittyi ryhmätöihin. Ryhmätöiden potentiaalinen hyöty ymmärrettiin, mutta lähes kaikki vastaajat kokivat ne toimimattomiksi tiukan aikataulun kanssa:

”Ryhmä ja paperityöt ovat hyviä mutta tuntuu että niihin ei saati tarpeeksi aikaa...”,

”Ryhmätyöt vaikea toteuttaa näin lyhyessä ajassa.”,

”Ryhmätöille ei myöskään ollut aikaa jolloin olisi voinut tehdä ja muiden ryhmäläisten kanssa aikatauluttaminen oli erittäin haastavaa...”,

”...Ryhmätyö sopii parhaiten 1-5 vuoden pituisten opintokokonaisuuksien opiskelussa. Ryhmätyön tulos (tässä koulutuksessa) on yleensä se, että oma osuus tulee opittua, mutta muiden osuuksien sisäistäminen jää todella vähäiseksi.”.

Audiobookit eivät olleet kurssin aikana kovin suuressa käytössä. Niitä ei koettu hyödyllisiksi tai niiden olemassaolosta ei tiedetty:

”Audiobookit en edes tiedä mitä ne olisivat olleet ;-))”,

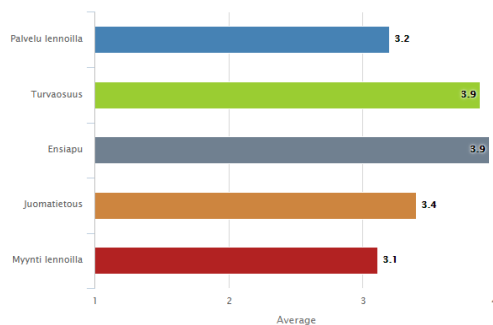
”Itselläni oppiminen vaatii myös visuaalisen puolen, joten en kokenut audiobookeja kovin hyödyllisiksi”.

Liittinä kaikki avoimet vastaukset (liite 5)

Ammattitaito ja opetuksen sisältö (arvosana 1-4)

Keskiarvo kaikista aihealueista oli hyvä, yli 3/4. Parhaat arviot eli 3.9/4 saivat Turvaosuus ja Ensiapu. Heikoimmat saivat Palvelu lennoilla 3.2, Juomatietous 3.4 ja Myynti lennoilla 3.1. Nämä tukevat aiempia vastauksia turva- ja ensiapukoulutuksen onnistuneesta toteutuksesta ja palvelukoulutuksen puutteista.

Keskiarvo



KUVIO 5. Ammattitaidon ja opetuksen sisällön keskiarvot aihealueittain.

Kaiken kaikkiaan koulutus on hyvää ja toimivaa niin arvosanojen kuin avointenkin vastausten perusteella:

”Kurssi oli mielestäni huomattavasti laadukkaampi kuin aiemman työnantajani vastaava koulutus...”.

Turvaisuus ja Ensiapu saivat lähes täyden arvosanan. Eniten hajontaa oli Palvelu lennoilla, joka ainoana oli saanut myös huonoimpia arvosanoja. Koska suurin osa vastaajista on antanut arvosanan 3 tai 4 myös palvelusta, voidaan olettaa, että arvosanan 1 takana on yksittäisen oppilaan ja opettajan huono kohtaaminen. Kuitenkin se, että palveluosuus on saanut 1 ja 2 arvosanoja, antaa syytä kiinnittää huomiota asiaan. Avoimessa palautteessa opettajille, voidaan nostaa nimettyjä palautteita, niin positiivisia kuin negatiivisiakin, joista voisi olla hyvä keskustella asianomaisten kanssa:

”...Palvelukouluttaja N osasi hyvin osa-alueensa, mutta toi joissain asioissa liikaa omien mielipiteidensä vaikutusta opetukseen, mikä hieman jopa loukkasi itseäni. Myös palvelukouluttaja NN oli meillä muutaman kertana ja hänestä jäi ERITTÄIN huono kuva. En ymmärrä miten hän voi toimia palvelutehtävissä! Palvelukouluttajista ainoastaan NN oli erittäin pätevä ja ystävällinen kaikkia kohtaan! Hänelle hatun nosto hienosta ja ymmärtäväisestä opetuksesta.”.

Palveluosuuden arvosanoja voidaan selittää myös opetuksen sisällöllä. Jälleen toivottiin kokemuksen huomioimista ja yksilöllisempää opetusta ja annettiin myös konkreettisia kehitysehdotuksia. Opettajille toivottiin vapaampia käsiä suunnitella koulutusta tilanteeseen sopivammaksi. Palveluun kaivattiin esimerkiksi tarkempia tuote-esittelyjä ja asiakaspalvelopsykologiaa. Osa vastaajista koki, että kurssia voitaisiin tiivistää palveluosuudesta:

”Palvelukokonaisuus oli hyvin hajanainen eikä valmistanut käytännön työhön, mikä kuitenkin on oleellisin osa lentoa ja näkyy suoraan asiakkaalle.”,

”...Palveluosuudessa kouluttaja oli kyllä hyvin ammattitaitoinen, mutta koulutus oli aivan liian perusteellinen ja tylsä kokeneille lentoemännille.”,

”...Olisin kaivannut (palveluosuuden) kouluttajalta pelisilmää, hän esim totesi monesti että me osaamme asiat mutta silti vaati että harjoitteleme kymmenennen kerran esim. kahvin kaatoa, mikä ei motivoinut lainkaan, päinvastoin tuli vain huono tunnelma...olisi voinut kehittää jotain spesifimpää esim. tarkempia tuote-esittelyjä, asiakaspalvelu psykologiaa tms...koulutuksessa painotettiin kokeneille mielestäni aivan

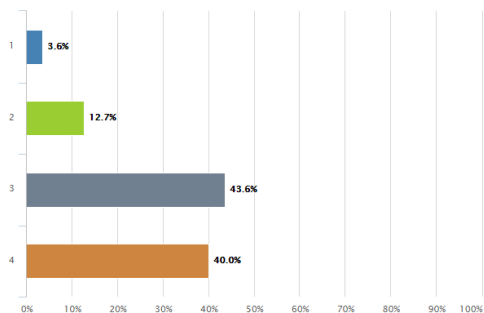
vääriä asioita ja tuskin annetaan kouluttajalle hirveästi mahdollisuuksia muuttaa koulutusta. Palveluosuuden saisi mielestäni tiivistettyä helposti.”,

”Palveluosuudessa kävimme läpi aika paljon asioita, jotka oli aika itsestään selvyyksiä jo aiemmin lentäneille mm. Miten trollia käytetään, miten asiakkaalle puhutaan...ehkä sitä voisi hieman muuttaa kun on kyse ennen lentäneistä.”,

”...Toivoisin, että N:lle annettaisiin vapaammat kädet suunnitella/toteuttaa palvelukoulutusta ennen lentäneiden kokemusta vastaavaksi. Hänellä olisi siihen varmasti kyky ja taito.”.

Yhdestä vastauksesta sai suoran selityksen matalammalle arvosanalle. Vastaajan mielestä opettaja antoi kurssin aikana vain negatiivisia esimerkkejä, joka vei pohjaa ystävällisyyden ja tiimityön arvoilta:

”Kurssin ajan on korostettu tiimityötaitoja ja ystävällisyyden tärkeyttä. Pohjaa näiltä arvoilta vie se, jos kouluttaja pitää monen tunnin koulutuksen, jossa kertoo vain ja ainoastaan negatiivisia esimerkkejä omista kollegoistaan lennoilla kaikkien positiivisten esimerkkien koskiessa vain kouluttajan omaa toimintaa...Mielelläni olisin muutenkin kuullut enemmän esimerkkejä siitä, mikä on hyvää toimintaa kuin siitä, mikä on huonoa toimintaa. Tästä syystä annoin edellisessä kohdassa arvosanaksi 2, vaikka muutoin koulutus oli mielestäni kaikilla tunneilla pääosin ehdottomasti kiitettävää.”

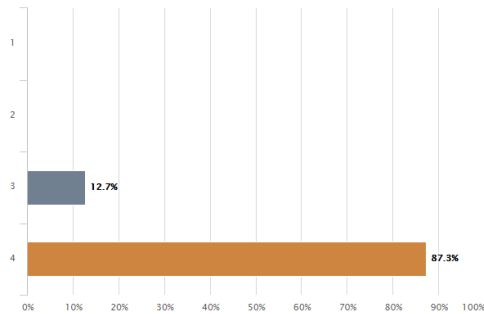


KUVIO 6. Vastaukset palvelu lennoilla –aihealueen arviointiin.

Turvaosuuden opettajat saivat avoimissa vastauksissa pelkkiä kehuja. Palautetta saatiin esimerkiksi aiemman kokemuksen huomioon ottamisesta:

”Turvakouluttaja N oli tosi pätevä. Huomaa että N on opettanut kauan. Keskittyi tärkeimpiin asioihin selkeästi ja asiantuntevasti.”

”Turvakouluttaja NN on mahtava kouluttaja! Tiukka, mutta samalla rento. Osasi ottaa huomioon sen että olemme jo jonkin verran kokeneita tällä alalla.”



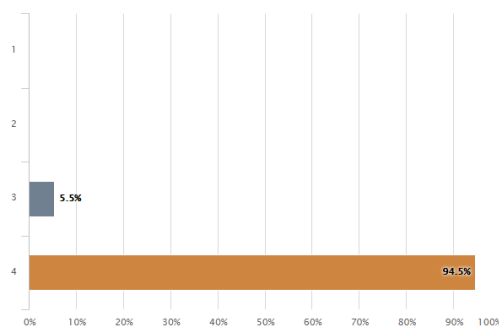
KUVIO 7. Vastaukset turvaosuus -aihealueen arviointiin.

Ensiapuopetusta kehitettiin. Kehitysehdotuksena toivottiin käytännön harjoittelua erilaisien sairauksien tunnistamis- ja hoitotilanteista:

”Ensiapuopettaja N saa myös kiitettävän arvosanan opetuksestaan...”

”...EA-ope N myös todella mukava ja opin tunneilla paljon...”

”Vielä enemmän voisi käydä käytännössä läpi erilaisia sairauksien tuntemus ja hoitotilanteita.”

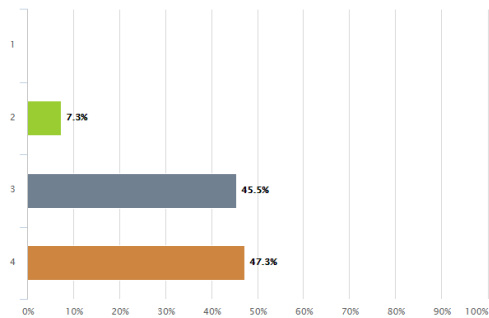


KUVIO 8. Vastaukset ensiapu -aihealueen arviointiin.

Juomatietous sai hieman ristiriitaisia kommentteja. Toisaalta aihealueen painottaminen tuntui turhalta, eikä sitä tarvita käytännön työssä, koska economy -luokan asiakkaat eivät näitä asioita kysele. Toisaalta sitä myös toivottiin lisää erityisesti vahvojen juomien ja viinien osalta:

”...Juomatietouden suuri painottaminen ihmetytti kun koneessa ainakaan economy-luokan asiakkaat eivät pahemmin kysele mitään alkoholitietouteen liittyviä kysymyksiä...”

”Juomatietouteen voisi paneutua vielä ehkä hieman enemmän varsinkin sellaisten oppilaiden kanssa, jotka kokevat sen alueen olevan haastavaa (vahvat juomat ja viinit)”.



KUVIO 9. Vastaukset juomatietous –aihealueen arviointiin.

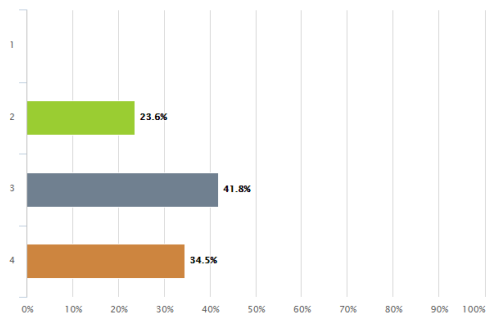
Myynti lennoilla ei saanut yhtään huonointa arvosanaa, mutta oli keskiarvoltaan huonoin. Myynnin osuus jäi osalle vastaajista hataraksi, eikä sitä koettu opiskeltavan vaikka sen tärkeyttä painotetaan. Vastausten mukaan myynnin tunneilla ei opittu tarpeeksi. Kehitysehdotuksena haluttiin enemmän käytännön opetusta ja esimerkkejä erikoistuotteista ja myyntitekniikoista:

”...Myyntiä ei mielestäni painotettu juuri ollenkaan eikä siihen koulutettu juuri millään lailla, vaikka koko ajan toisteltiin kuinka tärkeää se firmalle on.”,

”...Itse inflight tuotteista ei jäänyt yhtään mitään muuta mieleen kun että karkit alhaalla ja meikit kakkos laatikossa...”

”...Myynnissä voisi enemmän opettaa käytännössä tuotteista ja pari esimerkkiä mitä voisi hyvin käyttää koneessa myyntitekniikkana.”,

”...Hieman enemmän tietoa mitä ne erikoistuotteet ovat ja miten niitä käytetään, esim seerumit oli itselleni ihan vieraita ja oli noloa kun en yhtään pystynyt vastaamaan asiakkaiden helpoihinkaan kysymyksiin. Koneessa sittemmin kollegoilta ajan salliessa opettanut lisää.”.



KUVIO 10. Vastaukset myynti lennoilla –aihealueen arviointiin.

Opetusmenot ja vuorovaikutustaidot

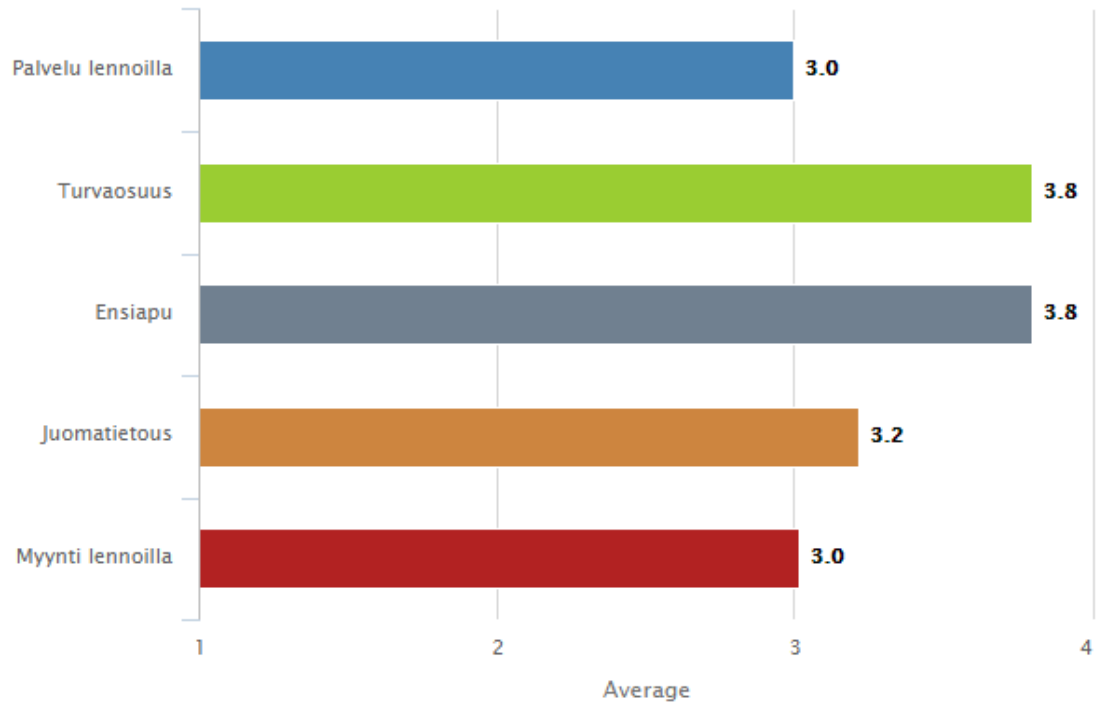
Opetusmenot ja vuorovaikutustaitojen arvioinnissa jakauma on hyvin samanlainen kuin ammattitaidon ja opetuksen arvioinnissa. Kaikkien aiheiden keskiarvot ovat hieman matalammat. Yleisesti opettajat nähtiin ammattitaitoisina ja ilmapiiri hyvänä. Joissain tilanteissa erityisesti palveluopetuksessa toivottiin lisää kannustamista ja positiivista vahvistamista:

”Kaikki opettajat oli tosi kannustavia ja tsemppasivat kurssilaisia.”,

”Aivan loistavaa porukkaa! Kouluttajat olivat motivoituneita ja sen huomasi...”,

”Kaiken kaikkiaan opetus oli mielestäni hyvätasoista ja opettajat tekivät selkeästi parhaansa...”,

”Muistkaa kannustaa oppilaita (ei niin paljoa pelottelua), itse olisin kaivannut sitä enemmän varsinkin palvelun osalta :)...”.

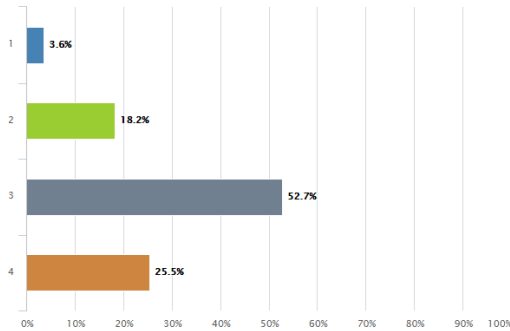


KUVIO 11. Opetusmetodien ja vuorovaikutustaitojen sisällön keskiarvot aihealueittain.

