

Miia Ollila

TAKSINKULJETTAJIEN
AMMATTIPÄTEVYYSLAIN
MUKAISEN JATKOKOULUTUKSEN
JÄRJESTÄMINEN
Mikkelin Ulataksi Oy

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 10.12.2012	
Tekijä(t) Miia Ollila	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma	
Nimeke Taksinkuljettajan ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen järjestäminen: Mikkelin Ulataksi Oy		
Tiivistelmä <p>1.1.2010 astui voimaan laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä. Lain myötä taksinkuljettajien on suoritettava aina viiden vuoden välein jatkokoulutus, jotta taksinkuljettajan ajolupa pysyy voimassa. Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, jossa suunnittelen ja toteutan Mikkelin Ulataksi Oy:n ammattipätevyyslain mukaisen taksinkuljettajien jatkokoulutuksen ja arvioin sen onnistumista. Tavoitteenani oli luoda toimintamalli, jonka mukaan voidaan jatkossakin järjestää jatkokoulutuksia.</p> <p>Työni teoreettinen viitekehys rakentuu asiakkaan kohtaamisesta ja vuorovaikutustaidoista, palvelun laadun käsitteistä sekä koulutustapahtuman järjestämiseen liittyvistä käsitteistä. Jatkokoulutuksen järjestämisessä menetelmänäni käytin toimintatutkimusta ja koulutuksen arvioinnissa taa-sen sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Toimintatutkimusaineistoni keräsin taksiliikenteen koulutusasiantuntijoiden haastatteluiden ja kirjallisuuden avulla. Koulutuksen arvioinnissa tutkimusaineisto kerättiin jatkokoulutuksessa jaetulla kyselylomakkeella. Tämä edusti arvioinnin kvantitatiivista puolta ja kvalitatiivista puolta edustivat kouluttajien puhelin haastattelut sekä omat havainnot koulutuksen aikana. Kyselyyn osallistui kaikki koulutukseen osallistuneet 17 henkilöä sekä haastatteluun kaikki kolme kouluttajaa. Vastausprosentiksi tuli 100 %.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että jatkokoulutus oli toimiva ja täytti lain vaatimukset. Tämä selviää Ajo-varman valvontaraportista. Jatkokoulutuksessa kerätyt arvioinnit osoittavat, että yleiset järjestelyt olivat miellyttäneet kaikkia. Eniten koulutukseen ymmärrystä opetetuista aiheista oli lisännyt itsestä huolehtiminen. Tulokset osoittavat, että 12/17:sta ymmärrys itsensä huolehtimisesta oli lisääntynyt erittäin paljon tai melko paljon. Kaikkia kouluttajia järjestelyt miellyttivät ja ryhmä oli heidän mielestään aktiivinen ja osallistuva. Omat havainnot tukivat myös tätä tulosta.</p>		
Asiasanat (avainsanat) asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, vuorovaikutustaidot, sanaton viestintä, laatu, sertifiointi, taksinkuljettajat, järjestäminen, ammatillinen koulutus, jatkokoulutus		
Sivumäärä 87 + liitteet 13 sivua	Kieli suomi	URN URN:NBN:fi:mamk-opinn2012B3068
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Hannele Kämppi	Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin Ulataksi Oy	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Date of the bachelor's thesis 10 th December 2012	
Author(s) Miia Ollila	Degree programme and option Business Management	
Name of the bachelor's thesis Organizing an advanced training programme for taxi drivers, based on the professional competence law, case: Mikkeli Ulataksi Ltd.		
Abstract <p>On January 2010 the law about the professional competence of taxi drivers came into effect. Because of the law, taxi drivers are required to renew their driving permit every five years. My bachelor's thesis is a practice-based research. I planned, executed and evaluated an advanced training program for Mikkeli Taxi company Ltd. My goal was to create a working model which could be used as a base for any future training purposes.</p> <p>The theoretical frame of reference of this thesis is built from customer meetings and interaction skills, from the concepts of quality of service and of organizing training programs. For organizing a training program, I used practice-based methods, and for evaluation I used quantitative and qualitative research methods. I gathered my research material from literature and by interviewing experts in the field of taxi traffic. The evaluation of the research material was done through a questionnaire which represented the quantitative part. The qualitative part was represented through telephone interviews and through my own observations during the training. All the 17 participants and three trainers answered the questionnaire, so the response rate was 100 per cent.</p> <p>The results of the research showed that the advanced training program was effective and it met the requirements of the law. This can be seen from the Ajovarman monitoring report. The evaluations also showed that the participants were pleased with all the arrangements in the event. The Participants felt that the training had mostly increased their understanding in the importance of taking care of oneself. The results show that 12 people out of 17 felt that their understanding on the importance of self-care had been improved very much or rather a lot. All the trainers were pleased with the arrangements of the training and they felt that the group was active and committed. My own perceptions supported these results.</p>		
Subject headings, (keywords) quality customer service, interpersonal skills, non-verbal communication, quality, certification, taxi-driver, organization, training, further education		
Pages 87 p. + app.13 p.	Language Finnish	URN URN:NBN:fi:mamk-opinn2012B3068
Remarks, notes on appendices 		
Tutor Hannele Kämppi	Bachelor's thesis assigned by Mikkelin Ulataksi Ltd	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUSTAITOT	4
2.1	Asiakkaan kohtaaminen	4
2.2	Vuorovaikutustaidot	8
3	PALVELUN LAATU	15
3.1	Palvelun laadun muodostuminen	16
3.2	Mikkelin Ulataksi Oy:n laatusertifiointi	24
4	KOULUTUSTAPAHTUMAN SUUNNITTELU	29
4.1	Strategiset kysymykset	29
4.2	Operatiiviset kysymykset.....	34
5	TAKSINKULJETTAJIEN JATKOKOULUTUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	38
5.1	Mikkelin Ulataksi Oy	39
5.2	Jatkokoulutuksen suunnittelu.....	40
5.2.1	Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämän jatkokoulutuksen tarkoitus.....	41
5.2.2	Jatkokoulutuksen kohderyhmä.....	42
5.2.3	Koulutuslupa	42
5.2.4	Koulutusohjelman laatiminen ja hyväksyttäminen.....	45
5.2.5	Käytännön järjestelyt	48
5.2.6	Vastuuhenkilöt	56
5.3	Koulutuksen toteutus	57
5.4	Koulutuksen arviointi	64
5.4.1	Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutus ja tulokset.....	64
5.4.2	Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutus ja tulokset.....	70
6	JATKOKOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄN MUISTILISTA	72
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	76
8	LOPUKSI.....	80
	LÄHTEET.....	82

LIITTEET

- 1 Liikenteen turvallisuusvirasto Trafin hyväksymä koulutusohjelma
- 2 Kurssipalautelomake

- 3 Palautteen tulokset
- 4 Selvitys edellytyksistä järjestää jatkokoulutus
- 5 Selvitys jatkokoulutuksen opetustiloista ja välineistä
- 6 Mainos jatkokoulutuksesta
- 7 Päivänohjelma
- 8 Kurssitodistusohja

1 JOHDANTO

Suomalaisiin taksinkuljettajiin luotetaan. Usein kuulee puhuttavan, että on parempi mennä taksilla kotiin ravintolaillan jälkeen kuin kävellä yön hämärässä, silloin pääsee turvallisesti perille. Heinäkuun 2012 Valittujen Palojen julkaisemassa tutkimuksessa suomalaisten taksinkuljettajien luottamusta verrattiin muihin eurooppalaisiin taksinkuljettajiin. Eurooppalaisessa vertailussa suomalaiset taksinkuljettajat loistivat selvästi kirkaammin kuin eurooppalaiset kollegansa. Tutkimuksen mukaan suomalaisiin taksinkuljettajiin luotetaan 35 prosenttia enemmän kuin muualla Euroopassa. 80 prosenttia vastanneista luottaa suomalaisiin taksinkuljettajiin suuressa määrin tai melko paljon. (Taksiliitto 2012.) Luottamus on yksi olennainen osa palvelun laadussa taksialalla. Taksiliikennelain 2.3.2007/217 1. luvun 17§:n tavoitteena on oman tulkintani mukaan halu turvata, parantaa ja saada taksipalveluiden laatu tasalaatuiseksi kautta koko Suomen (Taksiliikennelaki 2007).