Palvelun osuudessa näkyy sama trendi opetusmetodien ja vuorovaikutustaitojen osalta kuin ammattitaidon ja opetuksen sisällön osalta. Negatiivista palautetta tuli oppilaisiin suhtautumisesta ja pelottelusta, mutta mukaan mahtui positiivisiakin kokemuksia. Monissa palautteissa on nimetty suoraan kyseessä olevat opettajat:

”...Palvelukouluttaja N on hauska opettaja, jolla on omalaatuinen opetustyyli, mutta hänen tunneillaan tuli välillä sellainen olo kuin olisin palannut takaisin peruskouluun. Minusta tuntui välillä, ettei hän arvostanut meitä kovinkaan paljoa, ja kohteli meitä kuin teini-ikäisiä. Mielestäni myös pelottelu esim. kurssilta pois heittämisestä useaan kertaan oli mielestäni tarpeetonta ja aiheutti selvästi turhaa lisästressiä kurssillamme. Tästä huolimatta opin myös N:n tunneilla, varsinkin käytännön osuuksissa, ja hauskaahan meillä kyllä oli.”,

”Palveluopettaja N oli todella positiivinen ja ystävällinen...Palautekeskusteluissa kurssin lopuksi sekä N, että N olivat super tsemppaavia ja saivat oikeasti palautekeskustelusta mukavan tilanteen...”.

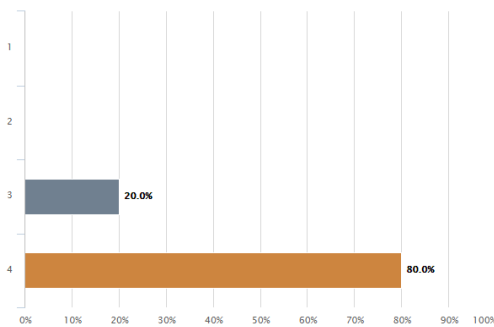


KUVIO 12. Vastaukset palvelu lennoilla –aihealueen arviointiin.

Turvaosuus sai jälleen vain positiivista palautetta. Kehuja saivat erityisesti koulutuksen käytännönläheisyys sekä opettajien vuorovaikutustaidot ja ilmapiiri tunneilla:

”Turvakouluttajamme N oli erittäin mukava, käytännönläheinen ja osasi opettamansa todella hyvin...”

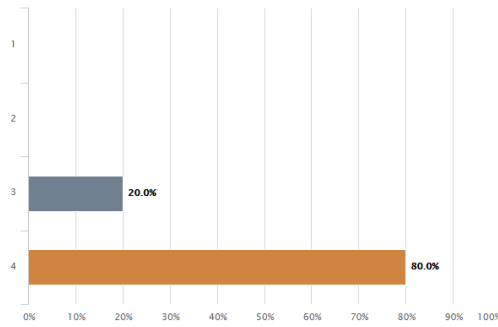
”NN on vahva ammattilainen. Hän osaa ottaa opetuksessaan huomioon kokemuksen ilman että asiat jäisivät käsittelemättä. Opetustilanteissa vallitsi avoin keskustelu- ja kysely-yhteys, rentous ja tilannetaju, vaikka koko ajan oli selvää, että turva-asioissa ei olla lepsuja.”



KUVIO 13. Vastaukset turvaosuus –aihealueen arviointiin.

Myös ensiapu sai vain positiivisia vastauksia:

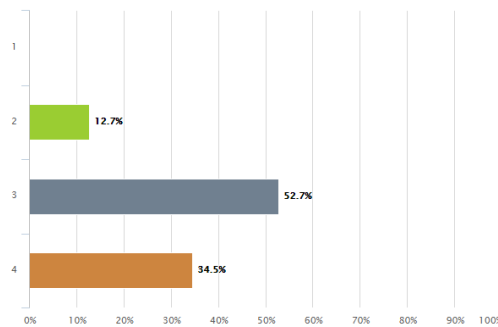
”Ensiavun opettaja N oli minusta paras opettaja. Todella kannustava ja pirteä. Tunneilla ei ollut tylsää ja ensiapuopetusta oli juuri sopivasti. Oikeasti ihana ihminen ja hyvä opetustyyli.”



KUVIO 14. Vastaukset ensiapu –aihealueen arviointiin.

Juomatietoudessa kaivattiin enemmän faktoja ja konkretiaa:

”Juomatieto –tunti oli ihan hyödyllinen, ehkä liikaa kyseltiin miltä juomat maistuvat meidän mielestä. Kyse kuitenkin makuasioista.”



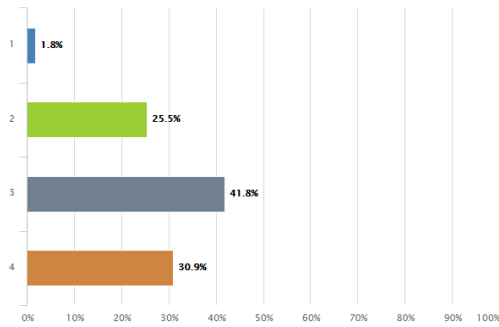
KUVIO 15. Vastaukset juomatietous –aihealueen arviointiin.

Myynti lennoilla sai palvelun ohella 1 arvosanoja. Suurimmaksi syyksi nousi negatiivinen ilmapiiri ja pelottelu. Vastauksista saatiin myös positiivisia kokemuksia opettajan ammattitaidosta ja vuorovaikutustaidoista, sekä kokemuksen huomioimisesta:

”Myynnin kohdalla valitettavasti jäi olo että liikaa keskittymisestä meni siihen ettei tehnyt virheitä, koska silloin saimme kuulla hieman liian kovaa tekstiä. En ole tottunut saamaan kommentteja tyyliin ”jos sanotte punkku, niin tapan teidät”...”,

”Myynnin opettaja N oli todella hyvä ja innostava opettaja. N otti hyvin huomioon sen että kaikki olivat lentäneet aikaisemmin.”,

”Myyntiosuuden piti N niminen kouluttaja, ja hän oli aivan loistava! Innostaba ja järkevä, arvosti ammattitaitoamme.”



KUVIO 16. Vastaukset myynti lennoilla –aihealueen arviointiin.

Yleisarvosana koulutukselle

Yleisarvio kurssista oli hyvä. Jälleen on havaittavissa muutamia yksittäistapauksia jotka ovat saaneet huonon kokemuksen. Kommenteissa nousi koulutuksen parhaaksi puoleksi opettajat. Palveluosuus ja kokemuksen huomiointi nousi jälleen esille. Oppilaiden väliset erot korostuivat myös siinä miten osa koki kurssin lyhyenä ja helppona kun taas osa sisällön laajana ja aikataulun tiukkana:

”Ihanat persoonat korvasi koulutuksen muita puutteita!”

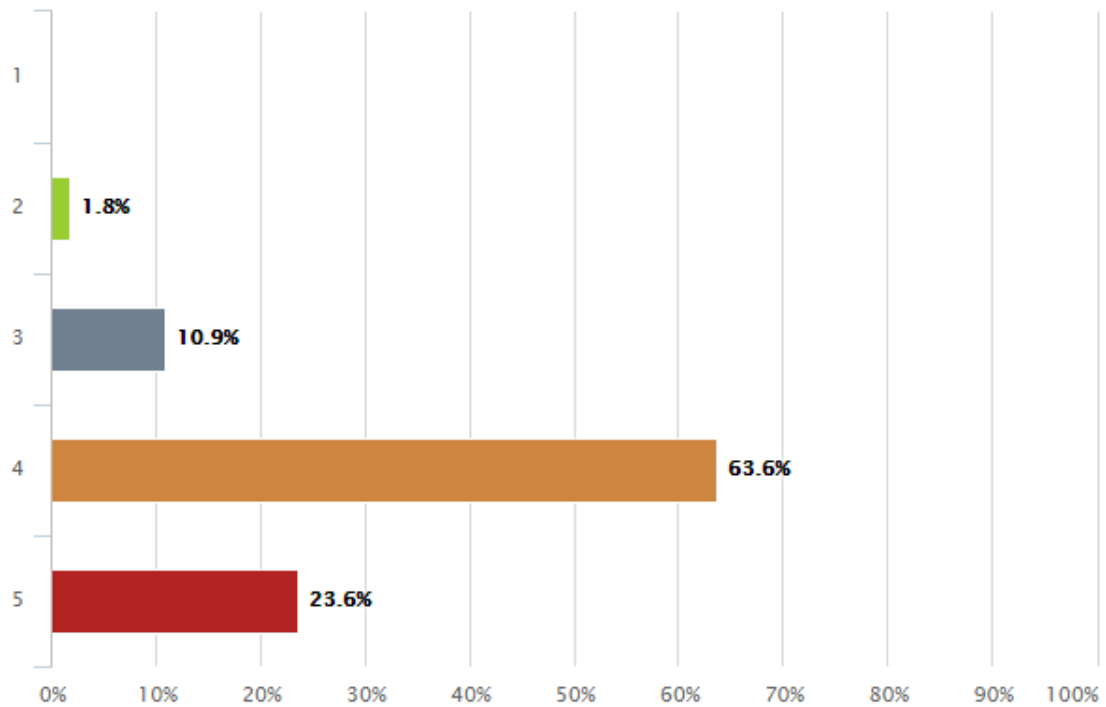
”Opettajille yhteisarvosana 4 ½ mutta itse kurssisisällölle 3.”

”Palveluosuuteen ja ylipäätään kokemuksen huomiointiin olin pettynyt.”

”Kaiken kaikkiaan koulutus oli mielestäni onnistunut, vaativa sopivalla tavalla...”

”Koulutus oli hyvin lyhyt, sisältö varsin helppoa ja opetettu tieto oleellista.”

”Kurssi oli laaja, mutta laajarungot käytiin tosi nopeasti.”



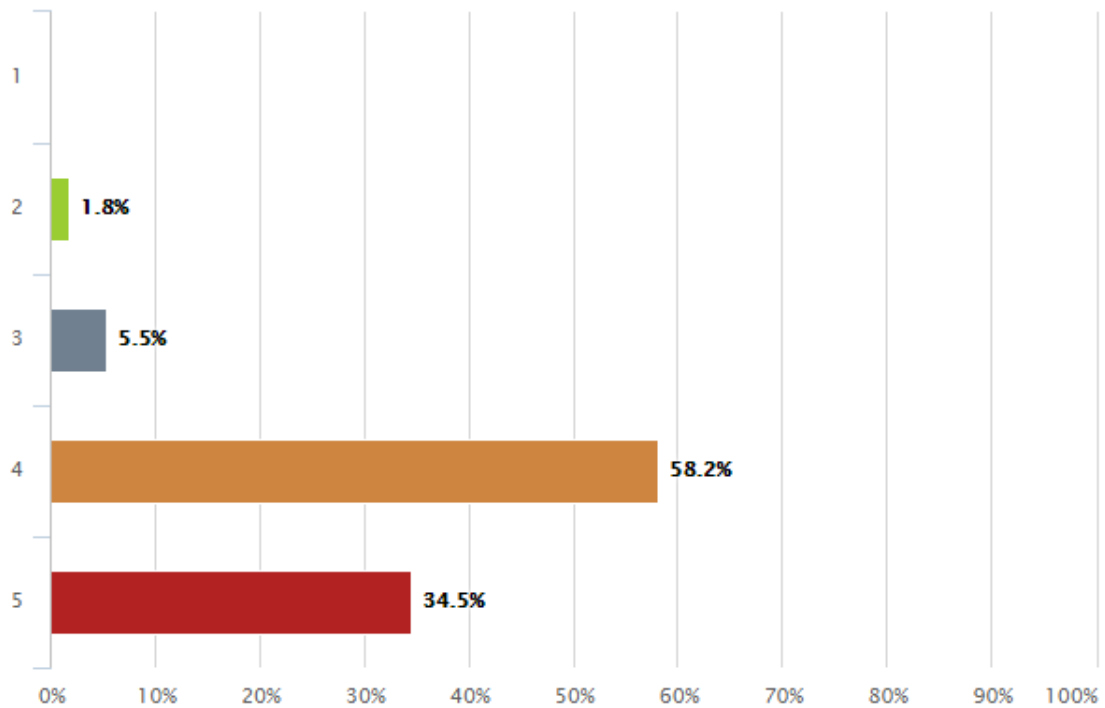
KUVIO 17. Vastaukset kohtaan: yleisarvosana koulutukselle.

Koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen

Vastaajat kokivat pääosin, että tavoitteet saavutettiin. Kommenteissa nousi erityisesti aikataulutusta ja kurssin laajuutta. Kurssi koettiin liian lyhyeksi ja keskeneräiseksi:

”Koen että koulutus jäi kesken, tiedän että asiat selkeyttävät itse työssä mutta voisin ehkä olla enemmän testejä juomista, aterioista jne.”,

”Vaikka kaikki ehdittiin käydä läpi, tunnen että 2 kuukautta on liian lyhyt aika tällaiselle koulutukselle. Tuntui että kokoajan luettiin seuraavaa koetta varten ja edellisen aiheen asiat ehtivät jo unohtua.”.



KUVIO 18. Vastaukset kohtaan: koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen.

Millaista koulutusta haluaisit tulevaisuudessa?

Oli kiinnostavaa, että palvelu- ja myyntikoulutus koettiin turhana, eikä siinä koettu onnistuneen, mutta molempia toivottiin silti tulevaisuudessa. Erityisesti toivottiin painotusta siihen miten lento todellisuudessa menee, ja miten mikäkin asia toimii. Palvelun koettiin olevan lähinnä busineksen tarjoilua, eikä valmista todelliseen työhön. Valmistuneet olivat myös huomanneet eroja koulutuksen ja käytännön välillä:

”Myyntiin keskittyvää koulutusta ja turva-asioita ei ikinä voi olla liikaa...”,

”Enemmän panostusta palveluun, siihen miten lento todellisuudessa etenee, mistä löytyy mikin, mitä sinetit ovat. Nyt palvelu oli lähinnä busineksen tarjoilua ja kaikki muu skipattiin. Hävetti mennä lennoille, kun ei osannut edes laittaa roskakehikkoa, kun sellaisestakaan ei puhuttu mitään...Koulutuksessa voisi painottaa sitä, mitä työ todellisuudessa on eikä sitä ideaalia, mitä pitäisi olla.”,

”Myynti ja asiakaskohtaamiset.”.

Myös turvan ja ensiavun kertausta pidettiin tärkeänä. Haluttiin erityisesti koulutusta uudistuksista ja päivityksistä. Ongelmaksi koettiin, etteivät samat käytännöt ole vanhemmilla työntekijöillä ja vastavalmistuneilla. Haluttiin koulutusta myös kokeneemmille työntekijöille. Jälleen toivottiin lisää käytännön esimerkkejä esimerkiksi tapahtuneista onnettomuuksista ja virheistä:

”...Moni asia oli selkeä tunneilla, käytännössä ei ihan samalla tavalla. Varsinkin turva ja ensiapu asiat ovat aika usein niin että vanhempi on yhtä mieltä ja me ei ihan samaa, kuten miten EXIT näytetään...saisi sen varmuuden että kyllä minä muistan oikein.”,
 ”Toivon lähinnä että tulevaisuudessa panostetaan myös lentäviin ja koulutetaan sekä muistutetaan miten palvellaan sekä turva asiat. Lennoilla huomaa että kaikki ei mene kaikilla niin kuin on opetettu...”

”...Koen tärkeäksi että koulutukseen sisältyy paljon kerrontaa siitä mitä lähi-aikoina yrityksissä on tapahtunut, nämä muistuttaa ja opettaa siitä kuinka tärkeitä turva asiat ovat ja miten tulisi toimia...”.

Tulevaisuudessa kaivataan myös erikoiskoulutuksia esimerkiksi eri kulttuureista, erityisasiakkaiden kohtaamisesta, myynnistä ja kielistä:

”...olisi kiva saada samanlainen tunti kuin nyt saimme japanilaiselta N:ltä. Esimerkiksi jos löytyis kiinalainen tai intialainen kertomaan omasta näkökulmastaan.”,
 ”...lentopelkoisten kohtaaminen...”,
 ”...lisää kulttuurituntemusta...”,
 ”Koulutus koneiden myyntituotteista, viineistä ja ruuista kiinnostaa...”,
 ”Aasian kielten koulutusta”,
 ”Erityistilanteiden hoito ja asiakaskäyttäytyminen/psykologia.”

Lisäksi toivottiin uraa edistäviä koulutuksia kuten SCC-koulutus, palvelukouluttajakoulutus, Sales ja Service Promoter –koulutus ja purserikoulutus. Kaikissa koulutuksissa toivottiin käytännönläheisyyttä.

Yksi vastaajista toivoi koulutusta palkalliseksi, jotta motivaatio pysyisi korkeammalla. Voi olla syytä pohtia onko tämä mahdollista ja millä muilla keinoilla motivaatiota voisi ylläpitää.

Muuta palautetta tai ehdotuksia toiminnan parantamiseksi?