Taksinkuljettaja on hyvin keskeisessä asemassa taksipalvelun tuottamisessa ja laadun takaamisessa. Lainsäädännön kautta on myös tähän asiaan haluttu puutua, sillä 1.1.2010 astui voimaan laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä. Lain myötä taksinkuljettajien on suoritettava aina viiden vuoden välein jatkokoulutus, jotta taksinkuljettajan ajolupa pysyy voimassa. Ne kuljettajat, joille on myönnetty ajolupa ennen 1.1.2010, on käytävä jatkokoulutus vuoden 2014 kuluessa. (Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä 2009.)

Itse olen työskennellyt Mikkelin Ulataksi Oy:ssä yli kuuden vuoden ajan toimistopäällikön tehtävissä. Olen halunnut lisätä ymmärrystäni kautta koko taksipalveluiden ja siksi olen hankkinut taksinkuljettajan ajoluvan ja aina silloin tällöin toimin vapaa-ajanani taksinkuljettajana. Mikkelin Ulataksi Oy on kouluttanut taksinkuljettajia monien vuosien ajan ja tätä kautta myös itse toimin yhtenä kuljettajien kouluttajana. Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä toi uuden haasteen alkaa järjestämään taksinkuljettajan ammattipätevyyslain mukaisia jatkokoulutuksia. Näiden seikkojen valossa opinnäytetyöni aihe valottui. Tutkimukseni päämääränä oli rakentaa oma koulutusohjelma, jota voisimme käyttää jatkossakin tulevissa jatkokoulutuksissa. Tämä sapluuna on runkona ja maalattavat värit eli eri opetustyyli ja -menetelmät sekä kouluttajat antavat jokaiselle koulutustapahtumalle oman yksilöllisen leimansa. Olisimme voineet käyttää muiden paikkakuntien jo hyväksytyjä koulutusohjelmia, mutta ha-

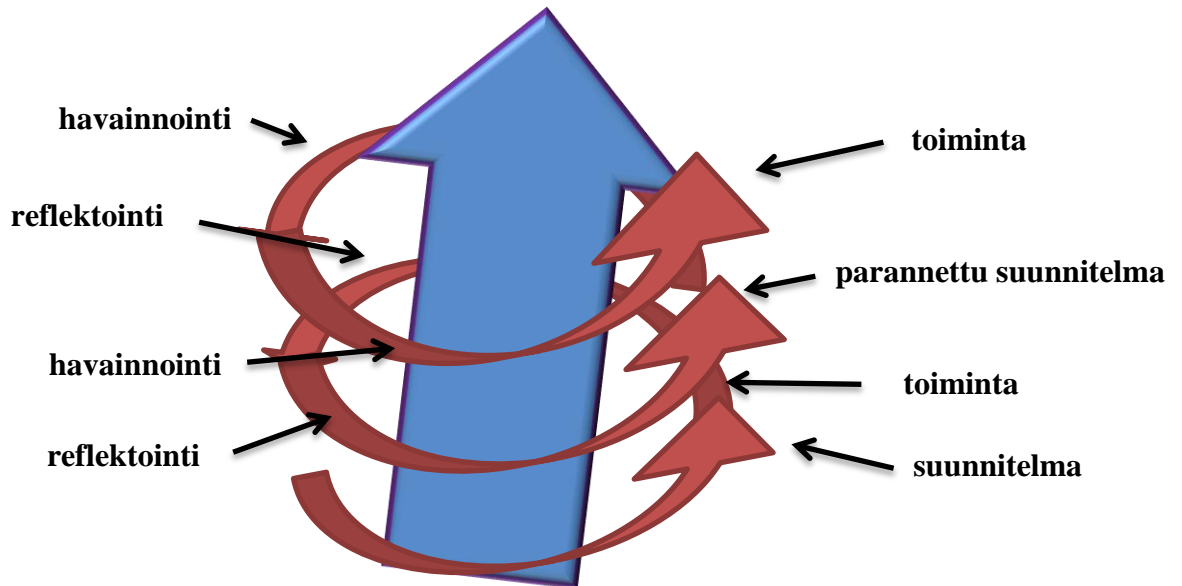
lusimme luoda oman koulutusohjelman. Kaikki jo hyväksytyt koulutusohjelmat on nähtävillä ja tulostettavissa Trafín kotisivuilla.

Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä on taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen järjestäminen Mikkelin Ulataksi Oy:lle. Lisäksi laadin muistilistan jatkokoulutuksen järjestäjälle. Muistilista sisältää ne asiat, jotka järjestäjän on huomioitava, jotta laki ja säädökset täyttyvät ja, että kaikki sujuisi mahdollisimman mutkattomasti.

Työni teorettinen viitekehys rakentuu asiakkaan kohtaamisesta ja vuorovaikutustaidoista, palvelun laadun käsitteistä sekä koulutustapahtuman järjestämiseen liittyvistä käsitteistä. Palvelun laatu luvussa olen tarkastellut yleisesti palvelunlaadun käsitteitä sekä taksialan laatusertifiointia, sillä laatusertifiointi on tärkeä toimintamalli taksialalla palvelun laadun kehittämisessä ja seurannassa. Kaikkia näitä asioita olen halunnut käsitellä erityisesti taksinkuljettajan ammatin ja taksiliikenne alan näkökulmasta.

Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, jossa suunnittelen ja toteutan Mikkelin Ulataksi Oy:n ammattipätevyyslain mukaisen taksinkuljettajien jatkokoulutuksen ja arvioin sen onnistumista. Tämän perusteella tehtävänäni on luoda Mikkelin Ulataksi Oy:lle sapluuna, jonka mukaan voidaan jatkossakin järjestää taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisia jatkokoulutuksia. Toimintatutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka avulla tutkitaan jotakin ajatusta käytännössä tarkoituksena kehittää tai saada aikaan todellinen muutos parempaan jossakin asiassa (Toimintatutkimus 2007). Toimintatutkimuksessa yhdistyy käytännön toiminta, tutkimuksen ja toiminnan arviointi kokonaisuvaltaiseksi prosessiksi. Tutkijan rooli on osallistua kohdeyhteisön elämään, ratkaista heidän kanssaan yhdessä ongelmia sekä aktivoida toimintaa.

Kuvio 1 mukaisesti toimintatutkimuksessa eteneminen tapahtuu sykleittäin siten, että suunnitelma, havainnointi, toiminta ja reflektointi toistuvat useita kertoja tutkimuksen aikana. Toistuvana toimintana voi olla esimerkiksi tiedonhankinta, ideoiden keruu, luonnostelu, materiaalin etsintä, raportin kirjoitus. Uusien kierrosten aikana pyritään aina parantamaan tuloksia. Tutkijat, organisaatiossa toimivat henkilöt ja asiakkaat yhdessä muotoilevat tutkimuksen tavoitteet ja ongelmat. (Ruohonen ym. 2006.)



KUVIO 1. Toimintatutkimuksen toteutusprosessi (Heikkinen 2001, 177. Toim. Aaltola & Valli)

Toimintatutkimuksessani olen saanut konsultointi apua Suomen Taksiliitosta, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafista ja Mikkelin Ulataksi Oy:n koulutusasiantuntijoilta lisäksi olen hankkinut tietoa aiheesta eri julkaisuista. Olin tiiviissä yhteistyössä erityisesti Suomen Taksiliiton koulutusasiantuntijan kanssa puhelimitse sekä sähköpostitse. Olen tehnyt myös omia havaintoja koulutustapahtuman järjestäjänä ja elävöittänyt työtäni näillä kokemuksilla.