Aikataulutus ja priorisointi nousi jälleen esille. Tärkeiden asioiden teorialle ja käytännölle ei annettu tarpeeksi aikaa ja toistoja. Itsenäiseen opiskeluun toivottiin aikaa lukujärjestyksessä. Palvelun esiintymistehtävät ja ryhmätyöt koettiin jälleen turhiksi tiiviiseen koulutukseen. Kurssin aikatauluun toivottiin väljyyttä myös henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi:

”Ovien armaus ja disarmaus on todella tärkeä oppia rauhassa ja kunnolla!! Myös aikatauluttaminen ihan kaikessa oli todella huonoa...”,

”Olisi hienoa, jos itsenäiseen manuaalien opiskelemiseen olisi oikeasti varattu aikaa edes muutama päivä kurssin aikana...Nyt tuntui siltä, että aikaa manuaalien lukemiseen oli lähinnä öisin ja viikonloppuisin...Päivät kuluivat sitten väsyneenä pitkäväteisesti esimerkiksi teatteriesitysten laatimisessa tai palvelu- ja ryhmätehtävien parissa.”,

”Liian raskas koulutus kaikin puolin”,

”Kannattaa ehkä huomioida peruskursseilla aikataulutus ja varata tarpeeksi aikaa etenkin teoriatunneille, vaikka se pidentäisikin kurssin kestoja päivällä tai parilla.”,

”Aikataulu voisi olla hieman väljempi ja käytännön harjoituksia enemmän. Kulttuuriopetusta voisi myös lisätä.”.

Päivien ja opetuksen rakenteelle annettiin myös konkreettisia ehdotuksia. Esimerkiksi 330 ja 350 konetyyppien opiskelu toivottiin omiin kokonaisuuksiinsa asioiden selkeyttämiseksi. Lentokonevierailut toivottiin myös omiin opintokokonaisuuksiinsa niin, etteivät eri koneet mene sekaisin. Toiveena olisi, että ensin käydään läpi yhden konetyypin teoria, sen jälkeen käydään vierailulla ja lopuksi tehdään kone. Tämän jälkeen siirrytään seuraavaan koneeseen:

”Palvelun loppukokeessa pikkubussit ja isot koneet voisi testata eri kokeessa, ja pikkubussikoe voisi ajoittua ihan siihen familentojen jälkeen. Loppukurssi isoja koneita ja koe loppuun.”,

”...Lentokonevierailut voisivat olla kaikille konetyypeille erikseen samoin konetyyppi opetukset. Olisi ollut selkeämpää jos ensin olisi opetettu 330 konetyyppi, käyty kone

vierailulla ja tehty koe. Sen jälkeen opetettu 350 konetyyppi, käyty konevierailulla ja sitten tehty koe...”.

”Olisi oppijan kannalta varmaan hyvä ensin käydä 32s konetyypit ja lentää niitä ensin jonkin aikaa ennen kuin siirrytään 330/350. Näin ilmeisesti aiemmin toimittu. Pari kuukautta pikku busseilla lentämistä ja sitten isot bussit, niin ehtisi sisäistää asioita paremmin eivätkä asiat mene päässä sekaisin.”.

Viestintään toivottiin jälleen parannuksia:

”Moni kouluttaja jätti tulematta/aikoja muutettiin lyhyellä varoitusajalla...”.

”Kurssin aikana oli paljon muutoksia aikatauluissa ja välillä päivät venyivät tiukan aikataulun vuoksi.”.

Käytännön harjoittelua toivottiin edelleen lisää sekä palvelutilanteisiin, että turvan toimenpiteisiin. Erityisesti ovien harjoitteluun toivottiin lisää käytäntöä. Myös palveluun toivottiin lisää käytännön malliesimerkkejä joita voisi käyttää tulevassa työssä, esimerkiksi päihtyneen henkilön kanssa tai ottaessa esiin kiusallisen aiheen matkustajan kanssa:

”Enemmän käytännön painotusta ja lennon todellista etenemistä...”.

”Ehkä enemmän käytännön harjoittelua konetyyppien ovien käytössä sekä myös erilaisissa palvelutilanteissa (esim. mahdolliset haasteellisemmat palvelutilanteet).”.

”Pitäisi enemmän panostaa mm. Ovikokeisiin. Se ei voi mennä niin että niitä harjoitellaan vaan kerran per oppilas ja seuraavana päivänä on koe.”.

”...Sitten jokaisella olisi ainakin yksi hyvä esimerkki miten toimia vastaavassa tilanteessa tai vastata hankalaan kysymykseen. Esimerkiksi kuinka kieltäytyä tarjoilemasta asiakkaalle lisää alkoholia tai kuinka tarjota lihavalle lisävyötä...”.

Esiin nostettiin myös jälleen muistilistat työtä varten:

”...uudella lentoemännällä on ihan konkreettinen lista niistä positioista ja niihin liittyvistä tehtävistä, joita koneissa joutuu tekemään varsinkin alussa.”

Pääosin kehuttiin ryhmähenkeä ja opettajien asennetta, mutta esimerkkejä nostettiin jälleen myös huonoista kokemuksista. Opettajien pelottelu ja arvostuksen puute puhuttivat. Lisäksi nostettiin esiin huono yhteishenki oppilaiden kesken:

”Pelottelu on huono keino opettamiseen...Myös epävarmuuden luomisen voi jättää pois (”katsotaan työllistyttekö”)...”,

”...On mielestäni kohtuutonta vaatia että me olemme aina tismalleen aikataulussa, tehtävät tehneinä yms. jos kouluttajilta ei vaadita samaa. Tulee tunne ettei kurssilaisten aikaa arvosteta.”,

”...Meidän kurssilla (ennen lentäneet) oli paljon vahvoja persoonia ja päsmärointiä. Kuppikuntia ja pahan puhumista toisten selän takana. Myös kuvaaminen tunneilla pitäisi kieltää. Ihmiset ottavat kuvia...myös toisten oppilaiden ilmeistä tunneilla. Ei ikinä tiedä mihin tällaiset kuvat leviää.”.

Kyselyn toisessa avoimessa kysymyksessä yksi vastaajista koki hiustenlaitto-oppitunnin turhana. Kuitenkin tuli palautetta lentohenkilökunnan ulkoisesta olemuksesta. Tämä saattaa kertoa siitä että koulutus keskittyy siihen miten asioiden pitäisi olla eikä siihen niin kuin ne ovat. Toinen vaihtoehto on esimerkiksi näkemys erot koulun ja työnantajan välillä:

”...Paljon painotetaan sitä, minkalainen habitus pitää olla ja sitten kun menee koneeseen, näkee, etää purserilla on pitkä ponnari ja riippuvat jättirenkaat korvissa. Voisiko habitukseen painottaa enemmän myös työelämässä, koska e on se, minkä asiakkaat näkevät ja onhan se vähän hassua kun ulkomailla muiden lentoyhtiöiden crew on edustavan näköistä ja meillä astutaan koneesta tukka hapsuttavalla vieteriponnarilla mustissa aamutohveli-tyylisissä, kuluneissa kengissä...”.

Jälleen peräänkuulutettiin myös kokemuksen huomioimista. Toivottiin, että ennen lentäneiden kurssilla todella otetaan kokemus huomioon, eikä keskitytä perusasioihin. Erityisesti palveluosuudesta voitaisiin supistaa:

”Jos järjestetään ennenlentäneiden kurssi, sen voisi ottaa huomioon paremmin palvelutunneilla, eikä käyttää niin paljon aikaa ihan perusasioihin.”,

”Ennen lentäneiden kurssin ja tavallisen kurssin välille selkeä ero. Tästä selkeimpänä kurssilaisten ammattitaidon arvostaminen sekä eri osa-alueiden painotus.”,
”Palveluosiosta voisi jättää pois jotain, jos kyseessä on aikaisemmin lentäneiden kurssi.”.

Kuten teoriassa todettiin, palautteen antajalla on oltava tunne siitä, että palautteesta on hyötyä. Onkin tärkeää, että valmistuneet oppilaat kuulevat heidän palautteensa perusteella tehdyistä parannuksista ja uusille oppilaille kerrotaan mitä asioita on kehitetty.

”Toivottavasti palautteestani on jotakin hyötyä koulutuksen suunnittelulle ja kehittämislle. Kiitokset koko koulutustiimille!”.

5 Yhteenveto

5.1 Yleiskatsaus tilanteesta ja vertaus tavoitteisiin

Johdannossa esiteltiin pääongelma: lentohenkilökunnan peruskoulutuksen parantaminen saadun oppilaspalautteen perusteella. Pääongelma jaettiin neljään osaongelmaan. Miten loppupalautteen vastausmäärää saataisiin nostettua? Vanhojen kyselyiden tuloksia ei ollut saatavissa, joten vertailua ei pystytty tekemään. Uusi lomake on visuaalisempi ja käyttäjäystävällisempi, jotka helpottavat kyselyyn vastaamista. Alkukartoituksessa nousi esiin toimeksiantajan puolelta, että avoimiin kysymyksiin ei vastata, eikä opettajat saa palautetta. Nämä molemmat asiat korjaantuivat uudella lomakkeella. Miten kerätty data saataisiin relevantimmaksi? Alkukartoituksessa toimeksiantajan edustajat kertoivat vanhan datan olevan numeerista, arvosanat keskiarvoltaan 3/5 ja ilman eroavaisuuksia. Uudella lomakkeella saatiin aikaan selkeitä eroja eri osa-alueiden välille. Miten datan analysointia tehostettaisiin? Uudet monivalintakysymykset tuovat paremmin eroja osa-alueiden välille suhteessa vanhempiin numeerisiin kysymyksiin. Avoimien vastausten analysointiin ei löydetty uusia tehokkaita keinoja. Mihin asioihin kiinnitetään huomiota palautteen perusteella? Palautteen perusteella löydettiin useampi kohta, joka toistui koko kyselyn läpi. Näihin pyritään löytämään kehitysehdotuksia.

Alkukartoituksessa nousi esiin asioita joista haluttiin palautetta. Palautetta saatiin kouluttajakohteisesti, teorian ja käytännön suhteesta, aikataulusta ja lukujärjestyksestä, opetusmateriaaleista sekä kehitysehdotuksista. Oppilailta saatu palaute on pääosin yhtenevää myös kyselyssä saatujen tulosten kanssa. Alkukartoituksessa koettiin toimiviksi kertauksen määrä, jaettavan materiaalin laatu, kannustava henki, koulutuksen tarkkuus ja opettajien motivoiva ote. Negatiivisena koettiin liian pitkät päivät, kiire, epätietoisuus ja viestintä. Toivottiin konevierailut eri päiville ja korjauksia päiväkohtaiseen aikatauluun niin, että teoria on aamupäivällä ja käytäntö iltapäivällä. Lisäksi haluttiin enemmän työpäivän todellisen kulun läpikäyntiä. Materiaaleja haluttiin päivitettävän ja niihin haluttiin lisää tehtäviä ja kysymyksiä.

Kyselyä rakennettaessa pyrittiin tarkoituksenmukaisesti luomaan eroja ja kehittämiskohteita. Muutamia yksittäistapauksia lukuun ottamatta kokonaisuus on toimiva ja oppilaat ovat tyytyväisiä koulutuksen laatuun. Opettajat saivat pääosin ylistäviä arvioita.

Erityisesti turva- ja ensiapuopetus koettiin erittäin toimivina. Alle on kuitenkin kerätty muutamia kohtia, joihin saadun palautteen mukaan voisi kiinnittää huomiota.

Palautevirtojen parantaminen. Mikäli jatkossa halutaan kehittyä, tulee palautevirtoja parantaa ja palautetta tulisi kerätä entistä useammin. Jos saadaan luotua ilmapiiri, jossa palautteen voi antaa rehellisesti, välittömästi ja suoraan, myös hyöty kasvaa. Opettajat saavat palautteen suoraan tilanteessa, ennen kuin se pääsee unohtumaan ja vääristymään. Tämä myös mahdollistaa kehityksen välittömästi vaikka jo seuraavalle tunnille. Tämä vaatii myös jokaiselta opettajalta henkilökohtaista halua kehittää oman opetuksensa sisältöä ja omia toimintatapoja. Tärkeimmät asiat opettajat voivat kirjata ylös ja tuoda esiin esimerkiksi tiimipalavereissa. Opettajia tulisi kannustaa keräämään palautetta päivittäin. Palautteen myötä tehdyistä kehityksistä tulisi myös viestiä oppilaiden suuntaan. Organisaation tulisi tavoitella pohtivaa kulttuuria, jossa vallitsee tasa-arvo, vuorovaikutus arvostus ja halu kehittyä.

Opettajien asiaton käytös. Suurin osa opettajista sai todella hyvää palautetta. Muutammat opettajat saivat nimettyä palautetta, jossa tuotiin esiin, asiattomia kommentteja ja huonoja vuorovaikutustilanteita. Ajatusmallit kehittyvästä organisaatiosta ja palautekulttuurin luomisesta tulisi saada kulkemaan koko organisaation läpi. Onkin hyvä tutkia myös opettajien voimanlähteitä ja syitä toimintaansa.

Lisää käytännön harjoittelua. Palautteesta kävi ilmi käytännön harjoittelun, kuten simulaattoreiden ja lentokonevierailujen hyöty. Oppilaat toivoivat, että lentokoneet ja lähtövalmistelut olisivat tutumpia, kun he aloittavat niissä työskentelyn. Oppilas muistaa paremmin oppimansa, saadessaan kokea sen, kuin jos vain opettelee asian teoriassa. Kun oven avaamista harjoitellaan käytännössä, laukaisee tositilanne muiston varmemmin, kuin jos asian käsittelee vain esimerkiksi kokeessa. (s. 12)

Aikataulut. Monen vastaajan mielestä aikataulu oli liian tiukka suhteessa opitun asian määrään. Toisaalta myös usein ennalta sovitut aikataulut ja suunnitelmat eivät pitäneet. Lukujärjestys ei aina ollut johdonmukainen ja eri konetyyppien opiskelu ristiin aiheutti hämmennystä.

Viestintä. Kyselyssä nousi usein esiin ongelma, jossa muutoksista ei viestitty tarpeeksi selkeästi.

Kokemuksen vaikutus ja ihmisen kohtaaminen. Jotkut vastaajat kokivat erityisesti palvelupuolella, ettei heidän aiempaa kokemusta otettu huomioon. Palvelu ja myyntikoulutuksessa toivottiin syvempää koulutusta perusasioiden sijaan. Esimerkkeihin toivottiin enemmän positiivisuutta ja vähemmän pelottelua.

Osa opetuksen työkaluista vanhentuneita tai tarpeettomia. Osa manuaaleista, e-learning –materiaaleista ja videoista oli vanhentuneita. Audiobookit koettiin hyödyttömiksi tai niiden olemassaolosta ei tiedetty.

5.2 Kehitysehdotuksia

Virtuaalitodellisuus. Finnair Flight Academy käyttää virtuaalitodellisuutta hyväkseen jo lentäjien koulutuksessa. Lisäksi sitä on alettu hyödyntää koulutuksessa ympäri maailmaa, esimerkiksi yhdysvaltalaisissa yliopistoissa lääketieteen laitoksilla.

Nykyisin käytössä olevat lentokonevierailut ovat ehdottoman tärkeitä ja hyödyllisiä, mutta kalliita ja vaikeita aikatauluttaa, koska samat koneet kuljettavat asiakkaita. Toisaalta koulun tiloissa olevia fyysisiä simulaattoreita voidaan käyttää, mutta jokaista konetyyppiä ei voida mallintaa sisätiloihin. Virtuaalitodellisuus voisi toimia näiden rinnalla. Virtuaalitodellisuuteen pystyttäisiin mallintaa yleisimpien konetyyppien sisätilat ja siellä oppilaat pääsisivät harjoittelemaan toimenpiteitä ja tutustumaan tiloihin. Virtuaalisia harjoitteita voisi toistaa lukemattomia kertoja ilman, että kulut nousevat.

Motorola opintokokonaisuuksista. Proakatemiallakin käytössä olevaa jälkimotorolaa voidaan käyttää palautevirtana. Opettaja voisi käydä opintokokonaisuuden tai oppitunnin loppuun palautekierroksen. Tällöin opettaja saa suoran palautteen ja oppilaat kokevat saavansa mahdollisuuden vaikuttaa. Motorola muodostetaan esittämällä seuraavanlaiset kysymykset:

1. Mikä meni hyvin?
2. Mikä meni huonosti?
3. Mitä opin?

4. Mitä vien käytäntöön?

Kurssien aikataulujen uudelleenjärjestelyjä. Budjetti ja organisaatio yleensä sanelee aikataulut, mutta kurssia voisi koittaa järjestellä uudelleen niin, että aikataulu olisi kevyempi ja jättäisi enemmän varaa muutoksille. Kurssin rakennetta voisi muuttaa niin, että opinnoissa keskityttäisiin yhteen konetyyppiin kerrallaan; ensin teoria, sitten käytäntö ja lopuksi kokeet. Tämän jälkeen siirryttäisiin seuraavaan konetyyppiin.

Aiemman kokemuksen huomioiminen. Yksilöllistä opetusta voi olla vaikea toteuttaa, mutta vaihtoehtona voisi käyttää esimerkiksi tiimioppimisessa käytettävää dialogia. Dialogin avulla kokeneemmat oppilaat voivat jakaa oppejaan ja edesauttaa vähemmän kokemusta omaavien oppimista. Tällöin tuttuunkin aiheeseen voisi saada mielenkiintoa ja saataisiin kaikkien kokemus hyödynnettyä. Dialogi antaa ryhmälle mahdollisuuden havaita ja ymmärtää haasteita ja luomaan ratkaisuja sekä uusia ajatusmalleja yhdessä. Sen tarkoitus ei kuitenkaan ole korjata ongelmia, vaan muuttaa prosesseja niin, ettei samoja virheitä synny. Opettajille voisi rohkaista enemmän ottamaan huomioon oppilaiden oman osaamisen ja kokemuksen. Jos kurseja jaetaan ennen lentäneisiin ja kokemattomiin, tulisi selkeämmin huomioida vanha kokemus.