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafin säädösten mukaan on taksinkuljettajien ammattipätevyys koulutuksessa jotenkin todennettava opiskelijoiden oppimista käsitellyistä asioista. Tässä sovelsin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Oppilaat arvioivat itse sitä, miten paljon koulutus oli lisännyt heidän osaamistaan. Tiedot keräsin kyselylomakkeen avulla. Lomake jaettiin paperiversiona heti 19.5.2012 järjestetyn taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen jälkeen. Tein myös omia havaintoja koulutuksen aikana haluten saada tietoa järjestelyiden onnistumisesta sekä oppilaiden ja kouluttajien välisestä kommunikoinnista. Halusin myös saada kouluttajien näkemyksen koulutustilaisuuden järjestelyistä ja onnistumisesta. Tässä taasen käytin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedot keräsin haastattelun kautta.

2 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUSTAITOT

Nykymaailman yritystoiminnassa itse asiakas on kaiken liiketoiminnan alkulähde. Yritysten arvot ja visiot rakentuvat pääasiassa asiakaslähtöisesti (Arantola & Simonen 2009, 9). Ilman asiakasta ei kukaan saa niin sanotusti ”leipäänsä”. 1980-luvulla asiakaslähtöisyyden sanottiin olevan sitä, että pyritään täyttämään asiakkaan tarpeet. Vuosikymmentä myöhemmin alettiin korostaa asiakasajattelua, CRM (*Customer Relationship Management*). Perusajatuksena oli, että asiakkuus syntyy asiakaskohtaamisen yhteissummasta. (Arantola 2006, 28.) Lisäksi asiakaskannattavuusnäkökulma alkoi korostua, koska havaittiin, että asiakkaan kaikkien tarpeiden tyydyttäminen ei ollut aina riittävän kannattavaa. Tuolloin korostettiin nykyisten asiakkaiden pysyvyyden arvoa. Tarkasteltiin nykyistä asiakaskuntaa ja pohdittiin, millaisia erilaisia asiakasryhmiä yrityksellä on. Sen jälkeen mietittiin keinoja saada lisämyyntiä näille eriasiakasryhmille sekä kaikille nykyisille asiakkaille. (Arantola & Simonen 2009, 9.)

Asiakaslähtöisyys vaatii sen, että yritys ymmärtää, mikä on asiakkaan kokema arvo ja mistä elementeistä tuo arvo syntyy (Arantola & Simonen 2009, 9). Asiakkaan kokema arvo syntyy palveluntuottajan ja asiakkaan yhteisen prosessin tuloksena (*value co-creation, value in use*). Itse palvelu ei tuota asiakkaalle arvoa, vaan palvelun tuottama hyöty, seuraukset ja vaikutukset omiin tavoitteisiin. (Arantola & Simonen 2009, 9.) Asiakkaan kohtaaminen palvelutilanteessa on aina hyvin yksilöllistä. Hyvä asiakaspalvelija osaa ottaa huomioon erilaisten ihmisten tarpeet ja hyvän vuorovaikutustaitojen avulla pääsee useimmiten asiakkaan kanssa asiakasta tyydyttävään lopputulokseen. Taksiliikennealalla on erityisen tärkeää, että osaa kohdata erilaisia ihmisiä ja osaa kommunikoida asiakkaiden kanssa. Tässä luvussa olenkin käsitellyt asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutustaitoihin liittyviä asioita erityisesti taksinkuljettajan ammatin näkökulmasta.

2.1 Asiakkaan kohtaaminen

Monilla yritysmaailman aloilla on pyritty korvaamaan ihminen erilaisten teknisten laitteiden ja ohjelmien avulla taloudellisen kannattavuuden nimissä. Tekniikka kyllä helpottaa monenlaisia toimintoja ja toimintojen osia, mutta se ei koskaan korvaa ihmistä (Hämäläinen 1999, 19). Henkilökohtaista palvelua ihmiseltä ihmiselle tarvitaan

aina jossakin muodossa. Esimerkiksi taksinkuljettajaa tuntuu hyvin vaikealta kuvitella korvattavan robotilla, mutta eihän sitä koskaan tiedä mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Asiakaspalvelutapahtuman voidaan katsoa karkeasti koostuvan kolmesta vaiheesta: asiakkaan saapumisesta, asiointivaiheesta ja poistumisesta. Kaikissa näissä palvelutapahtuman vaiheissa on tärkeää löytää keinot, jotta asiakas saisi palvelusta vain myönteisiä kokemuksia. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.) Tarkastelen tässä osiossa asiakkaan kohtaamista näissä kolmessa asiakastapahtuma vaiheissa huomioiden taksinkuljettajan näkökulman.

Asiakkaan saapuminen

Asiakaspalvelutapahtuman kriittisimmät hetket ovat, kun asiakas saapuu palvelupaikkaan ja poistuu sieltä. Asiakas aistii palvelupaikan hengen jo heti saapuessaan. Esimerkiksi taksin siisteys ja kunto kertovat asiakkaalle siitä, että onko hän odotettu vieras. Ennen kuin asiakas ja asiakaspalvelija ovat vaihtaneet sanaakaan, varmuus tervehtimisestä paljastuu. Totuus valkenee viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakas kohtaa asiakaspalvelija. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.) Jo kolmen sekunnin kuluttua ensikohtaamisen jälkeen ihmisen alitajunta alkaa muodostaa mielipidettä toisesta ihmisestä. Mieltymyksen, vastenmielisyyden, luottamuksen, rakkauden ja himon tunteiden sekamelska voi kerralla täyttää mielen. Useimmat näistä reaktioista syntyvät niistä ulkonäköön kohdistuvista havainnoista, jotka herättävät vanhoja tunteita ja kokemuksia. Tällöin aivot käyvät kirjastoaan lävitse etsien muutaman sekunnin ajan ennakkoluuloisia stereotypioita. (James 2001, 9.) Ihmisten välisessä viestinnässä vain 10 prosenttia on sanojen osuutta ja loput 90 prosenttia on sanatonta viestinnän osuutta. Asiakaspalvelijan onkin todella tärkeää kiinnittää huomiota ulkoiseen olemukseensa, kehon kieleen, ilmeisiinsä ja äänenkäyttöönsä. Asiakkaan huomaaminen, ystävällinen katsekontakti ja tervehtiminen luovat hyvän ensivaikutelman asiakkaalle. Tästä asiakas tietää, että hänet on huomattu. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.)

Palvelutilanteeseen tullessaan myös asiakkaalla on jo repullinen erilaisia asioita mukanaan esimerkiksi onko asiakas väsynyt, stressaantunut, kiireinen, iloinen, hyväntuulinen, miten aamu on sujunut, ihmissuhteiden onnistuminen. Usein nämä tunnetilan viestit välittyvät muille kanssa ihmisillemme kehon viesteinä (Karvonen 2002).

Taksialalla ennen asiakkaan ja taksinkuljettajan kohtaamista, on useimmiten asiakas soittanut jo taksin tilausvälityskeskukseen, tai suoraan taksinkuljettajalle. Tällä palvelutapahtumalla on suuri vaikutus siihen, millä mielellä asiakas saapuu taksiin ja miten hän kokee taksipalveluiden kokonaislaadun. Onko taksinvälittäjä vastannut asiakkaan puheluun ilman suurempaa odotusaikaa ja onko asiakas saanut hyvää ja asiantuntevaa palvelua sekä onko taksi saapunut sovittuna aikana sovittuun paikkaan. Hetkeä, jolloin asiakas kohtaa asiakaspalvelijan sanotaan totuuden hetkeksi. Tällöin palvelun koko laatu ja koko yrityskin joutuvat puntariin. (Valvio 2010, 86.)