Oppimisen työkalujen päivitys. Oppimisen työkalut tulisi päivittää ja niiden tarpeellisuus kartoittaa. Onko esimerkiksi ryhmätyöt sopiva toimintamalli näin tiiviiseen koulutukseen vai voisiko tiimityötä harjoitella muilla keinoin? Videot ja manuaalit tulisi käydä läpi ja päivittää, etteivät ne sisällä vanhentunutta tietoa. Vaikka sisältö ei olisikaan muuttunut, on uudet materiaalit kiinnostavampia ja näin hyödyllisempiä oppilaan näkökulmasta.

Muistilista. Jokaisesta opintokokonaisuudesta voisi toteuttaa käsikirja tai muistilista, jota voisi kuljettaa mukanaan lennoilla. Listasta löytyisi niin turvaohjeet, kuin muistilista oleellisista palvelun asioista. Lisäksi toivottiin toimenpidelistaa asioista joita tulee tehdä ennen nousua ja laskun jälkeen.

Viikkopalaveri. Kurseille voisi ottaa käytännön, jossa maanantaisin käytäisiin läpi viikon oleelliset asiat. Tällöin voitaisiin paremmin viestiä esimerkiksi muutoksista luku-järjestyksessä.

Palautteen kerääminen opettajilta. Voisi olla aiheellista luoda oppilaspalautteen pohjalta palautekysely opettajille. Tällöin voisi verrata opettajien näkemystä asioista oppilaiden kokemuksiin ja lähteä pohtimaan näkemyseroja ja kehityskohteita yhdessä opettajien ja oppilaiden kanssa.

Viestintä palautteen vaikutuksista. Toimivassa palautekulttuurissa tarvitaan kokemus palautteen vaikuttavuudesta. Voisi olla hyvä lähettää esimerkiksi tähän kyselyyn osallistuneille työntekijöille kooste kyselyn tuloksista ja esimerkkejä siitä, miten toimintaa on kehitetty palautteen myötä. Myös uusille oppilaille voitaisiin kertoa millaista palautetta on saatu ja mitä on tehty. Tämä kannustaisi palautteen antamiseen myös jatkossa.

Opinnäytetyön tekijän loppumotorola

Opinnäytetyön tekijä teki työstään loppumotorolan esimerkiksi toimeksiantajalle ja arvioidakseen tehtyä työtä.

Mikä meni hyvin? Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui loistavasti. Toimeksiantajan arvostus näkyi asenteessa ja yhteistyöhalussa. Uudella lomakkeella saatiin haluttua eroa tasaisen numeerisen keskiarvon sijaan. Vastausten perusteella toimeksiantaja voi löytää selkeitä kehityskohteita joihin tarttua. Teoriaosuutta voidaan käyttää organisaation palautekulttuurin tutkimiseen ja kehittämiseen.

Mikä meni huonosti? Prosessi venyi turhan pitkäksi työn tekijän muiden kiireiden takia. Myös työn tekijän haasteet työn aikatauluttamisessa ja arjessa viivästytti työn valmistumista. Kyselyn toimittamisessa oli ajoittain teknisiä virheitä. Tämän takia osa vastaajista sai kyselyn suunniteltua myöhemmin, mikä mahdollisesti laski vastausprosenttia. Toisaalta osa vastaajista pystyi peilaamaan koulutusta työelämään. Työ olisi pitänyt suunnitella paremmin, niin että jatkumo teoriasta käytäntöön on selkeämpi.

Mitä opimme? Opinnäytetyön tekijän suurimmat opit teoriasta olivat palautteen dynamiikan ja palautevirtojen merkitys. Kyselytutkimukseen liittyen opittiin uusia tapoja esittää kysymykset niin, että eroja syntyy ja vastaajan on pakko tuoda mielipiteensä julki. Jos kaikki asiat arvioidaan 3/5 ei ole oikeastaan hyötyä kysyä palautetta.

Mitä viemme käytäntöön? Työn tekijä vie käytäntöön palautteen teoriasta opitut asiat. Palautetta ja motivaatiota organisaation jäsenissä tullaan tarkastelemaan uudella tavalla. Palautteen antamista tullaan kehittämään niin, että se vastaisi aina kulloisenkin henkilön sisäisiä voimanlähteitä. Työn tekijä pyrkii jatkossa kyselytutkimuksissa välttämään numeerisia kysymyksiä ja hakemaan ääripäitä mielipiteissä, jotta löydetään kehitettäviä asioita.

LÄHTEET

Aalto, Mikko. 2002. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. My Generation Oy

Aaltola & Valli. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Human Interest

Barlow, Janelle & Møller, Claus. 1998. Ota asiakasvalitus lahjana. Fäth & Hässler

Cunningham, Ian. 1994. The Wisdom Of Strategic Learning. Cambridge: University Press

Game Changer: Virtual reality program to transform how students learn about the human body. 2017. Artikkel. Luettu 20.9.2017.

<https://source.colostate.edu/game-changer-virtual-reality-program-transform-students-learn-human-body/>

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi

How Virtual Reality May Change Medical Education And Save Lives. 2015. Forbes. Artikkel. Luettu 18.9.2017

<https://www.forbes.com/sites/robertglatzer/2015/05/22/how-virtual-reality-may-change-medical-education-and-save-lives/#25d9fe8961bf>

Ilmailun koulutus. 2015. Liikenteen turvallisuusvirasto. Luettu 20.9.2017

<https://www.trafi.fi/ilmailu/koulutus>

Isaacs, William. 1999. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Kauppakaari / Talentum Media Oy

Partanen, Johannes. 2016. The Team Coach's Best Tools. Partus.

Pilot Training. 2017. Finnair Flight Academy. Nettisivu. Luettu 20.9.2017
<https://www.finnairflightacademy.com/en/pilot-training>

Reigeluth, Charles M. 1999. Instructional-Design Theories and Models, A New Paradigm of Instructional Theory, Volume II. Routledge

Ranne, Jari. 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttavaa!. Mieli Kirjat

Vilka, Hanna. 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannus-
osakeyhtiö Tammi

LIITTEET

Liite 1. Havainne Digium-lomakkeesta (Finnair Flight Academy)

1 (2)

Tervetuloa koulutuksen arviointiin...

Koulutuksen tiedot

Lentokoulutus (lentäjien karsint, pl. turvakoulutus)	<input type="checkbox"/>
Type rating course A320 (FFA Vantaa)	<input type="checkbox"/>
Type rating course A320 Fast track (FFA Vantaa)	<input type="checkbox"/>
Type rating course A330 (FFA Vantaa)	<input type="checkbox"/>
Type rating course E170/190 (FFA Vantaa)	<input type="checkbox"/>
Upgrade to commander A320	<input type="checkbox"/>
Upgrade to commander A3LR	<input type="checkbox"/>
Upgrade to commander E170/190	<input type="checkbox"/>
Type Rating Course A320 LFT (LFT/FFA Vantaa)	<input type="checkbox"/>
CCQ A320 to A330	<input type="checkbox"/>
CCQ A330 to A320	<input type="checkbox"/>
CCQ A340 to A330	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
CTR A330 to A350 (Airbus TLS)	<input type="checkbox"/>
Type rating course A350 (Airbus TLS)	<input type="checkbox"/>

Type rating course A330 (Airbus TLS)	<input type="checkbox"/>
Type rating course A320 (Airbus TLS)	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
Recentest oia training 2016 (all types)	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
Refresher training (A, B or C)	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
Company initial training (PIC)	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
SPVTRG1 theory course	<input type="checkbox"/>
SPVTRG1 practical training	<input type="checkbox"/>
LFT theory course	<input type="checkbox"/>
LFT practical training	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
Other	<input type="checkbox"/>
Tuotto- ja palvelusohjeita (matkustamohenkilökunnan koulutus ja lentäjien turvakoulutus)	<input type="checkbox"/>
Cabin crew initial course	<input type="checkbox"/>
Cabin crew initial + operator's conversion training	<input type="checkbox"/>

Cabin crew operator's conversion training	-
Senior Cabin Crew Course	<input type="checkbox"/>
Purser course	<input type="checkbox"/>
Recentest safety training ESE (Finair)	<input type="checkbox"/>
Recentest training (safety, CRM, first aid) (other airlines)	<input type="checkbox"/>
330340 työpöytäkurssi/Conversion training	<input type="checkbox"/>
A350 työpöytäkurssi/Conversion training	<input type="checkbox"/>
325 työpöytäkurssi/Conversion training	<input type="checkbox"/>
EMB-työpöytäkurssi/Conversion training	<input type="checkbox"/>
CCM/FPRCA/brush up (Finair)	<input type="checkbox"/>
Discrepancy Ground training	<input type="checkbox"/>
Instructor training	<input type="checkbox"/>
Matkustajien turvakoulu (lentooppilaskoulu)	<input type="checkbox"/>
Korkkusta kulkuvälineiden safety upgrade for frequent flyer	<input type="checkbox"/>
J-henkilön täydennyskoulutus	<input type="checkbox"/>
henkilö J-henkilön palvelu ja A350-työpöytäkurssi	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>
-	<input type="checkbox"/>

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20
-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21
Other	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22
Oma työnantajasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23
Finair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24
Muu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25
Koulutus johon osallistuin aikoi (ensimmäinen koulutuspäivä)			26
			27
			28
			29
			30
			31

Valitse työntätäväsi	
CCM	<input type="checkbox"/>
RCC	<input type="checkbox"/>
Purseri / CPU	<input type="checkbox"/>
Lentäjä	<input type="checkbox"/>
Valitse työntätäväsi	
Matkustamohenkilöstö	<input type="checkbox"/>
Lentäjä	<input type="checkbox"/>

	Kuukausi	Päivä
	<input type="checkbox"/> Tammikuu	<input type="checkbox"/> 1
	<input type="checkbox"/> Helmikuu	<input type="checkbox"/> 2
	<input type="checkbox"/> Maaliskuu	<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> Huhtikuu	<input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> Toukokuu	<input type="checkbox"/> 5
	<input type="checkbox"/> Kesäkuu	<input type="checkbox"/> 6
PVM	<input type="checkbox"/> Heinäkuu	<input type="checkbox"/> 7
	<input type="checkbox"/> Elokuu	<input type="checkbox"/> 8
	<input type="checkbox"/> Syyskuu	<input type="checkbox"/> 9
	<input type="checkbox"/> Lokakuu	<input type="checkbox"/> 10
	<input type="checkbox"/> Marraskuu	<input type="checkbox"/> 11
	<input type="checkbox"/> Joulukuu	<input type="checkbox"/> 12
		<input type="checkbox"/> 13

Liite 2. Uusi palautelomake ja saatekirje

1 (5)

Kyselylomake lähetettiin oppilaille seuraavilla saatesanoilla:

”Hei,

haluamme kehittää Finnair Flight Academyn koulutusta ja toivomme saavamme palautetta peruskurssilta. Vastaathan huolella ja annat meille rehellisen mielipiteesi. Palaute annetaan nimettömänä.

Kysymyksiä on yhteensä 14 ja se vie aikaa noin puoli tuntia.”



Hei,

haluamme kehittää Finnair Flight Academyn koulutusta ja toivomme saavamme palautetta peruskurssilta. Vastaathan huolella ja annat meille rehellisen mielipiteesi. Palaute annetaan nimettömänä.

Kysymyksiä on yhteensä 14 ja se vie aikaa noin puoli tuntia.

1) Perustiedot

* Kurssi

* Aloituspäivämäärä

* Työnantaja

* Työtehtävä

Next >>



Opetuksen arviointi yleisellä tasolla.

2) * Missä onnistuimme parhaiten? (valitse 1-3)

- Erialaisten opetusmenetelmien ja -välineiden käyttö.
- Opetusmateriaalien soveltuvuus.
- Kurssin sisällön sovellettavuus työssä.
- Tuntimäärä suhteessa sisältöön.
- Kurssin vaativuustaso.
- Kouluttajien ammattitaito ja vuorovaikutustaidot.
- Teorian ja käytännön suhde.
- Lukujärjestyksen painotus ja aikataulutus.

3) Konkreettisia esimerkkejä onnistumisista?

0/4000

4) * Missä asioissa voisimme parantaa? (valitse 1-3)

- Erialaisten opetusmenetelmien ja -välineiden käyttö.
- Opetusmateriaalien soveltuvuus.
- Kurssin sisällön sovellettavuus työssä.
- Tuntimäärä suhteessa sisältöön.
- Kurssin vaativuustaso.
- Kouluttajien ammattitaito ja vuorovaikutustaidot.
- Teorian ja käytännön suhde.
- Lukujärjestyksen painotus ja aikataulutus.

5) Miten voisimme parantaa koulutusta? (esimerkki)

0/4000

6) * Mitkä oppimisen työkalut toimivat parhaiten? (1-3)

- Ryhmä- ja parityöt
- E-learning ja cabin library
- Slideshow / Power point
- Lentokonevierailut
- Videot
- Kokeet / testit
- Manuaalit
- Audiobookit
- Muu

7) * Mitkä oppimisen työkalut toimivat huonoiten? (valitse 1-3)

- Ryhmä- ja parityöt
- E-learning ja cabin library
- Slideshow / Power point
- Lentokonevierailut
- Videot
- Kokeet / testit
- Manuaalit
- Audiobookit
- Muu

8) Esimerkkejä siitä, miten työkaluja voisi parantaa?

0/4000

Next >>

Palautetta opettajille

Arvioi opettajien ammattitaitoa ja opetuksen sisältöä sekä opetusmetodeja ja vuorovaikutustaitoja. Asteikolla yksi on paljon kehitettävää ja neljä on erittäin hyvä.

9) * Ammattitaito ja opetuksen sisältö

	1	2	3	4
Palvelu lennoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiapu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juomatietous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myynti lennoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) * Opetusmenot ja vuorovaikutustaidot

	1	2	3	4
Palvelu lennoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiapu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juomatietous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myynti lennoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Muita kehuja tai rakentavaa palautetta opettajille?

0/4000



12) Yleisarvosana

	Arvosana					Kommentti
	1	2	3	4	5	
Yleisarvosana koulutukselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

13) Millaista koulutusta haluaisit tulevaisuudessa?

0/4000

14) Muuta palautetta tai ehdotuksia toiminnan parantamiseksi?

0/4000

[Send](#)

”Etenkin erilaiset opetustavat ja luokat olivat huippuja! Tilat ja puitteet myös :) Kouluttajien valinta on mennyt nappiin! Eteenkin suuri kiitos NN, NN sekä NN. Parempia kouluttajia ei voisi olla!! Kiitokset myös N, molemmille N ja aivan ihanalle N!”

”FFAlla mukavat luokat sekä välineet”

”Opettajien tapa pitää kuuntelijan mielenkiintoa yllä.”

”Inan ihmisläheinen ja rento tapa opettaa piti mielenkiinnon yllä läpi kurssin. Kertakaan ei lähtenyt ajatus harhailemaan ja tehnyt mieli ottaa puhelinta esille. Opetus kattoi lähes kaiken, jolla pääsi helposti tenteistä läpi. Aikataulu piti hyvin koko kurssin. Opetusmenetelmät olivat hyvin perinteisiä, mutta näin lyhyellä kurssilla se oli riittävää.”

”Hienoa, että kaikki opettajat ovat myös itse lentotyössä”

”Kouluttajat olivat erittäin ammattitaitoisia ja omasivat hyvät vuorovaikutustaidot. He kommunikoivat erittäin selkeästi saivat hyvin viestittyä asian oppilaille.”

”Kaikki kouluttajat olivat hyvin ammattimaisia, lämpimiä ja kärsivällisiä. Heidän kanssaan oli helppo kommunikoida ja kysellä mieltä askartavia kysymyksiä.”

”Minusta kurssilla valmistetaan oppilaat niin hyvin kuin teoreettisesti vain mahdollista itse työhön. Myös muiden lentoyhtiöiden kurssin käyneenä, minusta tämän kurssin sisältö oli loogisessa ja selkeässä järjestyksessä.”

”Käytännön harjoitukset ovat hyviä.”

”Ihanat, ammattitaitoiset ja helpostilähestyttävät kouluttajat, joilta sai hyvää, rakentavaa palautetta. Tunneille oli aina miellyttävää mennä. Kurssin vaatavuuden huomioonottaen kouluttajat tekivät erinomaista työtä siinä, että saivat opetettua asiat siten, että asiat tuntuivat helpommilta oppia ja ne jäivät mieleen.”

”Teorian ja käytännön harjoittelun luokissa ennen fam-lentoja koin hyvinkin perusteelliseksi antaen hyvät valmiudet ja varmuuden fam-lentoihin sekä edelleen itse työhön kurssin jälkeen.”

”Lentokonevierailut, turvahallin simulaattorit ja familennot avasivat tunneilla opetettua teoriaa todella hyvin. Myös kurssin rakenne turva-, ensiapu- ja palvelukoulutuksen jaon suhteen toimi ja avasi työn eri osa-alueita hyvin.”

”Opetus oli riittävän tiukkaa, jotta kaikki menestyivät mutta samalla hauskaa. Kaikki kolme pääopettajaa olivat mielestäni ammattitaitoisia ja kannustavia. Opettajat olivat hyvin erilaisia, mutta hyviä jokainen.”

”Etenkin turvakouluttaja ja ensiapukouluttaja ovat työssään erinomaisia. Selittävät asiat selkeästi ja huolella, selvittävät asiat, joita eivät tiedä. Osasivat myös arvostaa meidän kurssilaisten (kaikilla kokemusta lentotyöstä) ammattitaitoa ja osaamista.”

”Kurssilla oli sopiva määrä teorialunteja sekä käytännön asioita. Asiat käytiin hyvin teoreettisesti läpi ennen kuin päästiin kokeilemaan käytännössä.”

”Selkeät diat ja johdonmukainen opetus. Opetuksessa keskityttiin tärkeisiin ja keskeisiin asioihin. Kurssi oli tiivis, mutta mielestäni mielenkiintoinen opetus ja selkeät itsenäisesti suoritettavat e-learningit tukivat oppimista niin, että kurssin vaativuus ei tuntunut ylittävääsemättömältä. Lukujärjestyksestä noudatettiin hyvin muutamaa poikkeusta lukuunottamatta tämä varmasti helpotti monen perheellisen tai työtä tekevän arkea.”

”Hyvin valitut ja ammatilliset kouluttamassa”

”Kouluttajat ovat todella ammattitaitoisia ja mukavia, uskon että hyvillä kouluttajilla on suuri vaikutus kurssin onnistumiseen ja opiskelijoiden motivaatioon. Oli myös hyvä, että kurssilla oli käytännön drillejä, joissa teoriassa opittuja asioita pääsi kokeilemaan itsekin. Se, että FAM-lentojakso oli sijoitettu keskelle kurssia oli myös hyvä, sillä lentojakson aikana konkretisoituivat kurssilla opitut turva- ja palveluasiat.”

”Kouluttajat olivat erittäin innostavia ja ammattitaitoisia. Turvallisuusasioita käsiteltiin hyvin käytännössä.”

”Kurssin opettajat olivat erinomaisia ja innostavia.”

”Etenkin turvakouluttaja NN oli todella ihana ja ammattitaitoinen opettaja! Ihminen juuri oikeassa työssä. Kaikki muutkin opettajat olivat mukavia ja taitavia. Myös käytännön ja teorian suhteessa oli mielestäni onnistuttu todella hyvin, ja käytännön harjoitukset selvensivät teoriassa käytyjä asioita. Esimerkiksi emergency equipmentteihin tutustuminen ja erilaisten ovien harjoittelu hallilla selvensi asioita paljon.”

”Kouluttajat ammattitaitoisia. Lisäksi osa kouluttajista osasi suhteuttaa koulutuksensa sisällön huomioon ottaen sen että olimme jo ennen lentäneitä. Eli siis kaikkea ei tarvinnut selittää juurta jaksan. Lisäksi myös meidän kokemuksia, mielipiteitä ja huomioita kyseltiin ja otettiin huomioon.”

”Kouluttajat olivat todella inspiroivia ja ammattitaitoisia”

”Kouluttajien ammattitaito oli huippua! Sekä käytännön että teorian kohdalla on saanut soveltaa opittuja asioita lennoilla. Kaikki käytiin alusta loppuun, unohtamatta mahdollisia "virhe-tilanteita" ja miten niissä toimia (jo muutama on otteeseen on tullut siivottua mustikkamehujä/kahveja asiakkaiden vaatteista - onneksi ei omasta syystä).”

”Varmistettiin, että kaikki todella ymmärtää. Kouluttajat oli "kartalla" oppimisesta hyvin. Ymmärsivät kaikkia kysymyksiä, "tyhmiä kysymyksiä ei ole”.

”Koulutus pohja oli hyvä, mutta kouluttajat saivat sen opetuksen motivoimaan ja opit perille, sillä he osasivat keskittyä tärkeisiin asioihin. Oli hyvä, että koulutus pohja on suunnilleen sama, sillä kun oppitunneille on rutiinit jää enemmän aikaa itseställeen kun kaikki sujui mallikaasti.”

”Teoria ja käytäntö kohtasivat. Opettajilla ajantasaiset tiedot ja taidot

Erityisen hyvin oli usein sijoitettu hands on-harjoituksia iltapäiviin, mikä auttoi sekä lounaan jälkeisessä "tarkkaavaisuuden tason laskuhetkessä" että myös toi vaihtelua ja konkretiaa teoriaosuuteen."

"Kouluttajamme, etenkin NN turvakouluttajana, onnistui yli odotusten. Tunneilla oli erittäin mielenkiintoisia opetusmetodeita ja kouluttajat jaksoivat olla erittäin innostavia ja antaa hyviä käytännön esimerkkejä."

"Teoriaopetus oli mielenkiintoista, ja sitä oli juuri sopivasti! Käytännön harjoitukset olivat mielestäni kaikista parhaimpia sillä ne jäivät hyvin muistiin. Kouluttajat olivat mukavia! Katjalle erityiskiitos!"

"Varsinkin turvakouluttajamme ammattitaito oli ihailtavaa! Katja muutenkin erinomainen ammatillinen esikuva. Ja vaikka ensiapukouluttajamme vaihtui aika monta kertaa, niin kaikki oli oikein osaavia."

"Käytännön harjoitukset olivat erittäin hyödyllisiä. Iso kiitos erityisesti NN mahtavasta opetuksesta!!!"

"Kurssilla oli sekä yksilö-, pari- että ryhmätyöskentelyä ja kaikkia niihin tarvittavia taitoja tarvitaan cabiinihenkilökunnan töissä. Kirjallisia tehtäviä oli yllättävän vähän, ei suorastaan ollenkaan, mutta lentokonetyöskentely onkin erittäin käytännönläheistä. Kurssilla käytiin kaikki koneeseen tarvittava teoria-, ensiapu-, palvelu- sekä turvallisuusasiat."

"Kouluttajat, erityisesti NN, NN sekä NN, olivat erittäin ammattitaitoisia."

"Innostava ja kannustava kouluttaja. Käytännön harjoitukset turvahallissa. Oikein hyvin suunniteltu teoria osuus, jonka jälkeen asioita tehtiin aina käytännössä. Jäi hyvin mieleen!"

”Iso kiitos myös erittäin taitaville kouluttajille, jotka osasivat opettaa asiat mieleenpainuvasti.”

”Oli hyvä että oli teoriaa, käytännön harjoituksia (drillejä), sekä lentokone vierailuja. Näistä sai hyvän kokonaiskuvan. Opettajat olivat parhaita omalla alueellaan ja oystyivät mielenkiintoisesti esittämään tärkeimmät asiat.”

”Päsin kurssista läpi!”

”Tavallisimmat työtehtävät uutena eri koneissa, eli 319 CCM3 tehtävät, 320 CCM4 tehtävät jne. Olisi ollut hyvä saada ne paperille, että mitä meiltä koneessa oletetaan tietävän mitä tehdä itsenäisesti. Varsinkin kun heti alkuun tuli koneen muutos samaan aikaan kun tulin kentälle, olisi ollut hyvä pystyä nopeasti tsekkaamaan mitä uudessa tyypissä minun tulisi tehdä ennen boarding; nyt sähellystä ja SCC oli muutenkin huonolla tuulella ja minun kysymykset työtehtävistäni eivät auttaneet ;-). Tällainen n 20 min briiffi ihan lopussa olisi hyvä, sillä kaksi viikkoa ainoastaan isojen koneiden maailmassa ja siitä hyppy pikkubusseihin jännitti.”

”Muuten matsku oli hyvä ja vaihteleva, mutta joku noista e-learningeista oli olo että vanhentunutta tietoa.”

”Aikataulutus, oli muuten melko hyvä, mutta äärettömän tiivis ensimmäisinä 10 päivänä, varsinkin kun meillä ei ollut ennakointiaikaa kun kurssi alkoi heti saatuaamme hyväksynnän. 10 min briiffi jokaisena maanantaina (esim heti aamusta) sen viikon osalta olisi myöskin ollut ihan hyvä. Nyt yllättäen joskus tuli jotain, koska jossain vaiheessa ei enää pystynyt muuta kuin elää päivä kerralla. Istuimme liikaa myös siihen nähden että työ on aikalailla jaloilla oloa. Omat lihakset ainakin 2 kk totaali liikuntaseis jälkeen huusivat ekojen pitempien lentojen jälkeen.”

”Palvelutunteja olisi voinut toteuttaa hiukan eri tavalla. Miksi palkata henkilöitä jotka tarvitsevat trollin ajokoulua, jos hakijoita on 3000 kappaletta. Mielelläni olisin oppinut syventävästi palvelu asioita, jota työssä ei opi jo ensimmäisenä päivänä. Aikatauluissa oli vaikea pysyä. Päivät venyivät varsinkin alussa joka päivä. Kurssin aikataulu ei pitänyt juuri koskaan ainakaan meidän kurssin kohdalla. Harmittaa, että sisältöä esimerkiksi turvaan oli lisätty todella paljon, mutta aikaa ei annettu lisää. Super hyväkin kouluttaja on pulassa, kun 20 ihmistä kyselee ja aikaa on valmiiksi liian vähän. Toki mekin kuten kouluttajat joustimme ja olimme välillä vähän pidempään, mutta uusien asioiden omaksumisen kannalta aikataulua kannattaa miettiä. Onko se sitten hieman pidempi kurssi tai sitten pidempiä päiviä, en tiedä. Toisaalta oppiminen heikentyy liian pitkistä päivistä. Ongelmia aikataulussa oli myös sen suhteen, että aikaa tauoille ei ollut juuri ollenkaan. Eikä sekään välillä häittäisi jos tauot kutistuisivat ole-mattomiin, mutta pitkällä juoksulla se on todella raskasta. Parannus ehdotuksena myös

se, että kun FFA:lle tulee ulkopuolisia luennoitsijoita, niin olisi kiva, että he tietäisivät kuinka kauan aikaa heillä on puhua, eikä niin että aina heidän kanssa venyy ja joutuu itse kysymään ehtisikö jossain välissä syömään. Ja nyt jo muutamia lentoja lentäneenä, huomaan sen, että olisi ollut tosi kiva jos kurssin aikana olisi käyty jossain välissä suht tarkasti läpi että mitä hommia missäkin koneessa meillä on ja mitä odotetaan. Toki tiedämme asiat turvan puolelta, mutta jotenkin sellanen selkeä että kun menette töihin, teette nämä asiat tällä positiolla.”

”Paljon teoriaa ja käytännössä harjoiteltiin mielestäni liian vähän, tulevaisuudessa toivoisin että käytäntöä enemmän sillä kerrasta ei jää mieleen.

Toivoisin myös enemmän kielten tunteja.

Enemmän "drillejä".”

”Liian monet ryhmätyöt eivät välttämättä tällaisella aikataululla ole hyödyllisiä. Palvelukoulutus ei antanut minkäänlaisia valmiuksia käytännön työhön. Kulttuurikurssia voisi mieluummin opettaa joku muu kuin suomensuomalainen, ettei mene stereotypioiksi.”

”Aikataulu oli osin liian tiukka, tauot jäivät usein myös pitämättä kiireessä.”

”Lukujärjestyksen aikataulutusta oli erittäin tiukkaa ajoittain ja tuntui että välillä tuli liikaa uutta asiaa liian nopeaan tahtiin, eikä tauoille edes oikein jäänyt kunnolla aikaa.”

”Joillekin aihealueille ei oltu laskettu tarpeeksi aikaa ja jouduimme käymään ne melko pikaisesti läpi.”

”Tuntuu välillä että päivät olivat aika pitkiä ja joitain aineita olisi voinut supistaa/nopeuttaa.”

”Olsi ollut kiva jos olisi saanut e-learning tehtävät jo ennen kurssin alkua että olisi voinut tehdä niitä hieman etukäteen, tuntui että oli sitten kerralla niin paljon kun eka kurssipäivä ja sitten kotina vielä e-learningit, kokeisiin harjoittelu ja ryhmätöiden valmistelu.”

”Kyseessä on kuitenkin todella tiivis paketti, joten välillä tuntui että osa asioista vaatisi hieman enemmän perehtymistä tunnilla. Useasti tunnit hieman venähtivät.”

”Esimerkkinä mainitsen eri konetyyppien ovien käytön normi- ja hätätilanteessa. Sitä voisi harjoitella parikin kertaa yhden kerran sijaan.”

”Lentoa olisi pitänyt tarkastella enemmän myös kokonaisuutena, eikä vain jaettuna eri osa-alueisiin (turva, ea, palvelu). Käytännössä nämä kaikki nivoutuvat yhteen ja töissä oppii parhaiten, mutta kurssilla voisi jo valmistella tulevia työntekijöitä lentojen hektisyyteen ja tehokkuuskeskeisyyteen.”

”Joidenkin hyvin yksinkertaisten asioiden läpikäymiseen käytettiin välillä liikaa aikaa, ja tärkeät ja laajemmat asiat jouduttiin käymään läpi kiireellä. Polite and professional english -tunteihinkin oli varattu turhan paljon aikaa, koska jo valintavaiheessa hakijoiden englanninkielen taso on testattu, ja tunnilla opetettavat asiat olivat liian helppoja. Vastaava tunti esimerkiksi asiakaspalveluruotsista olisi voinut olla hyödyllisempi.”

”Usein tuntui siltä, ettei aika olisi tahtonut riittää. Myös käytäntöä voisi olla enemmän koulun ulkopuolella.”

”Kurssi oli ennenlentäneille liian pitkä. Turvaosuus oli sopiva mutta palvelutunteja olisi voinut olla vähemmän. Japanilaisen N pitämä tunti oli todella hyvä ja kiinnostava. Sen sijaan business english tunti ei oikeastaan tarjonnut mitään uutta.”

”Laajarunkokoneisiin ja niihin liittyviin turva-asioihin käytettiin aivan liian vähän aikaa suhteessa muuhun koulutukseen. Kurssin palveluosuuteen olin pettynyt. Palveluosuudessa harjoiteltiin esim kahvin kaatamista koko päivä, trollin kokoamista useampana päivänä, lehtikärryn kokoamista kahdesti, mehun kaatamista yms. kokoneiden kurssilla, jossa osa oli tehnyt lentotyötä yli kymmenen vuotta. Minulle tuli useaan otteeseen sellainen olo, että aikaisempaa työkokemustani ei arvosteta lainkaan. Palvelukoulutuksessa kouluttaja puhui meille joskus kun lapsille, tuli sellainen tunne että minua/meitä pidetään tyhmänä ja että kaikki mitä olemme aiemmissa yhtiöissä tehneet niin olemme teh

neet väärin. Ennen lentäneiden kurssilla tulisi karsia palveluosuudesta runsaasti, jotta motivaatio ja into pysyisi yllä.”

”Aika ei vain riitä. Joka päivä oltiin myöhässä lounaalta ja tauot jäivät lyhyiksi. Pakko pidentää kurssia.”

”Erilaisia opetusmenetelmiä olisi voinut käyttää runsaammin, tai käytännötunnit olisi voinut hyödyntää paremmin erityisesti palvelutunneilla. Pistemäiset tunnit, joissa varsinainen ohjeistus puuttui eivät edistäneet juurikaan oppimista. Esimerkiksi pisteet, joissa tarkoituksena on rakentaa trolli, lehtikärri yms voisi olla kirjalliset ohjeet tai kuva miltä kärri tulisi näyttää. kun opettaja ei kuitenkaan ehdi kaikilla pisteillä olla apuna. Yleisfiilis kurssin opetuksesta on kuitenkin erittäin hyvä ja opetus oli mielestäni laadukasta!”

”Turva-asioihin olisi voitu varata enemmän aikaa. Esimerkiksi laajarunkokoneiden opetteluun oli varattu kokonaisuudessaan yhteensä 3 päivää koko kurssista. Palvelua olisi voinut olla noin puolet vähemmän. Vaikka palveluasiat ovat tärkeitä, opiskelijana koin, että palvelua oli kaiken aikaa tunnista toiseen ja päivästä toiseen. Palvelukoulutus tuntui myös välillä näytelmäkerhon kokoontumiselta.”

”Aivan liian pitkä koulutus.”

”Liikaa käytännön kokeita ja tunteja, mitkä vois käyttää paljon fiksummin. Ollu monia turhia päiviä missä mitään ei olla opittu. Samat ihmiset tulee kertoa ja selittää samoista asioista, aivan liikaa kaikkee mitä ei ikinä välttämättä tuu tarvii.”

”Liikaa painotusta esim. palvelukoulutukseen, joka on tottakai yksi tärkeimmistä asioista, mutta sen oppii vaan tekemällä eikä harjoituksia tekemällä koulussa. Tilanteesta ollaan yritetty mahd aito, mutta ei silti ikinä oo tuntunu aidolta. Tärkeimmät asiast eli first aid ja turvakoulutus on hyvin, mutta palvelukoulutus kestää melkein 4vk ja aivan liian turha. Pärjäis paljon lyhemmälläkin.”

”Lisäksi hiustenlaitto ja meikki tunti?! Aivan liian turha. Pitäis keskittyä enemmän käytännön asioihin eikä turhiin.”

”Kurssin aikataulussa pitäis olla enemmän joustoa. Ihmisillä voi olla tärkeitä menoja (muuta kuin häät, hautajaiset, sairaudet). Pitäisi osata antaa joustamisvaraa, koska koulutuksen lisäksi ihmisillä on muukin elämä meneillään johon voi tulla tärkeitä menoja, eikä vaan aina hautajaisia...”

”Ensi-apu: vielä useammin harjoittelua esim. happipullon kanssa.”

”Kaikki: positioiden konkreettiset tehtävät koneissa vieläkin tarkemmin turva+service (etenkin jälkimmäistä harjoiteltiin liian vähän).”

”Kurssi oli todella tiivis paketti, ja välillä tuntui, että etenkin teorianunteja varten oli varattu liian vähän aikaa. Tunneilla oli usein kiire ja aikataulut venyivät. Suosittelisin lisäämään muutaman tunnin etenkin turvan puolelle, sillä varsinkin monet teoriatunnit venyivät paljon. Ja välillä kurssilaisilla on paljon kysymyksiä, niillekin on hyvä varata aikaa.”

”Kurssi voisi olla esim. viikon tai muutaman päivän pidempi. Tietoa on paljon sisäistetäväksi lyhyessä ajassa. Toivoisin vielä nykyiseen nähden enemmän käytännön harjoituksia.”