Kiireaikoina taksijonosta tulevista asiakkaista jotkut yrittävät etuilla. Tällöin on taksinkuljettajan omalta osaltaan huolehdittava, että asiakkaita palvelee oikeassa järjestyksessä. Asiakaspalvelija tässä yhteydessä taksinkuljettaja voi omalla rauhallisuudellaan rauhoittaa jonossa olevia asiakkaita (Asiakkaan kohtaaminen 2012).

Asiointivaihe

Myönteisessä ilmapiirissä on helpompi selvittää hienovaraisesti asiakkaan tarpeet ja odotukset. Asiakaspalvelija voi esittää asiakkaalle avoimia kysymyksiä, joiden kautta saadaan asiakkaan toiveet paremmin esille palvelun tai palvelupaketin rakentamiseksi. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.) Yksi hyvän palvelun tunnusmerkki on kuunteleminen. Asiakaspalvelija antaa asiakkaan rauhassa kertoa tarpeensa ja varmistaa asiakkaalta, että on ymmärtänyt, mitä asiakas on tarkoittanut. Tämän jälkeen asiakaspalvelija etsii ratkaisun, joka on asiakkaalle mieluinen. (Kannisto & Kannisto 2008, 13.)

Nykyisin kova kiire ja palveluhenkilökunnan vähyys tuovat ongelmia asiakaspalvelutilanteissa. Kiireessä ei aina kuunnella intensiivisesti eikä paneuduta riittävän hyvin asiakkaan sanomaan. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.) Kuitenkin kuunteleminen on hyvin ratkaiseva tekijä ymmärtämiseen. Kuten Enäkoski ja Bjurström (2005, 61) antavat ohjeeksi, että meidän tulee kuunnella enemmän kuin itse kerromme, ottakaamme vastaan ja ymmärtäkäämme. Taksialalla taksinvälittäjän tehtävänä on kuunnella tarkasti asiakasta ja pyrkiä kartoittamaan asiakkaan palveluntarpeet. Välittäjä selvittää, hakuajan ja -paikan, millaisen auton asiakas tarvitsee (henkilö, paritaksin, esteettömän taksin), onko asiakkaalla lisätoiveina esimerkiksi rollin, pyörätuolin, suksien, polkupyörän tai tavarakuljetus toive.

Me kaikki ihmiset olemme yksilöitä ja osaamme arvostaa asiakaspalvelutilanteessa yksilöllistä palvelua. Asiakaspalvelija voi luoda yksilöllisyyttä esimerkiksi huomioiden samat ihmiset eri tavalla ja huomaamalla eri ihmiset eri tavalla. Ihmisten huomiointi silloin, kun he itse sitä vähiten odottavat vahvistaa yksilöllisen palvelun tunnetta. Samoin se, että asiakaspalvelija pyrkii muistamaan asiakkaan myönteisiä ominaispiirteitä ja uskaltaa tehdä asioita toisella tavalla, lisäävät yksilöllisyyden tunnetta. (Valvio 2010, 87 – 88.) Hyvässä asiakaspalvelussa asiakasta kunnioitetaan tasavertaisena, hänet huomioidaan ja asetetaan etusijalle (Kannisto & Kannisto 2008, 13).

Asiakaspalvelijan asenne työtä, asiakkaita ja elämää kohtaan heijastuvat myös palvelutilanteessa. Keskittyminen myönteisiin asioihin saa henkilön rakentamaan toimintansa positiivisesti ja hän pystyy näkemään onnistumisensa sekä hankalatkin tilanteet myönteisinä mahdollisuuksina. Avoimuus, rehellisyys, luonnollisuus yhdessä myönteisyyden kanssa ovat menestyksen tukipilareita. (Valvio 2010, 37 – 39.)

Sitoutuminen työhön näkyy asiakaspalvelussa ja työyhteisössä valmiutena auttaa muita, halukkuutena kehittää toimintatapoja, niin, että ne hyödyttävät kaikkia sekä halu neuvoa niitä, jotka neuvoja pyytävät (Valvio 2010, 42 - 43). Taksinkuljettajan työssä auttamishalu näkyy hyvin voimakkaasti erilaisten matkustajaryhmien tarpeiden tyydyttämisessä. Noin vuosi sitten taksiasiakas teki reklamaation kuljettajan toiminnasta. Tämä on kurja esimerkki tosielämästä, jossa sitoutumista olisi kaivattu. Vanhempi naishenkilö soitti minulle taksitoimistoon ja kertoi, että taksikyydin lopussa hän oli pyytänyt kuljettajaa kantamaan kauppakassinsa sisälle kotiinsa saakka, koska hän ei siihen itse kyennyt sairautensa takia. Kuljettaja oli vastannut, että sellainen ei kuulunut hänen toimenkuvaansa. Nainen jatkoi tyrmistyneenä, että koskaan aiemmin hän ei ole saanut noin huonoa palvelua taksissa, päinvastoin aina hän on saanut apua tarvittaessa ja ystävällisyyttä osakseen. Tapaus ohjattiin taksitarkastajalle ja hän selvitti asiaa kuljettajan ja asiakkaan välillä. Tässä tapauksessa kuljettajan työhön omistautumista kannattaisi kehittää.

Valvio (2010, 47) kertoo mielestäni todella hyvän esimerkin siitä, kuinka asiakaspalvelijan positiivinen asenne, palveluhenkisyys, tilannetaju huumorilla maustettuna kirjastutti asiakkaan päivän jättäen hyvän mielen ja muiston asiakkaalle. ”Olin työmatkalla Mikkelissä, ja sää oli todella kurja: räntää satoi ja kura lensi. Tuulilasinyyhkiäjät olivat kovassa käytössä, ja siitä huolimatta eteen ei tahtonut oikein nähdä. Kaikki ne

ihmiset, jotka joutuvat ajamaan autoa sellaisella kelillä tietävät, että mieli ei ole sillä hetkellä kaikkein aurinkoinen. Autoni oli matka jälkeen kuraistakin kuraisempi, ja sen seurauksena päätin pesettää autoni. Ajoin huoltamon pihaan ja menin suoraan kassalle. Kassan takana minua vastaanotti aurinkoinen naispuolinen palveluhenkilö iloinen ilme kasvoillaan. Sanoin myös iloisesti kaikesta huonon ajokelin mukanaan tuomasta harmista huolimatta, että olisin tulossa pesuun. Siihen myyjätär totesi katsoen minua samalla syvälle silmiini: 'Ihan kiva – tehdäänkö autollekin jotakin?' Muistan ikuisesti sen hymyn, joka tarttui sillä hetkellä myös minuun. En voinut olla nauramatta ääneen. Palveluhenkilön hymy, huumori ja loistava tilannetaju sekä kyky lukea ihmistä tuntuivat todella hyviltä." Asiakaspalvelijan oma asenne työhön ja asiakkaisiin suorastaan kirkuu kehosta. Niitä ei voi olla huomaamatta. Asiakaspalvelijan positiivisuus heijastuu asiakkaaseen ja se ei voi olla tarttumatta asiakkaaseen. Kuten eräässä aforismissa sanotaan, että hymy tarttuu paremmin kuin pahinkaan kulkutauti. Se on mielestäni todella totta.

Palvelun päättäminen

Miellyttävä päätös asioinnille kruunaa koko asiakaspalvelutapahtuman. Asiakassuhteen jatkuvuuden kannalta on todella tärkeää, että asiakas on tyytyväinen lähtiessään palvelutilanteesta. Tavoitteena on, että asiakas on hyväntuulinen ja tyytyväinen palveluun. Asiakkaalta voidaan varmistaa ystävällisesti, että onko hän tyytyväinen saamaansa palveluun. On tärkeä välittää asiakkaalle sellainen tunne, että hän on tärkeä ja tervetullut uudelleen. Ystävällinen hymy, katse, asioinnista kiittäminen ja tilanteeseen sopiva persoonallinen lopputervehdys ovat ammattitaitoiselle asiakaspalvelijalle itseltään selvyiksiä. (Asiakkaan kohtaaminen 2012.)