”Kurssilla oli annettu aivan liian vähän aikaa laajarunkokoneiden turva puolen asioihin. Samaan aikaan kun oli luettava A330 ja A350 kokeisiin oli tehtävänä kulttuuri ryhmätyö, johon tuntui menevän paljon aikaa sen sijaan että oltaisiin keskitytty tärkeisiin turva-asioihin. Työhön tullessa huomasi, että laajarunkokoneet eivät ole vielä yhtä hyvin hallussa kuin kapearunkokoneet.”

”Aika ei riittänyt, jotain olisi voinut olla enemmän jotain vähemmän.”

”Laajarunkokoneiden osuus oli todella lyhyt ja tuhti tietopaketti, ja kuulin että aiemmin 330- ja 350-konetyypit on ilmeisesti käyty läpi erikseen? Me kävimme ne samassa kokonaisuudessa läpi, ja konetyypit ja niiden ominaispiirteet menivät helposti sekaisin keskenään. Joten ehkä laajarunkojen osuus saattaisi olla selkeämpi jos konetyypeihin perehdyttäisiin erikseen, kuten aiemmin? Tältä minusta tuntui, mutta tietenkin tämä on

vain minun tuntemukseni, ja jonkun muun mielestä tämä saattoi olla täysin selkeä osuus!”

”Lukujärjestys oli hyvin tiivis ja perheellisenä aika rankka, joitakin ryhmitöitä olisi voinut olla vähemmän. Myös sisäistettävää asiaa oli todella paljon lyhyessä ajassa. Työden alkaessa tuntui kun olisimme voineet saada hieman enemmän koulutusta palvelusta käytännössä ja eri positioista palvelun kannalta, vaikka ymmärrän että työn oppii vain tekemällä.”

”Liian tiukka aikataulu. Usein loppui aika kesken kouluttajalta. Seurauksena myös lyhyet tauot, joka oli aika väsyttävää. Lukujärjestyksessä aika paljon muutoksia, joista kouluttajatkään eivät olleet aina perillä. Välillä kouluttaja ei ilmestynyt paikalle ollenkaan?”

”Peruskurssi voisi olla esim 1-2vkoa pidempi jotta teoriaa ei tarvitsisi kiirehtiä niin paljon (varsinkin isojen koneiden osalta)”

”Muutaman kerran kurssin aikana tuntui, etteivät tunnit riitä päivän aikatauluihin. Esim. suunnitellut käynnit turvahallissa siirrettiin/lyhennettiin PT päivien vuoksi (tämä täysin ymmärrettävää ja onneksi kouluttajien tieto-taito korvasi menetetyt käytännön teorian). Nyt vasta muutaman kuukauden lentäneenä herää uusia kysymyksiä, joihin kurssin whatsapp-ryhmässä pohditaan yhdessä vastauksia. Olisin itse ehkä toivonut muutamaa IFS:n "kyselytuntia" lisää kurssin aikatauluun.”

”Kaukolento/laajarunko osuus liian tiivis. Ei aikaa kysyä. Kapearunko-osuudessa välillä "turhankin" väljää verrattuna kurssin loppuviikkoihin.”

”Lisää paperisia materiaaleja, nyt liikaa "yksitoikkoista" power pointtia. Tosi hienoa oli oikeiden esimerkkien (vrt lento-onnettomuudet) käyttö, lisää ymmärrystä.”

”Hienoa, että meillä oli käytössämme lukujärjestys heti alkuun ja pystyimme seuraamaan opetuksen edistymistä ja tunteja ennakkoon ja hiukan varautua asioihin. Ymmärrettävää on, että lukujärjestykseen tulee muutoksia ja paikat muuttuvat, mutta selkeämpi

ohjeistus muutoksista olisi tarpeen. Esim. kun tunteja oli siirretty viimeisesti HR/TES tunnista ei oltu ilmoitettu ja oppilaat eivät tienneet tulla paikalle. Aihe olisi ollut mielenkiintoinen.”

”Enemmän vierailuja koneisiin jotta saa käytännössä nähdä asiat”

”Toivoisin, että turvaosio erityisesti laajarunko-osuudessa olisi kattavampi. Teimme samaan aikaan palveluosuudella asioita, jotka meille ennen lentäneille olivat jo hyvin tuttuja (käytävätyöskentely, trollin mekaniikka, lehtikärryt, viinin ym. juomien kaataminen). Tästä olisi hyvin voinut nipistää turvapuolen läpikäyntiin. Vaihtoehtoisesti palvelukoulutus olisi voinut keskittyä osaltamme jo ammattitaidon kehittämisen, ei peruspalveluosaamisen tasolle. Opettajilla olisi tähän varmasti tarvittava valmius.”

”Jotkut e-learning tehtävät olivat ennen kyseisiin teemoihin liittyviä tunteja, esim. accounting ja sealing. Opetusta tukeva e-learning tehtävä olisi ollut parempi tehdä tunnin jälkeen, jotta siitä olisi jäänyt paremmin mieleen asioita.”

”Itse olisin ehkä kaivannut vähän pidempää kurssia, sillä opittavaa ja sisäistettävää oli niin paljon lyhyessä ajassa! Päivät olisivat esim voineet olla vähän lyhyempiä (jotta myös arkena 8-16 välillä hoidettavia asioita pystyisi hoitamaan) ja kurssi olisi voinut olla esim. 10 viikkoa. Olisi myös ollut mukava saada enemmän kannustusta kuin pelottelua (ei koske kaikkia kouluttajia). Ryhmässämme kaikki olivat motivoituneita ja opiskelivat ahkerasti niin pelottelu toi vain turhaa lisästressiä. Esim. Se että kurssilta saateen potkia ulos vaikka kokeet läpäisisikin!”

”Palvelutuntien osalta tuntui, että asioiden läpikäymiseen oli varattu liian vähän aikaa. Aikataulu tuntui jatkuvasti pettävän eikä kouluttajan yrityksistä huolimatta kysymyksille jäänyt aina aikaa.”

”Tämä koskee lähinnä palvelutunteja. Meillä oli kyllä useita käytännönharjoituksia, mutta sillä lailla että yksi ryhmä teki yhden osan lentoa ja toinen toisen. Eli opin oikeasti miten trolli rakennetaan ja missä mikäkin sijaitsee vasta työelämässä. Mielestäni olisi

hyvä jo kurssilla jokaisen käydä läpi jokainen kohta. Kurssilta oli jäänyt myös epäselväksi mitä olisi hyvä tehdä jo maassa.”

”Esimerkiksi ovien harjoitteluun ennen koetta jäi vain vähän aikaa.”

”Osa kouluttajista oli todella erinomaisia ja taitavia opettajia, kuten esimerkiksi tuva-kouluttajamme N, joka kohteli meitä kunnioittaen ja puhui meille kuin ihminen ihmisille, niinkuin aikuisopiskelijoille puhutaan. Muutama muu opettaja taas puhui meille toisinaan kuin yläasteikäisille nuorille, jotka eivät osaa mitään ja kuin että kaikki tarvitsisi vääntää meille rautalangasta. Yksi opettaja pelotteli meitä ihan turhaan ja välillä minusta todella tuntui kuin olisin palannut takaisin yläasteen penkille, ei niinkään kurssin vaativuustason takia, vaan opetustyylin takia. Olemme kuitenkin kaikki aikuisia ihmisiä, jotka ovat itse halunneet tulla koulutukseen ja saada tämän työpaikan, emme mitään huonostikäyttäytyviä ja heikosti opiskelevia teinejä, joten mielestäni meihin pitäisi myös suhtautua hieman suuremmin odotuksin.”

”Lisäksi, tuntimäärä opiskelumateriaaliin nähden oli selvästi liian vähäinen, opettajat useilla tunneilla taistelivat aikaa vastaan, jotta ehtisivät käytyä kaikki tarvittavat asiat annetun tuntimäärän sisällä. Useasti tunnit myös venyivät ja taukoja ei pidetty, koska ei ollut aikaa. Tämä ei ollut mielestäni kovinkaan fiksuria, sillä jos kaksi tuntia pönöttää paikallaan, ei keskittyminen ole lopputunnista ihan parhaimmasta päästä, vaikka aikuisopiskelijoita olemmekin.”

”Meidän ryhmällämme oli erittäin paljon aikataulumuutoksia lukujärjestyksessämme, mikä ei sinänsä haitannut, mutta muutoksien takia meillä oli myös paljon epätietoisuutta ja opettajatkään eivät aina tieneet kuka on opetusvuorossa. Tiedotusta voisi siis parantaa sekä opiskelijoiden ja FFA:n kesken, että FFA:n ja opettajien kesken. Esimerkkinä pieleen menneestä kommunikoinnista oli päättäjäispäivämme aamu, jolloin kukaan meidän ryhmäläisistä tai vakiopettajistamme ei tiennyt että meillä on tunteja klo.9.00 alkaen, vaikka lukujärjestykseen oli merkitty koulu alkavaksi klo.10.30.”

”Kussilla oli paljon ns. "ilmaa" eli luentojen väliin tuli usein turhia hyppytunteja, luennoilta saattoi loppua käytävä asia kesken tai sitten asiat olikin käyty paljon nopeammin kuin oli tarkoitus. Aikataulutus oli mielestäni myös hassu, alussa tuntui että aikaa kului

ihan turhiin asioihin (osittain johtui erittäin aktiivisesta ja kyseleväisestä kurssista) ja sitten kurssin loppua kohden kouluttajille tuli selvästi kiire. Finnairin viestinnästä pidetty luento oli kertakaikkisen huono eikä luennoitsija ollut valmistautunut kunnolla.”

”Enemmän turvaa, vähemmän palvelua. Kokoneiden kurssilla vois jättää vaik englannin kielen tunnin ja trollin kasaamis tunnin pois.”

”Ovien avaamisen/sulkemisen harjoitteluun pitäisi mielestäni käyttää enemmän aikaa. Enemmän voisi olla käytännön esimerkkejä lentokoneen alkuvalmisteluista palvelun suhteen, esim kuivajäät jne.”

”ei parannettavaa :)”

”Uusi manuaali on ihan hirveä lukea uutena.”

”Audiobookit en edes tiedä mitä ne olisivat olleet ;-)”

”Isojen bussien treenaukselle enemmän aikaa kuin 3 päivää. Ja ois ihanaa ku tulis ennen koetta esimerkiksi paperi jossa selkiytyis alueet mitä erityisesti kokeisiin kannattais lukea. Manuaaleissa paljon asiaa, jotka eivät ole niin olennaisia kuin toiset.”

”Mielestäni kurssilta voisi karsia pari- ja ryhmätehtäviä ja keskittyä vielä enemmän teorian ja käytännön soveltamiseen. E-learningit ovat kyllä hyvä, sillä ne luovat pohjan tulevalle aiheelle!”

”Ryhmä ja paperityöt ovat hyviä mutta tuntuu että niihin ei saati tarpeeksi aikaa. Mielestäni pari lisä päivää tarvitaan kurssille.”

”Yllä mainitsemissani tehtävänannossa aiheet rönsyilivät hieman liikaa. Uskoisin, että opettajan kertomana samat asiat olisivat pysyneet enemmän asian ytimessä. Lentokone vierailuilla liian vähän aikaa ja paljon ihmisiä yhtä aikaa. Varmasti hankala järjestää vierailua A/N ryhmälle, mutta se toisi jo paljon lisää aikaa ja paneutumista. (Palvelu) Drilleissä toimi samoin ryhmän jako kahtia.”

”Enemmän pistareita, niin tietää missä oma oppiminen menee.”

”Ryhmätyöt on vaikea toteuttaa näin lyhyessä ajassa.”

”Videoissa vanhentunutta tietoa ja väärää toimintamalleja”

”Teimme kulttuuri tunnilla laajemmat ryhmätyöt eri maista. Vaikkakin tämän tekeminen ja niiden kuunteleminen oli kivaa, niin tuntui että se oli himan irrelevanttia ja turhaa aikaa vievää eikä sinänsä antanut hirveesti enemmän valmiuksia itse ammattia kohden.”

2 (5)

”E-earningeissä ei sinänsä ollut mitään vikaa vaan ne toimivat todella hyvänä opetusmateriaalina! Oli ainoastaan muutamia asioita (FICSU, EFB), joita olisi mieluummin opiskellut käytännössä ja esimerkiksi FICSUn e-learning oli todella pitkä ja jopa vaikeaselkoinen sen käytön helppouteen verrattuna. Siitä olisi voinut tehdä esim. vain yhden, hieman pidemmän videopätkän missä olisi selitetty käyttö.”

”Enemmän käytännön harjoittelua luokissa.”

”Manuaaleista löytyy tarvittava tieto, mutta kun ala ja käytännön työ on vielä täysin vierasta, manuaalia lukiessa jää helposti asioita epäselväksi. Myös tiedon hakeminen manuaaleista on melko mutkikasta. E-learningit ennen kyseistä tuntia pohjustivat oppimista hyvin, mutta kun oppitunnin jatkeeksi ja kertaukseksi kehoitettiin lukemaan manuaalia, olisi ollut hyvä varata jonkinlainen aika mahdollisten manuaalin herättämien kysymyksien läpikäymiseksi kouluttajan kanssa.”

”E-learningit olivat välillä vaikeaselkoisia ja pitkiä. Pisimpiä voisi mahdollisesti pilkkoa pienemmiksi kokonaisuuksiksi?”

”Onneksi ryhmä- ja paritöitä ei ollut hirveästi, ne on ihan mukavia mutta ei oikeasti niin opettavia. Konevierailuilla oppii eniten. Kokeista oppii hyvin, jos tekee jonkun virheen, muistaa kyllä jatkossa aina mikä oli oikea vastaus.”

”Kurssilla oli aivan liikaa ryhmätöitä. Kun kurssia on arkisin klo 8-16 ja illat menee manuaaleja opiskellessa on ehkä hieman kohtuutonta vaatia perheellisiä ihmisiä sitoutumaan vielä iltaisin yhteisiin ryhmätyöhetkiin. Palveluun käytettiin aivan liian paljon aikaa, moni asia toistettiin turhan monta kertaa ja aikaa esim. turva-asioilta meni hukkaan. Cabin library toimi hyvin, mutta osa e-earningeistä (muistaakseni esim. altitude physiology) oli kyllä aataminaikaisia, sisälsi vanhentunutta tietoa ja toimi huonosti. Laajarunkokoneiden manuaalit epäselviä ja vaikeasti luettavia, myös useita epäjohdonmukaisuuksia suhteessa tuntiopetukseen. Muut kokeet olivat hyviä ja riittävän vaativia, mutta palvelu skills test on mielestäni huono. Näytelty stressaava tilanne, jossa on vaikea toimia luonnollisesti, parempi olisi esim. familennoilta saatava palveluosuuden arviointi tms.”

”Ryhmätöille ei myöskään ollut aikaa eikä niihin pystynyt panostaa. Koulussa niille ei ollut erillistä aikaa jolloin olisi voinut tehdä ja muiden ryhmäläisten kanssa aikataulut-taminen oli erittäin haastavaa, koska kaikki asuvat eri paikoissa ja jopa eri kaupungeis-sa. Myös siksi että päivät olivat muutenkin pitkiä.”

”330 ja 350 manuaaleista voisi tehdä lukijaystävällisempiä.”

”Ryhmätöissä koin oppivani hyvin oman aiheeni asiat, mutta koska odotin omaa esitys-vuoroa muiden aiheet jäivät vähemmälle huomiolle. Osa e-learningeista oli todella pit-kiä ja sisälsivät paljon kertausta. Myös tietokoneluokassa tehtävät FAPin ja puhelimen käyttö harjoitukset olivat hieman tylsiä ja helpommin opittavissa konevierailulla. Kaikki vanhat lentoturmat ja muut tositapahtumat olivat mielenkiintoisia turvantunneilla, jatka-kaa niiden käyttöä!”

”Cabin library oli mielestäni toimiva.”

”E-learningit olivat epäkäytännöllisiä, kuivia ja erittäin pitkiä. E-learningeistä olisi enemmän hyötyä, jos ne olisivat lyhyitä ja ytimekkäitä. Ryhmä- ja parityöt eivät ehkä ole paras vaihtoehto näin intensiiviseen opiskeluun.”

”enemmän omatoimista tekemistä että joku valvoo”

”Ryhmätöitä vähemmän, sillä aikaa on todella vähän niiden tekemiseen. Ryhmätyö so-pii parhaiten esim. 1-5 vuoden pituisten opintokokonaisuuksien opiskelussa. Ryhmätyön tulos (tässä koulutuksessa) on yleensä se, että oma osuus tulee opittua, mutta muiden osuuskien sisäistäminen jää todella vähäiseksi.”

”Loppukoe (service) on mielestäni pelottava :) Sen saisi luontevaksi esim. parikokeena, heinäsiirkkana; ja toisaalta, kokeen vastaanottajan pitäisi ehdottomasti olla joku uusi; ei siis kukaan kouluttajista, jotta sen saisi luontevammaksi, jos sittenkään.”

”Toisaalta ihan mukavaa, että kurssilla on ryhmä- ja paritöitä, sillä ne antavat hyvää esimakua tulevassa työssäkin tarvittavasta ryhmäytymisestä ja yhteistyötaidoista. Ryh

mätöissä sai myös uusia näkökulmia aiheeseen toisilta ryhmäläisiltä, mikä oli myös hyvä juttu. Koska kurssi on hyvin intensiivinen ja vaatii paljon opiskelua myös iltaisin ja viikonloppuisin, eivät kaikki välttämättä ole halukkaita laittamaan omaa vapaa-aikaansa ryhmätöiden valmisteluun.”

”Plussaa kurssin aikaisista lentokonevierailuista sekä hyvistä cabin library -videoista!”

”Omalla kohdallani myös manuaaleista oli apua oppimisessa.”