2.2 Vuorovaikutustaidot

Hämäläinen (1999, 20) käyttää termiä luonnollinen palvelu, kun asiakaspalvelija toimii toisen ihmisen eli asiakkaan hyväksi. Tällöin asiakaspalvelija luo asiakkaalle aina uuden ja erilaisen palvelukokemuksen kohdatessaan asiakkaan. Asiakaspalvelu on silloin parhaimmillaan, kun asiakas ei edes tiedosta palvelun olemassaoloa palvelun luonnollisuuden ja helppouden takia ja hänen odotuksensa palvelusta ylittyvät. Jotta tällaisen menestyksellisen palvelun saavuttaminen olisi mahdollista, tulisi asiakaspalvelijan tietään, minkälainen asiakas on (Aarnikoivu, 2005).

Palvelu on kaksipuolista kommunikaatiota, jossa palveluhenkilöiden ja asiakkaiden välillä välitetään monenlaisia viestejä. Kaksipuoliseen kommunikaatioon kuuluu kolme osa-aluetta, jotka koostuvat ilmeistä ja eleistä, äänenpainoista ja sanoista. (Valvio 2010, 107.)

Taksinkuljettajan ammatissa suuri osa tilanteista on sellaisia, joissa kuljettajalla ei ole minkäänlaista ennakkotietoa tai erittäin vähän tietoa asiakkaasta ennen asiakaan kohtaamista. Tällöin nonverbaalisella eli sanattomalla viestinnällä on hyvin tärkeä merkitys, jotta kuljettaja saisi riittävästi tietoa asiakkaasta ja hänen tarpeistaan palvelukokemuksen onnistumiseksi.

Nonverbaalinen viestintä

Nonverbaalisella eli sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan viestintää, jota ihmiskeho viestittää ilmeiden, eleiden ja kehon asentojen kautta. Sanattomassa viestinnässä kasvot ovat keskeisessä asemassa viestien välittämisessä unohtamatta äänensävyä, käsien ja jalkojen liikkeitä, kehon asentoa, etäisyyttä toiseen tai kosketusta. Ihmisen oma keho tuottaa näitä alkuperäisiä tunnepohjaisia viestejä ja merkkejä. Esimerkiksi kun suupielemme ovat kääntyneet ylöspäin ja siristämme vähän silmiämme, välitämme viestin ympärillemme, että olemme iloisia, hyvällä tuulella, suhtaudumme asiaan tai ihmiseen myönteisesti. Tämän viestin jokainen kyllä ymmärtää hyvin. Vastaavasti huonotuulemme, vihaisuutemme ja vastahakoisuutemme viesti välittyy, kun suupielet ovat kääntyneinä alaspäin, ”kulmat ovat kurtussa” ja muutenkin näytämme happamilta. Nämä tunnetilaa ilmaisevat ilmeet ja niiden ymmärtäminen tulevat meille synnyinlahjana. Kaikissa kulttuureissa näiden perusilmeiden merkitys on sama. Kuitenkin on myös paljon kulttuurisidonnaisia eleitä esimerkiksi joissakin kulttuureissa pään nyökyttely tarkoittaa kieltoa ja pään pudistaminen myöntymistä. Ulkomailta matkustettaessa toisinaan käy niin, että yhteistä puhekieltä ei löydy, jonka jälkeen turvaututaan elehtimiseen ja viittilöintiin. (Karvonen 2002.) Eräs ystäväni on matkustellut hyvin paljon ympäri maailmaa. Vaikka hänen vieraiden kielten hallitseminen rajoittuu niukkaan englanninkielen taitoon, hän on aina saanut paljon ystäviä ympäri maailmaa ja selviytynyt haastavistakin tilanteista, koska hän on aivan loistava sanattoman kielen hallitsija. Hän osaa välittää viestinsä ja vastaanottaa muiden viestejä kielten erilaisuudesta huolimatta.

Ensihetken kohtaamisessa nonverbaalisella viestinnällä on hyvin tärkeä merkitys. Nonverbaalinen viestintä on hyvin pitkälle tunneviestintää ja suuri osa tunneviestinnästä ilmenee kasvojen ilmeissä, käsien eleissä ja äänensävyissä. Viestinnän jatkueksa sanallinen viestintä sisältöineen saa yhä enemmän painoarvoa. Yleensä viestinnän kokonaismerkitys syntyykin kielen ja nonverbaalisen viestinnän yhteisvaikutuksena. (Karvonen 2002.) Palvelutilanteessa katsekontakti on voimakkaimpia vaikuttamisen keinoja. Katseella voimme välittää viestin asiakkaalle, että hänet on huomattu (Valvio 2010, 116).

Katsekontakti voidaan jakaa katsetyypeittäin. Ensimmäiseksi virkakatse, joka muodostuu silmien ja otsan keskikohdan kohdalle kolmion sisälle. Kun katse on kohdistunut tuolle alueelle, henkilö viestittää käsiteltävän asian olevan pelkkä virallinen työasia. Tämä katse sopii hyvin reklamaatiotilanteissa. Toisena on sosiaalinen katse, joka keskittyy koko kasvojen alueelle. Sosiaalinen katse viestittää luotettavuutta, lämpöä ja avoimuutta. Tämä sopii hyvin tilanteisiin, jossa asiakkaalle suositellaan jotakin tai kyseessä on tuttu henkilö. Kolmantena on intiimi katse, jolloin katsotaan ihmistä laajemmin ja kokonaisuutena. Esimerkiksi räätälit ja puvustajat joutuvat arvioimaan asiakasta koko ulkoisen olemuksen perusteella. (Valvio 2010, 116 – 118.)

Kehomme välittää ulospäin suuren määrän erilaisia signaaleja erilaisten eleiden ja ilmeiden vaihtelun muodossa, esimerkiksi dramaattinen käsien heiluttaminen tai pieni kulmakarvan liikauttaminen. Toisinaan nämä signaalit saattavat olla ristiriidassa keskenään. Esimies saattaa hymyhuulillaan kertoa alaiselleen, miten huonosti alainen oli jonkun asian hoitanut. Kehon viestiä naamioidaan. Työelämässä naamiointia tapahtuu jopa 80 - 90 prosenttia. Syitä naamiointiin voivat olla sopivan vaikutelman luominen, halu säilyttää työpaikka, halu olla pidetty ja hyvä rooli-ihanne tai halu matkia toisia. Jotta kehon kieltä voi tulkita, on oltava valpas ja avoin. Me ihmiset katsomme maailmaa omasta perspektiivistämme, mutta voidaksemme osata lukea kehon kieltä, on meidän pyrittävä astumaan toisen saappaisiin. Vasta kun puolueettomasti tarkastelemme toisten kehon viestejä, muistaen heidän erilaisen taustansa, kokemuksensa ja tunteensa, voimme löytää oikean viestin. On myös tärkeää muistaa, että kun kommunikoidemme toistemme kanssa oma kehomme lähettää samalla viestejä keskustelukumppanillemme ja he reagoivat omalla tavallaan lähettämiimme viesteihin. (James 2001, 126 – 127.)

Asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelijan kehon asennosta ja ryhdistä asiakas voi lukea, että onko asiakaspalvelija valmis palvelemaan häntä (Valvio 2010, 108). Valitsin muutamia esimerkkejä viesteistä, joita kehon asento viestittää kanssa ihmisille. Asentoa, jossa ihmisellä on pieni haara-asento, kädet levollisesti sivuilla ja hartiat alhaalla, kutsutaan perus- tai valmiusasennoksi. Tällöin henkilö viestittää, että on halukas ja valmis palvelemaan asiakasta. (Valvio 2010, 108 – 109.) Asento, jossa jalat ovat hartioita leveämmässä haara-asennossa ja käsivarret puuskassa viestittävät vastustuksesta. Tällöin henkilö viestittää halusta olla johdossa aggressiivisella tavalla eikä halua ottaa viestiä vastaan muilta. Asento, jossa jalat ovat yhdessä ja kädet yhdessä kehon edessä, viestii yläkehon vähäenergisydestä ja hieman sievistelevästä ja täydellisyyteen pyrkivästä luonteesta. Viesti henkilöstä ei ole hyökkäävä, mutta hän voikin olla passiivisesti aggressiivinen ja taistella hiljaisesti ja sisukkaasti asiansa puolesta. Istuttaessa asento, jossa jalka on nostettuna toisen päälle, kädet avoimina käsinojilla tai löyhästi sylissä viestivät rauhallisuudesta, rentoudesta ja itsevarmuudesta. Vastavasti asento, jossa henkilö istuu tuolin reunalla, viestii heikosta itseluottamuksesta tai syyllisyydestä. Jos henkilöllä on sylissään laukku, sitä voidaan kuvainnollisesti ajatella muuriksi ja kertoo hermostuneisuudesta, turvattomuudesta ja halusta lähteä karuun. (James 2001, 139 – 152.)

Asiakaspalvelijan varmuutta ja vakuuttavuutta voi oppia kiinnittämällä huomiota kehon kielen signaaleihin. Voimme tarkkailla sitä, mihin suuntaan välittämiämme erityyppiset viestit ovat meitä viemässä. Viestit jaetaan aggressiivisiin viesteihin, passiivisiin viesteihin ja assertiivisiin viesteihin. Assertiivinen tarkoittaa, ettei ole aggressiivinen tai passiivinen vaan tehokas, rehellinen ja tarvittaessa valmis puolustamaan itseään. James (2001, 111 – 112) on luetellut kehon eleitä ja asentoja, jotka välittävät erilaisia viestejä ympärillä oleville. Asseriivisten ominaisuuksien signaaleja ovat

- ✚ tasainen katsekontakti, tiiviimpi kuunneltaessa kuin puhuttaessa
- ✚ hymy, joka heijastuu silmiin
- ✚ torjuntaeleiden puute
- ✚ avoimet eleet
- ✚ eleet, jotka lisäävät puheen tehoa
- ✚ kuuntelusignaalien käyttö
- ✚ nyökyttely rohkaisemaan toista ihmistä puhumaan
- ✚ tasapainoinen ryhti

Se mitä mieleemme näyttämöllä kulloinkin esiintyy, heijastuu kehostamme. Toisinaan näyttämön valtaa mm. vihan, harmistumisen sekä turhautuneisuuden näytelmät. Näihin näytelmän tapahtumiin myös kehomme reagoi. Tuolloin keho välittää aggressiivisiä viestejä. Voimme havaita noita aggressiivisiä signaaleja seuraavista kehomme eleistä ja asennoista:

- tuijotus
- sormella osoittelu
- tiukka suun ilme
- väkinäinen hymy
- kapeat silmät
- seisominen liian lähellä toista
- nojaaminen toiseen ihmiseen tai hänen työpöytänsä
- sarkastinen hymy
- otsan rypistys
- puuskaiset käsivarret
- katsominen toiseen suuntaan
- ilmeettömät silmät
- leuka koholla
- kädet lanteilla
- kädet pään takana
- jalat pöydällä
- edestakainen astelu
- käsien laittaminen nyrkkiin
- nyökyttely keskeyttämisen merkkinä
- pysty asento
- rinta koholla

Passiivisia signaaleja taasen ovat:

- ❖ käsivarret puuskassa omaa kehoa syleillen tai jokin muu torjuntaele
- ❖ hypistely
- ❖ liiallinen hymyileminen
- ❖ vähäinen katsekontakti
- ❖ kasvojen hierominen käsillä tai hiuksilla leikkiminen
- ❖ leuka laskettuna alas

- ❖ lysähtänyt ryhti
- ❖ roikkuvat hartiat
- ❖ heiluminen
- ❖ painon siirtäminen jalalta toiselle
- ❖ käsien sullominen taskuihin
- ❖ käsien vääntely tai puristelu
- ❖ huokailu

Kun vain on tarkkaavainen ja osaa kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin kehon eleissä ja asennoissa, voi havaita monenlaisia viestejä. Mielen näyttämö raottuu ja voi nähdä paremmin sanojen taakse, tukeeko sanat viestiä ja viesti sanoja.

Puheviestintä

Lundberg (2005, 192 – 203) kuvaa sanoja puheen työkaluiksi ja kieltä aseeksi. Toisinaan on hyvin vaikea keskustella joidenkin ihmisten kanssa, kun he puhuvat todella hiljaa, epäselvästi tai liian nopeasti. Tällöin helposti viesti jää vähän vajaaksi tai virheelliseksi. Arjessa törmäämme lisäksi jaarittelijoihin, töksäyttelijöihin, ryöpsäyttelijöihin ja niihin, jotka eivät meinaa saada sanaa suustaan. Esimerkiksi liian hiljaisella äänellä puhuvasta saa helposti vaikutelman ujosta ihmisestä (Valvio 2010, 118). Asiakaspalvelussa onkin tärkeää, että osaa kiinnittää huomiota puheen laatuun. Puheen sisällön ymmärtämiselle on keinoja, jotka auttavat viestin välittämisessä. Hyvä puhuja vaihtelee puheen rytmiä, äänen korkeutta, mataluutta ja nopeutta siten, että kuulijat pystyvät hyvin ymmärtämään ja omaksumaan viestin. (Lundberg 2005, 192 – 203.) Puhumisessa on hyvä käyttää sellaista kieltä, jota asiakas ymmärtää. Ei kannata käyttää ammattitermistöä tai vaikeita sivistyssanoja, jos ne eivät ole kuulijalle tuttuja. Vältettävien asioiden listalla ovat myös asioiden liioittelu tai kaunistelu, sievistely, keikarointi ja kiroileminen. (Lundberg 2005, 196.) Kannattaa myös välttää sidesanojen liiallista käyttöä. Näitä sanoja ovat esimerkiksi ja, eli, elikkä, ja tota, totanoin, niin, niinkui, ää. (Valvio 2010, 119).

Kielen käytössä on usein niin, että yksinkertainen on tehokkaampaa. Yleisesti on havaittu, että yritysmaailman johtajat käyttävät äärimmilleen trimmattua kieltä, joka on yksinkertaista ja jopa lapsellista. Näin jokainen yrityksessä toimiva työntekijä siivoojasta keskijohtoon ymmärtää asian hyvin ja tehokkaasti. Suomalaisessa yrityskulttuu-

rissa tämä pelkistetty kielenkäyttö on harvinaisempaa, koska koko kulttuurimme suosii pitkiä virkkeitä ja kömpelösti kätkeytyjä todellisia merkityksiä. (Lundberg 2005, 194 – 195.)

Puheessaan asiakaspalvelijan kannattaa konkretisoida, vertailla ja havainnollistaa asioita. Esimerkiksi ei kannata puhua isosta pellostä, vaan jalkapallokentän kokoisesta pellostä. Kielen moninainen käyttö on hyvä asia, kunhan vain muistaa, että kunnioittaa kuulijaansa ja tekee itsensä ymmärretyksi. Fraasien, metaforien, mottojen ja sananlaskujen käyttö luontevasti oikeassa paikassa tukee viestiä. (Lundberg 2005, 196.)

Kuunteleminen

”Kahdella korvalla kuulee vain ääniä”, Peltola (2005, 60) ilmaisi kuvatessaan kuuntelemista ilman, että oikeasti kuulee mitä toinen on sanomassa. Hän neuvoa, että on otettava kolmaskin korva käyttöön, kun haluamme kuulla asioita, joita ei kovin helposti sanota. Vaikka ikävien asioiden vastaanottaminen ei ole kivaa, on se kuitenkin paljon parempi vaihtoehto kuin se, että paha muhii piilossa kunnes eräänä päivänä se puhkeaa kunnan kriisiinä.