”Pikkubussien manuaalit olivat hyvät ja tukivat hyvin opiskelun ohessa. Täytyy kyllä sanoa, että A330 ja A350 manuaalit aivan liian pitkiä ja tietyssä määrin liian yksityiskohtaiset, jotta niitä olisi voinut huolella lukea.”

”Manuaalit todella vaikealukuisia, pääosin A330 ja A350. Vaikea löytää niistä ne tärkeimmät tiedot. Lisäksi niissä oli jonkin verran väärää tietoa, joka hämmensi. Niistä on annettu palautetta kouluttajille. Myös Cabin libraryssä oli muutamassa kohdassa virheitä. Mm. A330 ja 350 konetyypeissä.”

”Lentokonevierailujen parantamiseksi on varmasti vaikea tehdä mitään. Jos kyseinen kone on myöhässä niin sille voi tuskin tehdä mitään?!”

”Powerpointeissa paljon juttuja, mitä ei löydy selkeästi muutakuin manuaalista. Printatti vihkonen, "pruju" voisi toimia hyvin, koska varsinkin CCOM on vaikealukuinen.”

”Oli mielekästä kun Power pointin ohella näytettiin asiaan kuuluvia videoita. Parannusehdotuksena voisi olla esim. päivitettyjä videoita enemmän. Kun esim. käydään läpi oviproserduureja, konetyyppieroavaisuuksia yms. voisi esitellä näitä esim. videoin Finnairin koneista. Haastavaa oli välillä oppia emergency equipmentin sijainteja ja olisi hyvä jos muun materiaalin lisäksi olisi live video koneesta näiden sijainneista. Palveluopetukseenkin voisi lisätä enemmän havainnollistavaa materiaalia, esim. tilanteita tai mallisuorituksia esittäen tai videoin.”

”Olisin toivonut palveluosuudessa enemmän haastavampia hands on- harjoituksia. Nyt kun lennot ovat alkaneet, suurin haaste meille aiemmin lentäneille on keittiötyöskentely(jonne oikeastikin joudumme jo alussa senioriteetin perusteella), eli harjoituksia aiheista missä tavarat sijaitsevat, miten aikataulutun järkevästi tehtävät asiat niin että palvelu on sujuvaa jos olen keittiövastaava, mitkä ovat kunkin CCM:n vastuualueet pienissä ja laajarunkokoneissa ison kuvan hahmottamiseksi.”

”Lentokenttävierailu jäi meidän ryhmältä kokonaan väliin, sillä meille oltiin unohdettu hankkia luvat. En tiedä mistä johtui, mutta toivotaan että muille ryhmille ei näin käy ja informaatio kulkee paremmin!”

”Ryhmätöihin ei ollut mahdollista panostaa kovinkaan paljoa aikaa, koska ryhmätyöt tehtiin kurssin ulkopuolella. Saman aikaisesti olisi kuitenkin pitänyt valmistautua kokeisiin sekä lukea manuaaleja läpi. CCOMit ovat hankalakäyttöisiä, eivätkä aina aukea.”

”Videot ja oikean elämän esimerkit herättivät pienestä horroksesta!”

”Varsinkin isojen bussien manuaalit tuntuivat vaikeilta sisäistää ja opetella niin lyhyessä ajassa.”

”Kokeet voisivat olla vaativampia. Kokeiden kysymykset olivat käytännössä sanasta sanaan cabin libraryn tai elearningien dioista eivätkä täten vaatineet syvällistä sisäistämistä.”

”Uudet videot. Videopätkissä oli proseduuri ym virheitä”

”Itselläni oppiminen vaatii myös visuaalisen puolen, joten en kokenut audiobookeja kovin hyödyllisiksi”

”Lisää E-Learningejä tukemaan oppimista kurssin loppuvaiheessa!”

”330 ja 350 manuaali hyvin vaikea luettava, mielummin opiskeli muistiinpanoista”

Liite 6. Muita kehuja tai rakentavaa palautetta opettajille?

1 (5)

”Suurin osa opettajista olitte aivan ihania, kärsivällisiä ja jaksoitte hyvin.”

”Myynnin kohdalla valitettavasti jäi olo että liikaa keskittymisestä meni siihen ettei tehnyt virheitä, koska silloin saimme kuulla hieman liian kovaa tekstiä. En ole tottunut saamaan kommentteja tyyliin "jos sanotte punkku, niin tapan teidät"... Itse inflight tuotteista ei jäänyt yhtään mitään muuta mieleen kun että karkit alhaalla ja meikit kakkoslaatikossa. Hieman enemmän tietoa mitä ne erikoistuotteet ovat ja miten niitä käytetään, esim seerumit oli itselleni ihan vieraita ja oli noloa kun en yhtään pystynyt vastaamaan asiakkaiden helpoihinkaan kysymyksiin. Koneessa sittemmin kolleegoilta ajan salliessa opettanut lisää.”

”Palvelukokonaisuus oli hyvin hajanainen eikä valmistanut käytännön työhön, mikä kuitenkin on oleellisin osa lentoa ja näkyy suoraan asiakkaalle.”

”PK4/2017 opettajat ovat Finnairin Tähtiä! Yhtiön on hyvä ja viisasta pitää heidät Finnairilla niin kauan kuin suinkin mahdollista!”

”Myynnin opettaja N oli todella hyvä ja innostava opettaja. N otti hyvin huomioon sen että kaikki olivat lentäneet aikaisemmin.”

”Juomatieto -tunti oli ihan hyödyllinen, ehkä liikaa kyseltiin miltä juomat maistuvat meidän mielestä. Kyse kuitenkin makuasioista. ”

”Ensiavun opettaja N oli minusta paras opettaja. Todella kannustava ja pirteä. Tunneilla ei ollut tylsää ja ensiapuopetusta oli juuri sopivasti. Oikeasti ihana ihminen ja hyvä opetustyyli.”

”Palveluopettaja N oli todella positiivinen ja ystävällinen. N puhui monia kieliä mikä on minusta tärkeä ja hyvä juttu palveluopettajalle. Palvelutunteja oli vaan kurssin suunnittelussa laitettu minusta liikaa. Niitä olisi voinut tiivistää. Palautekeskustelussa kurssin lopuksi sekä N, että N olivat super tsemppaavia ja saivat oikeasti

palautekeskustelusta mukavan tilanteen. Ajattelin sitä etukäteen ahdistavaksi, mutta onneksi siellä olo niin mukava vastaanotto. ”

”Turvakouluttaja N oli tosi pätevä. Huomaa että N on opettanut kauan. Keskittyi tärkeimpiin asioihin selkeästi ja asiantuntevasti.”

”Myyntiosuuden piti N niminen kouluttaja, ja hän oli aivan loistava! Innostava ja järkevä, arvosti ammattitaitoamme. Palveluosuudessa kouluttaja oli kyllä hyvin ammattitaitoinen, mutta koulutus oli aivan liian perusteellinen ja tylsä kokeneille lentoemännille. Olisin kaivannut kouluttajalta pelisilmää, hän esim totesi monesti että me osaamme asiat mutta silti vaati että harjoitteleme kymmenennen kerran esim. kahvin kaatoa, mikä ei motivoinut lainkaan, päinvastoin tuli vain huono tunnelma. Tässä olisi voinut jättää joitain asioita käymättä ja kehittää jotain spesifimpää esim. tarkempia tuote-esittelyjä, asiakaspalvelu psykologiaa tms. En siis tosiaan arvostele kouluttajaa vain koulutusta, jossa painotettiin kokeneille mielestäni aivan vääriä asioita ja tuskin annetaan kouluttajalle hirveästi mahdollisuuksia muuttaa koulutusta. Palveluosuuden saisi mielestäni tiivistettyä helposti.”

”Kaiken kaikkiaan opetus oli mielestäni hyvätasoista ja opettajat tekivät selkeästi parhaansa. Suuret kiitokset heille!”

”Jos jotain rakentavaa palautetta yritän löytää, niin mielestäni fraasin "itsestään selvää" käyttämisestä tulisi miettiä tarkoin. Kun opettaja ilmoittaa jonkin asian olevan itsestään selvää, se luo ryhmään tilan, jossa kysymyksiä ei uskalleta vähään aikaan esittää. Harvemmin se "itsestään selvä" välttämättä oikeasti on jokaiselle opiskelijalle itsestään selvää, vaikka se kouluttajalle itselleen olisikin.”

”Kurssin ajan on korostettu tiimityötaitoja ja ystävällisyyden tärkeyttä. Pohjaa näiltä arvoilta vie se, jos kouluttaja pitää monen tunnin koulutuksen, jossa kertoo vain ja ainoastaan negatiivisia esimerkkejä omista kollegoistaan lennoilla kaikkien positiivisten esimerkkien koskiessa vain kouluttajan omaa toimintaa. Vaikka koulutuksen sisältö muuten olisi loistava, mielenkiintoinen ja hauska, jäin miettimään, minkälaista mahtaisi olla työskentely tällaisen ihmisen kanssa samalla lennolla. Tulemmehan kuitenkin ole-

3 (5)

maan kollegoja koneessa. Olen varma, että positiivisia esimerkkejä olisi löytynyt rop-pakaupalla myös muista kollegoista. Mielelläni olisin muutenkin kuullut enemmän esi-merkkejä siitä, mikä on hyvää toimintaa kuin siitä, mikä on huonoa toimintaa. Tästä syystä annoin edellisessä kohdassa yhdeksi arvosanaksi 2, vaikka muutoin koulutus oli mielestäni kaikilla tunneilla pääosin ehdottomasti kiitettävää.”

”Kurssi oli mielestäni huomattavasti laadukkaampi kuin aiemman työnantajani vastaava koulutus. On mukavaa huomata, että Finnair panostaa myös koulutuksen sisältöön ja laatuun. Koulutuksen pohjalta tunnen oloni varmaksi aloittaessani työt. Kiitos!”

”Palveluosuudessa kävimme läpi aika paljon asioita, jotka oli aika itsestään selvyyksiä jo aikaisemmin lentäneille mm. Miten trollia käytetään, miten asiakkaalle puhutaan. Mutta ilmeisesti ne asiat kuuluvat koulutusmateriaaliin, mitkä pitää käydä läpi? Mutta ehkä sitä voisi hieman muuttaa kun on kyse ennen lentäneistä?”

”Turvakouluttaja NN on mahtava kouluttaja! Tiukka, mutta samalla rento. Osasi ottaa huomioon sen että olemme jo jonkin verran kokeneita tällä alalla.”

”Turvakouluttajamme N oli erittäin mukava, käytännönläheinen ja osasi opettamansa todella hyvin. Mikäli ei tiennyt jotain asiaa, palasi myöhemmin asiaan. Palvelukoulutta-ja N osasi hyvin osa-alueensa, mutta toi joissain asioissa liikaa omien mielipiteidensä vaikutusta opetukseen, mikä hieman jopa loukkasi itseäni. Myös palvelukouluttaja NN oli meillä muutaman kertana ja hänestä jäi ERITTÄIN huono kuva. Hän ei koskaan hymillyt, puhui epäystävällisesti ja jopa piikitteli oppilaita. En ymmärrä miten hän voi toimia plvelutehtävissä! Palvelukouluttajista ainoastaan NN oli erittäin pätevä ja ystä-vällinen kaikkia kohtaan! Hänelle hatun nosto hienosta ja ymmärtäväisestä opetukses-ta.”

”NN on vahva ammattilainen. Hän osaa ottaa opetuksessaan huomioon kokemuksen ilman että asiat jäisivät käsittelemättä. Opetustilanteissa vallitsisi avoin keskustelu- ja kysely-yhteys, rentous ja tilannetaju, vaikka koko ajan oli selvää, että turva-asioissa ei

olla lepsuja. Pidin myös NN ihanasta persoonasta, joka sopii ensiavun kouluttamiseen kuin nenä päähän. Toivoisin, että N annettaisiin vapaam-

4 (5)

mat kädet suunnitella/toteuttaa palvelukoulutusta ennen lentäneiden kokemusta vastaavaksi. Hänellä olisi siihen varmasti kyky ja taito.”

”NN oli ällistyttävän upea turvakouluttaja! Ensiapuopettaja N saa myös kiitettävän arvostuksen opetuksestaan. Kummatkin äärimmäisen hyviä kouluttajia ja ainakin oma luokkamme tykkäsi N ja N todella paljon!”

”Muistakaa kannustaa oppilaita (ei niin paljoa pelottelua), itse olisin kaivannut sitä enemmän varsinkin palvelun osalta. :) Kiitos kuitenkin kaikille kouluttajille kivasta kurssista!”

”Aivan loistavaa porukkaa! Kouluttajat olivat motivoituneita ja sen huomasi. Opetus pysyi korkealaatuisena sekä selkeänä alusta loppuun.”

”Turvan opetus jäi erityisesti mieleen, turvakouluttajamme NN oli erittäin ammattitaitoinen ja teki tunteista mielenkiintoisia ja sisältö meni hyvin perille.”

”Turvakouluttaja N on todella hyvä opettaja, joka teki opetuksesta mielenkiintoista, EA-ope N myös todella mukava ja opin tunneilla paljon. Palvelukouluttaja N on hauska opettaja, jolla omalaatuinen opetustyyli, mutta hänen tunneillaan tuli välillä sellainen olo kuin olisin palannut takaisin peruskouluun. Minusta tuntui välillä, ettei hän arvostanut meitä kovinkaan paljoa, ja kohteli meitä kuin teini-ikäisiä. Mielestäni myös pelottelu esim. kurssilta pois heittämisestä useaan kertaan oli mielestäni tarpeetonta ja aiheutti selvästi turhaa lisästressiä kurssillamme. Tästä huolimatta opin myös N tunneilla, varsinkin käytännön osuuksissa, ja hauskaahan meillä kyllä oli!”

”N tuntui olevat hieman hakusessa tunneilla. Tuli useita jatkuvia pieniä sekaannuksia, jotka häiritsivät opetusta. Juomatietouden suuri painottaminen ihmetytti kun koneessa ainakaan economy-luokan asiakkaat eivät pahemmin kysele mitään alkoholitietouteen liittyviä kysymyksiä. Turvaosuus oli loistava, samoin ensiapu. Myyntiä ei mielestäni

painotettu juuri ollenkaan eikä siihen koulutettu juuri millään lailla, vaikka koko ajan toisteltiin kuinka tärkeää se firmalle on.”

5 (5)

”Kaikki opettajat oli tosi kannustavia ja tsemppasivat kurssilaisia.”

”Very good job!!!!!!!!!!!!”

”Juomatietoisuuteen voisi paneutua vielä ehkä hieman enemmän varsinkin sellaisten oppilaiden kanssa, jotka kokevat sen alueen olevan haastavaa (vahvat juomat ja viinit)”

”Vielä enemmän voisi käydä käytännössä läpi erilaisia sairauksien tuntemus ja hoitotilanteita. Myynnissä voisi enemmän opettaa käytännössä tuotteista ja pari esimerkkiä mitä voisi hyvin käyttää koneessa myyntitekniikkana.”

Liite 7. Millaista koulutusta haluaisit tulevaisuudessa?

1 (3)

”Kaipailisin kertausta. Moni asia oli selkeä tunneilla, käytännössä ei ihan samalla tavalla. Varsinkin turva ja ensiapu asiat ovat aika usein niin että vanhempi on yhtä mieltä ja me ei ihan samaa, kuten miten EXIT näytetään, vesiallas flooding, miten ratkaisen, mitä jos waste compressor temppuilee mitä kaikkea voin yrittää itse - saisi sen varmuuden että kyllä minä muistan oikein. Palvelu osuus alkaa rullaamaan, sitä kun tekee jatkuvasti, nämä muuta harvemmin tapahtuvat tilanteet vielä hämmentäviä.”

”Myyntiin keskittyvää koulutusta ja turva asioita ei ikinä voi olla liikaa. Koen tärkeäksi että koulutuksiin sisältyy paljon kerrontaa siitä mitä lähi-aikoina yrityksissä on tapahtunut, nämä muistuttaa ja opettaa siitä kuinka tärkeitä turva asiat ovat ja miten tulisi toimia. Esimerkiksi tilanteissa jolloin koneessa on ollut happikato, sairaskohtauksia jne.”

”Oletan, että tässä haetaan sitä että minkälaista koulutusta haluaa Finnairilla tulevaisuudessa. Itse toivoisin ylläpitävää koulutusta ammattiin.”

”Toivon lähinnä että tulevaisuudessa panostetaan myös lentäviin ja koulutetaan sekä muistutetaan miten palvellaan sekä turva-asiat. Lennoilla huomaa että kaikki ei mene kaikilla niinkuin on opetettu. Kurssilaisille taas muutama kesäpäivä ja enemmän konkreettisia esimerkkejä ja pistareita.”

”Enemmän panostusta palveluun, siihen miten lento todellisuudessa etenee, mistä löytyy mikin, mitä sinetit ovat. Nyt palvelu oli lähinnä busineksen tarjoilua ja kaikki muu skipattiin. Hävetti mennä lennoille, kun ei osannut edes laittaa roskakehikkoa, kun sellaisestakaan ei puhuttu mitään. Juomiakaan ei todellisuudessa avata asiakkaalle ja kaadeta lasiin. Joku oli kuulemma hidastanut koko tarjoilun sillä, että oli joka asiakkaalle economyssa alkanut selittämään kolme asiaa viimeistä, rypälesekoitukset, Rhonen alueet ym. Todellisuudessa asiakkaalle tarjotaan puna- tai valkoviiniä eikä ketään kiinnostaa Rhonen alueet, kun ei muutakaan ole tarjolla. Koulutuksessa voisi painottaa sitä, mitä työ todellisuudessa on eikä sitä ideaalia, mitä pitäisi olla.”