Kuuntelemista voi oppia vaientamalla vastaanottimen muuta kohinaa niin, että oikea signaali pääsee perille. Ymmärtäminen on avainsana kuuntelemiseen. Jotta toista voi ymmärtää, tulee omat oletukset ja itsekeskeinen katsantokanta heittää nurkkaan. (Peltola 2005, 61.) On helppo ymmärtää samankaltaisia ihmisiä kuin itse on, mutta kun kohtaa erilaisuutta voi helppouden ja hauskuuden unohtaa ainakin aluksi. Tiedon tasolla voimme tietää, että kaikkea ei tarvitse hyväksyä tai ymmärtää, suvaitseminen riittää, mutta alitajunta onkin toista mieltä. Alitajuntamme toimii niin vikkellä vertaillen aiempia kokemuksiamme ja tuo ne sitten esiin, ennen kuin tiedon taso ehtii ne estämään. (Enäkoski & Bjurström 2005, 60.)

Enäkoski ja Bjurström (2005, 61–63) puhuvat kahdensuuntaisesta avoimuudesta, tarkoittaen aitoa kiinnostusta kohteesta. Kahdensuuntaisessa keskustelussa kuulee oikeasti mitä toinen sanoo ja ottaa palautteen vastaan, samalla miettien, mikä on totta ja oikeaa ja mitä tulee kehittää. Kuuntelemisen viisautta on ihmetellä, kysyä ja innostua matkalla esiin tulevista ihmeistä. Tyhmyyttä taasen on kiire antaa vastauksia. Asiakaspalvelussa maksetaan läsnäolosta eikä paikallaolosta. Läsnäolossa kaikki aistit ovat

mukana. Pienet lapset ovat mestareita huomaamaan, että onko aikuinen läsnä vai ei, kun he kertovat innostuneina löydöistään. Aikuisen vastaanottimen ollessa pois päältä, kääntää lapsi radion hätätaajuudelle, jotta häntä kuunneltaisiin. (Enäkoski & Bjurström 2005, 61 – 63.) Hyvässä kommunikoinnissa toiselle annetaan aikaa kertoa rauhassa asiansa. Asiakaspalvelussa keskitytään asiakkaaseen ilman, että muut tehtävät, muut asiakkaat tai kollegat keskeyttävät palvelutilanteen (Kannisto & Kannisto 2008, 13).

Nykymaailmassa puhutaan paljon avoimuudesta ja sen nimissä sanotaan suoraan kaartelematta, mitä ajatellaan ja astutaan jo loukkaamisen puolelle. Aitous ja rehellisyys ovat kaukana loukkaamisesta. Avoimuus ei pidä sisällään suorasukaisuutta vaan diplomatiaa. Toisen loukkaamisella emme saavuta mitään hyvää. Esimerkiksi ei ole avoimuutta kertoa rakkaalle ystävälle hänen näyttävän rumalta tai että hän on lihonut. Ennemmin kertoo jotakin positiivista vaikka, että minä olen aina ihailnut sinun kauniin sinisiä silmiäsi. (Enäkoski & Bjurström 2005, 64 – 65.)

Mielestäni Saint-Exupery (2008, 72) kirjassaan *Pikku prinssi* toi kauniisti esiin syvälisen ajatuksen. *Pikku Prinssin kettu ystävä* sanoi hyvästellessään prinssiä: ” Nyt saat salaisuuteni. Ainoastaan sydämellä näkee hyvin. Tärkeimpiä asioita ei näe silmillään.” Samoin on kuulemisenkin laita vain silloin, kun sydän on mukana, vain silloin voi kuulla parhaiten.

3 PALVELUN LAATU

Jotta palvelun laatua voidaan arvioida, on ensin tiedettävä, mitä palvelu ylipäätään tarkoittaa. Palvelusta on monenlaisia määritelmiä, joista Grönroos (2001, 79) on esittänyt oman näkemyksensä. Hänen mukaan palvelu on prosessisarja, joka on muodostunut ainakin jossain määrin aineettomista toiminnoista. Nämä toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin. Ratkaisut toimitetaan yleensä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja / tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja / tai palvelutarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. Tärkeimpänä palvelun piirteenä pidetään sitä, että palvelu on prosessiluonteinen. Itse palvelu koostuu monenlaisista prosesseista, joissa käytetään monia eri resursseja ja joita tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. (Grönroos 2001, 81 - 82) Tässä luvussa olen käsitellyt palvelun laadun monisäikeistä

muodostumista ja sitä millaiset asiat vaikuttavat koettuun palvelun kokonaislaatuun. Lisäksi tarkastelen Mikkelin Ulataksi Oy:n laatusertifiointia ja sitä miten taksialalla laatua mitataan.

3.1 Palvelun laadun muodostuminen

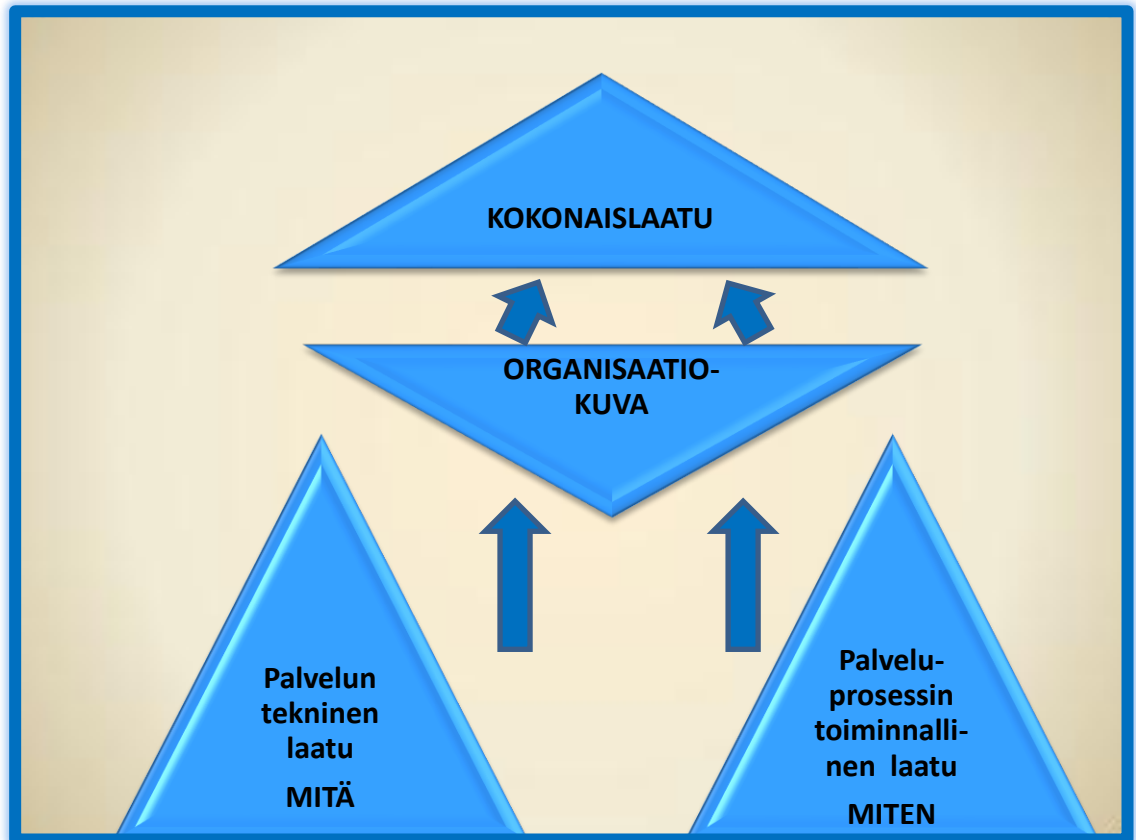
Yritysten tavoitteena on useimmiten hyvä laatu, mutta jos palvelun laatua ei tarkasti määritellä, niin tavoitteella ei ole juurikaan merkitystä (Grönroos 2001, 99). Siksi tulisi selkeästi määrittää, mitä juuri tässä tietyssä yrityksessä laatu tarkoittaa, miten yrityksen asiakkaat sen kokevat ja myös millä tavalla laatua voitaisiin parantaa. Palvelun laadun kokemisessa voi olla suuria eroja. Toisinaan yrityksen sisäinen näkemys palvelun laadusta voi todella hyvä, mutta samaan aikaan organisaatiota kritisoidaankin huonosta palvelusta. Yritykset itse määrittelevät liian usein palvelun laadun lähinnä teknisestä näkökulmasta katsottuna, mutta asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun vaikuttavatkin todella moninaiset seikat. (Grönroos 2001, 99 - 100.) Loppujen lopuksi asiakas on todellinen laadun tulkitsija ja siksi laatu tulisi määritellä asiakkaan näkökulmasta. Asiakas päättää, että onko laatu hyvää vai huonoa. (Ylikoski ym. 2006, 55.)