2 (3)

”Perus asioiden kertaamista, erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisua, uudistusten läpikäymistä,”

”E-learningit toimivat mielestäni hyvin.”

”Haluaisin SCC-koulutukseen, sillä haluaisin kehittää itseäni eteenpäin Finnairilla. Haluaisin myös palvelukouluttajaksi sekä Sales- ja Service Promoter -tehtäviin.”

”Myynti ja asiakaskohtaamiset”

”Turvakoulutus on tärkeintä tietysti, mutta olisi kiva saada samanlainen tunti kuin nyt saimme japanilaiselta Emiltä. Esimerkiksi jos löytyisi kiinalainen tai intialainen kertomaan omasta näkökulmastaan.”

”Sellaista, jossa painotettaisiin tärkeimpiin asioihin. Jos täytyy miettiä kummalle varataan aikaa, palevlulle vai turvalle, tulisi sen ehdottomasti olla turva.”

”Käytännön koulutusta! Tekemällä oppii.”

”Toivoisin tulevaisuudessa saavani lisää tuotteisiin ja palveluun keskittyvää koulutusta. Lyhyitä, ytimekkäitä spesifejä koulutuksia, joista jää jotain hyödyllistä takaraivoon. Esimerkiksi ensiavun osalta kertaaminen ja lisäkoulutus ei mielestäni olisi koskaan pahitteeksi.”

”Aivan liian pitkä koulutus. Neljä viikkoa riittäis aivan täydellisesti.”

”Ja myös että maksettais edes palkkaa, motivaatio pysyis varmasti korkeemmalla.”

”Koulutus ei koskaan ole pahitteeksi; kaikki koulutus periaatteessa kiinnostaa (service, lentopelkoisten kohtaaminen, tuotetietämys, etc.).”

”Koulutus koneiden myyntituotteista, viineistä ja ruuista kiinnostaa tällä hetkellä; messut kestivät liian vähän aikaa, ei ehtinyt tutustua tuotteisiin.”

”Yhtä innostavaa ja ammattitaitoista!”

3 (3)

”Kertauskoulutusta tärkeistä asioista ja lisää kulttuurituntemusta.”

”Käytännönläheistä ja relevanttia, juuri kuten tämä oli!”

”Odotan innolla kaukolentojen business- luokan koulutusta.”

”Kun valikoima muuttuu, tietoa tuotteista yms. Turvakoulutus ja ensiapu on aina hyödyllistä.”

”Aasian kielten koulutusta”

”Käytännönläheinen koulutus on henkilökohtaisella tasolla paras oppimisen väline.”

”Haluaisin jatkossakin mahdollisimman käytännönläheistä koulutusta. Käytännön esimerkkien käyttäminen koulutuksessa on mielestäni aina hyvä.”

”Käytännönharjoituksia”

”SCC- ja purserikoulutuksen.”

”Erytistilanteiden hoito ja asiakaskäyttäytyminen/psykologia.”

”Lisämyyntikoulusta(suosittelu) tukemaan myyntiä koneessa”

”Samanlaisia, pienet parannukset alapuolella.”

”samaa malliin!”

Liite 7. Yleisarvosana opetukselle - kommentit

1 (1)

”Ihanat persoonat korvasi koulutuksen muita puutteita!”

”Kiitos!!”

”Kurssi oli elämäni antoisin kurssi ja tulen muistamaan sen aina! Kurssi antoi kultaakin arvokkaammat valmiudet paitsi itse työhön, myös omaan elämään. Suuri ja kaunis kiitos Finnairille!”

”Opettajille yhteisarvosana 4 1/2 mutta itse kurssisisällölle 3.”

”Palveluosuuteen ja ylipäätään kokemuksen huomiointiin olin pettynyt.”

”Koulutus oli mielestäni laadukasta ja opettajat tekivät työtä suurella sydämellä.”

”Jes! Tykkäsin, mahtava kurssi ja mahtavat opettajat. Kiitos!”

”Kaiken kaikkiaan koulutus oli mielestäni onnistunut, vaativa sopivalla tavalla ja antoi hyvät valmiudet toimia käytännön työssä lentoemäntänä.”

”Koulutus oli hyvin lyhyt, sisältö varsin helppoa ja opetettu tieto oleellista.”

”Kurssi oli laaja, mutta laajarungot käytiin tosi nopeasti.”

Liite 8. Koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen - kommentit

1 (1)

”Suht hyvin osasin jo ekoista lennoista lähtien toimia.”

”Koen että koulutus jäi kesken, tiedän että asiat selkeyttävät itse työssä mutta voisin ehkä olla enemmän testejä juomista, aterioista jne.”

”Kurssilla opin niin paljon! Se herätti eloon uinumassa olleen oppimisen ilon!”

”Perusvahvaa Finnair-tasoa”

”Osaan nyt tehdä töitä lentokoneessa.”

”Vaikka kaikki ehdittiin käydä läpi, tunnen että 2 kuukautta on liian lyhyt aika tällaiselle koulutukselle. Tuntui että kokoajan luettiin seuraavaa koetta varten ja edellisen aiheen asiat ehtivät jo unohtua.”

Liite 8. Muuta palautetta?

1 (6)

”Tosi tyytyväinen olen. Kiitos! Ainut valituksen aihe on, että FFA:lla on aivan liian kylmät luokka huoneet.”

”Enemmän käytännön painotusta ja lennon todellista etenemistä. Paljon painotetaan sitä, minkälainen habitus pitää olla ja sitten kun menee koneeseen, näkee, että purserilla on pitkä ponnari ja riippuvat jättirenkaat korvis-sa. Voisiko habitukseen painottaa enemmän myös työelämässä, koska se on se, minkä asiakkaat näkevät ja onhan se vähän

hassua, kun ulkomailla muiden lentoyhtiöiden crew on edustavan näköistä ja meillä astutaan koneesta tukka hapsuttavalla vieteriponnarilla mustissa aamutohveli-tyylisissä, kuluneissa kengissä. Ja tämä-hän on upea työ! Työ, joka ei tunnu työltä. Sen asenteen kun vielä näkisi kaikilla 30 vuoden jälkeen, niin tun-nelma lennoilla olisi aina mukava. Pitää ihan itseään välillä nipistää, että tästä maksetaan, kun käy aamu-uinnilla 5 tähden hotellissa toisella puolella maailmaa... Mutta kiitos hyvästä opetuksesta! Opin paljon opetus-tekniikoista ja vuorovaikutuksesta omaa uraa ajatellen. Myös ensimmäisen päivän tervetuloitotukset ("olet ainutlaatuinen", "halaa itseäsi, me valitsimme sinut") olivat hätkähdyttäviä. Eipä tuollaista ole koskaan aiemmin kuullut, kun on saanut töitä. Jo hakuprosessi oli hyvin ihmistäkunnioittava ja pisti miettimään, että sillä yritys pärjää, kun kunnioittaa työntekijöitään ja työnhakijoitaan - jokainen on myös potentiaalinen asiakas! Hyvä Finnair! Ihanaa olla mukana!"

"Olisi oppijan kannalta varmaan hyvä ensin käydä 32s konetyypit ja lentää niitä ensin jonkin aikaa ennen kuin siirrytään 330/350. Näin ilmeisesti aiemmin toimittu. Pari kuka kautta pikku busseilla lentämistä ja sitten isot bussit, niin ehtisi sisäistää asioita paremmin eivätkä asiat mene päässä sekaisin."

"Kurssin alkuun parempaa perusasioiden läpikäymistä niin ei tarvitse kesken kurssin kysellä ja käyttää opetus-aikaa niihin."

"Ehkä enemmän käytännön harjoittelua konetyyppien ovien käytössä sekä myös erilaisissa palvelutilanteissa (esim. mahdolliset haasteellisemmat palvelutilanteet)."

2 (6)

"E-learningeja voisi keventää esim jakamalla niitä pienempiin osiin. Cabin library on hyvä ja erittäin hyödyllinen."

"Itse jos saisin nyt kokemuksieni perusteella valita, en olisi halunnut ennenlentäneiden kurssia. Meidän kurssilla oli paljon vahvoja persoonia ja päsmäröintiä. Kuppikuntia ja pahan puhumista toisten selän takana. Myös ku-vaaminen tunneilla pitäisi kieltää. Ihmiset ottavat kuvia powerpointeista, mutta myös toisten oppilaiden ilmeistä tunneilla. Ei

ikinä tiedä mihin tällaiset kuvat leviää. Jos olisi ollut sekaisin sekä aikaisemmin lentäneitä, että ihan uusia alalla, kokemus olisi varmaan ollut miellyttävämpi. Ainakin näin oli edellisessä yhtiössä. Ja jos järjestetään ennenlentäneiden kurssi, sen voisi ottaa huomioon paremmin palvelutunneilla, eikä käyttää niin paljon aikaa ihan perusasioihin.”

”Ennen lentäneiden kurssin ja tavallisen kurssin välille selkeä ero. Tästä selkeimpänä kurssilaisten ammattitaidon arvostaminen sekä eri osa-alueiden painotus.”

”Enemmän resursseja laajarunkokoneiden käsittelyyn.”

”Viinikoulutus oli mielestäni hyvä ja hyödyllinen myös kokeneille lentoemännille/stuerteille.”

”Moni kouluttaja jätti tulematta/aikoja muutettiin lyhyellä varoitusajalla. On mielestäni kohtuutonta vaatia että me olemme aina tismaalleen aikataulussa, tehtävät tehneinä yms. jos kouluttajilta ei vaadita samaa. Tulee tunnetusti kurssilaisten aikaa arvosteta.”

”Pitäisi enemmän panostaa mm. ovikokeisiin. Se ei voi mennä niin että niitä harjoitellaan vaan kerran per oppilas ja seuraavana päivänä on koe.”

”Ovien armaus ja disarmaus on todella tärkeää oppia rauhassa ja kunnolla!! Myös aikatauluttaminen ihan kaikessa oli todella huonoa...”

”Toivoisin lisää IFS tunteja, sillä niissä käydään todella tärkeitä asioita läpi.”

3 (6)

”Palvelutunneille voisi ottaa jatkossa myös enemmän oikeita tilanteita, ja ns mallivastauksia miten joissain tilanteissa voisi toimia. Sitten jokaisella olisi ainakin yksi hyvä esimerkki miten toimia vastaavassa tilanteessa tai vastata hankalaan kysymykseen. Esimerkiksi kuinka kieltäytyä tarjoilemasta asiakkaalle lisää alkoholia tai kuinka tarjota lihavalle lisävyötä. Pikkuhiljaa jokaiselle muokkautuu oma tapa hoitaa vastaavat tilanteet, mutta tämä voisi helpottaa alussa.”

”Olisi hienoa, jos itsenäiseen manuaalien opiskeluun olisi oikeasti varattu aikaa edes muutama päivä kurssin aikana. Lisäksi voisi olla jonkinlainen sähköinen foorumi, jossa opiskelijat saisivat esittää tarkentavia kysymyksiä manuaalien asioista. Yammerin foorumin suunta oli kuitenkin ehkä enemmän käytännön asioissa (esim. aikataulut, luokkatilat) yms. Nyt tuntui siltä, että aikaa manuaalien lukemiseen oli lähinnä öisin ja viikonloppuisin, mikä oli luonnollisesti pois yöunista. Päivät kuluivat monesti sitten väsyneenä pitkäväteisesti esimerkiksi teatteriesitysten laatimisessa tai palvelu- ja ryhmätehtävien kanssa säheltämiseen.”

”Arvioinnin osalta tulisi kiinnittää huomiota siihen, että se ei perustu näyttelijäsuorituksen tai opiskelijan oppi-mistyylin arviointiin. Lisäksi jäin miettimään, olivatko arviointilomakkeiden lukuisat kymmenet numeeriset kohdat kaikki absoluuttisen relevantteja. Olisiko vähempi riittänyt?”

”Toivottavasti palautteestani on jotakin hyötyä koulutuksen suunnittelulle ja kehittämiselle. Kiitokset koko koulutustiimille!”

”Liian raskas koulutus kaikin puolin”

”Tämä ammatti opitaan käytännössä lentämällä. Koulutus antoi hyvät eväät tähän.”

”Lisäisin kuitenkin juuri kunkin position tehtävien harjoittelua koneessa (teoria, käytäntö) siten, että esim. uudella lentoemännällä on ihan konkreettinen lista niistä positioista ja niihin liittyvistä tehtävistä, joita koneissa joutuu tekemään varsinkin alussa. Nyt tämä jäi mysteeriksi, mikä kyllä tässä aukeaa vähitellen. Turvallisuus on selvästi listattu, mutta keittiöhommot voisi listata tarkemmin.”

4 (6)

”Palvelun loppukokeessa pikkubussit ja isot koneet voisi testata eri kokeessa, ja pikkubussikoe voisi ajoittua ihan siihen familentojen jälkeen. Loppukurssi isoja koneita ja koe loppuun.”

”Kannattaa ehkä huomioida peruskursseilla aikataulut ja varata tarpeeksi aikaa etenkin teorialunneille, vaikka se pidentäisikin kurssin kestoja päivällä tai parilla.”

”Aikataulu voisi olla hieman väljempi ja käytännön harjoituksia enemmän. Kulttuuriovetusta voisi myös lisätä.”

”Kurssin kesto voisi olla jopa pidempi, kunhan jokaisen konetyypin turva-aiheisiin varattaisiin riittävästi aikaa. E-learning tehtävät olivat kaikki kurssin alussa ja oli hyvin paljon tehtävää samalle päivälle. Minusta olisi parempi tasoittaa niitä tai ehkä jopa tehdä enemmän ennakkotehtäviä ennen kurssin alkua. Kouluttajille suuri kiitos innostuneesta ja ammattitaitoisesta otteesta opettamiseen.”

”A330 ja A350 konetyyppien koulutukseen jäi todella vähän aikaa. Vain pari päivää molempiin konetyyppeihin. Lisäksi konevierailut näihin konetyyppeihin oli samana päivänä, joka sekoitti asioita. Vierailut olivat kiireisiä ja joitakin asioita ei keritty käymään läpi. Eli lisää aikaa isoihin busseihin.”

”Palveluosiosta voisi jättää pois jotain, jos kyseessä on aikaisemmin lentäneiden kurssi.”

”Kurssin aikana oli aika paljon muutoksia aikatauluissa ja välillä päivät venyivät tiukan aikataulun vuoksi.”

”Eurooppa- familentojakso oli hyvällä paikalla, keskellä kurssia.”

5 (6)

”Pelottelu on huono keino opettamiseen, lisää joillakin stressin määrää sietämättömäksi (skills test). Myös epä-varmuuden luomisen voi jättää pois ("katsotaan työllistyttekö"). Tärkeitä asioita, mutta aikuiskoulutuksessa yksi palopuhe riittää.”

”Myyntikoulus/tuotteet jäivät hiukan vähälle koulutuksen aikana. Onneksi TOKE:ssa oli kuitenkin esittely uusista tuotteista, joten tämä helpotti oppimista kun sai testata tuotteita ja maistella.”

”Ovien käsittelyyn enemmän aikaa. 330 ja 350 konetyypit tulee olla erikseen, sillä niiden sisällöt ovat todella helposti sekoitettavissa.”

”Räätälöidämpää koulutusta erityisesti ennen lentäneiden kurssille. Palvelukoulutus ei voi olla sama kokemusta omaavalle kuin mitä se on tuoreelle tulijalle. Turvaosuus voi tätä hyvin ollakin, koska turva-asioiden kertaaminen on hyväksi vaikka päivittäin.”

”Aikataulut paremmiksi, jotta jokainen arkipäivä ei menisi koulussa vaan saisi myös tärkeitä asioita hoidettua!”

”FAM-lennot kurssin keskivälin tietämällä avasivat mielestäni koulutusta hyvin ja toivat konkretiaa opittaviin asioihin.”

”Ovien harjoittelulle voisi olla enemmän aikaa. Ryhmätyötunti, jossa käsitelimme CRM aiheita oli mielenkiintoinen, mutta esityksiä oli todella monta putkeen. Aihe on tärkeä, joten keskittyminen olisi varmasti säilynyt paremmin, jos esityksiä olisi hieman hajautettu tai esitetty esimerkiksi 2 osassa. Kulttuuri-ryhmätöissä ei mielestäni ollut samaa ongelmaa, sillä esityksiä oli puolet vähemmän.”

”Myyntikoulutusta ehdottomasti enemmän.”

”Manuaalit ja materiaalit ajantasalle ja opetus yhteneväksi. Joissain asioista kouluttajat oli eri mieltä kun manuaali.”

6 (6)

”- E-learningit ja cabin library olivat iso apu opiskelussa, nämä kannattaa säilyttää opiskelussa.

- Kirjalliset kokeet olivat hyviä sillä ne testasivat enemmän osaamista ja laittoivat opiskelämään tarkemmin.

- Olisi hyvä jos tunnit pidettäisiin ennen tiettyä e-learningiä, esimerkiksi sealing and accounting e-learning vain sekoitti ennen tuntia, se olisi ollut parempi olla tunnin jälkeen kertauksena.
- Lentokonevierailut voisivat olla kaikille konetyypeille erikseen samoin konetyyppi opetukset. Olisi ollut sel-keämpää jos ensin olisi opetettu 330 konetyyppi, käyty konevierailulla ja tehty koe. Sen jälkeen opetettu 350 konetyyppi, käyty konevierailulla ja sitten tehty koe.
- Hyvä ryhmähenki oli suuri apu opiskelussa. kun oli tukea.
- Opettajat N, N ja N olivat aivan mahtavia, heidän tunneilla kaikki muistui mieleen ja tylsää ei tullut
- Oikeat esimerkit turva-asioista olivat todella hyviä. Esim kokemuksia decompression tilanteessa.”