Bell ja Zemken (2006, 62) mielestä palvelunlaadun määrittämisen jälkeen, tulee yrityksen toimia jatkuvasti ja johdonmukaisesti tuon määritelmän mukaan samalla käyttäen palvelustrategiaa työvälineenä, siten että päivittäiset toimenpiteet yhdistetään kaukana hämmöttävään lopulliseen päämäärään eli huippupalveluun.

Kuviosta 2 näemme, että asiakkaan kokema palvelunlaatu rakentuu kahdesta ulottuvuudesta. Ensiksi siitä mitä asiakas saa palvelun lopputuloksena eli millainen on ns. tekninen lopputulos. Esimerkkinä teknisestä laadusta voisi olla turvallinen taksimatka, kasvohoidon saaminen kosmetologilta, ravintolailta, bussimatka, pankkikortin saaminen pankista, hampaan paikkaus hammaslääkäristä.

Toisena asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa se, miten asiakas kokee koko palveluprosessin ja mitä hän saa vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Tähän palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttavat mm. henkilöstön kohtelu, palvelualttius ja asenne, asiantuntemus, uskottavuus, aikataulujen pitävyys, ymmärrys asiakkaan tarpeista, henkilökunnan ulkoinen olemus, muiden samaan aikaan tai samanlaista palvelua kulluttavien asiakkaiden käyttäytyminen (Grönroos 2001, 100 - 101). Silloin kun asiakas

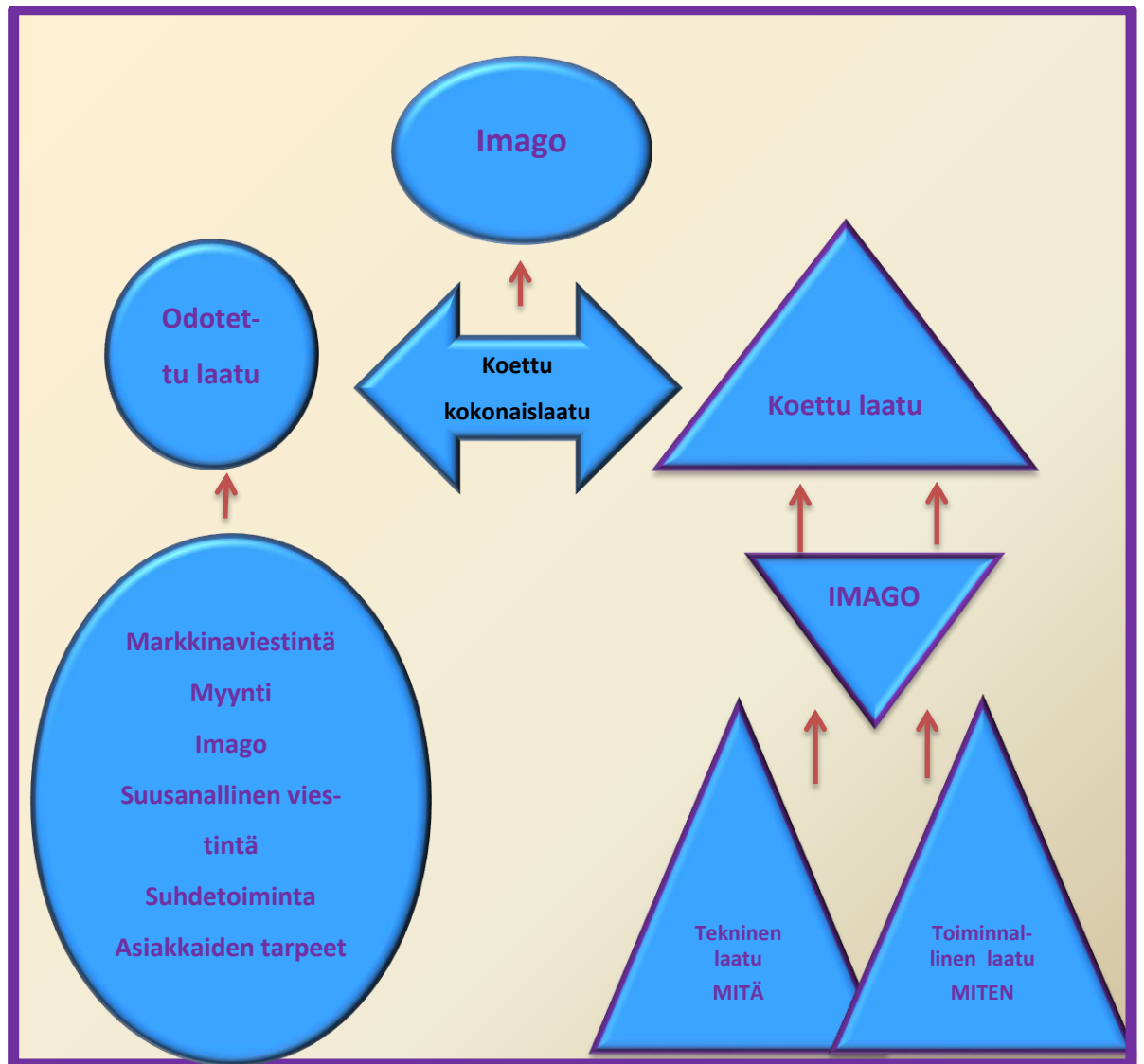
on vuorovaikutuksessa yhtiön asiakaspalvelijan kanssa, hän voi tuntea erityisen selvästi yhtiön osoittaman huolenpidon määrän. Asiakkaan kokema tunne siitä, että hänestä huolehditaan hyvin, määrittää ratkaisevalta osalta asiakkaan kokemaa kokonaispalvelunlaatua. (Ylikoski ym. 2006, 57.)



KUVIO 2. Mistä tekijöistä laatu muodostuu (Grönroos 2001)

Asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa myös organisaatiokuva eli imago. Imago itsessään ei vaikuta palveluprosessiin, mutta se toimii asiakkaalle eräänlaisena palvelulaadun suodattimena. Jos organisaation imago on hyvä ja asiakas kokee sen edustavan hyviä arvoja, niin asiakkaan suhtautuminen palveluun ja sen sujumiseen on myönteinen, vaikka asiakkaalla olisikin kielteisiä kokemuksia palvelusta. Kun taas imagon ollessa huono, asiakas kokee negatiiviset kokemukset palvelusta ja sen sujumisesta normaalia voimakkaampana. (Grönroos 2001, 101.)

Se miten asiakas kokee palvelun kokonaislaadun, onkin vielä monimutkaisempi prosessi. Asiakkaan palvelunlaadun odotusten täytyminen yhdessä teknisen ja



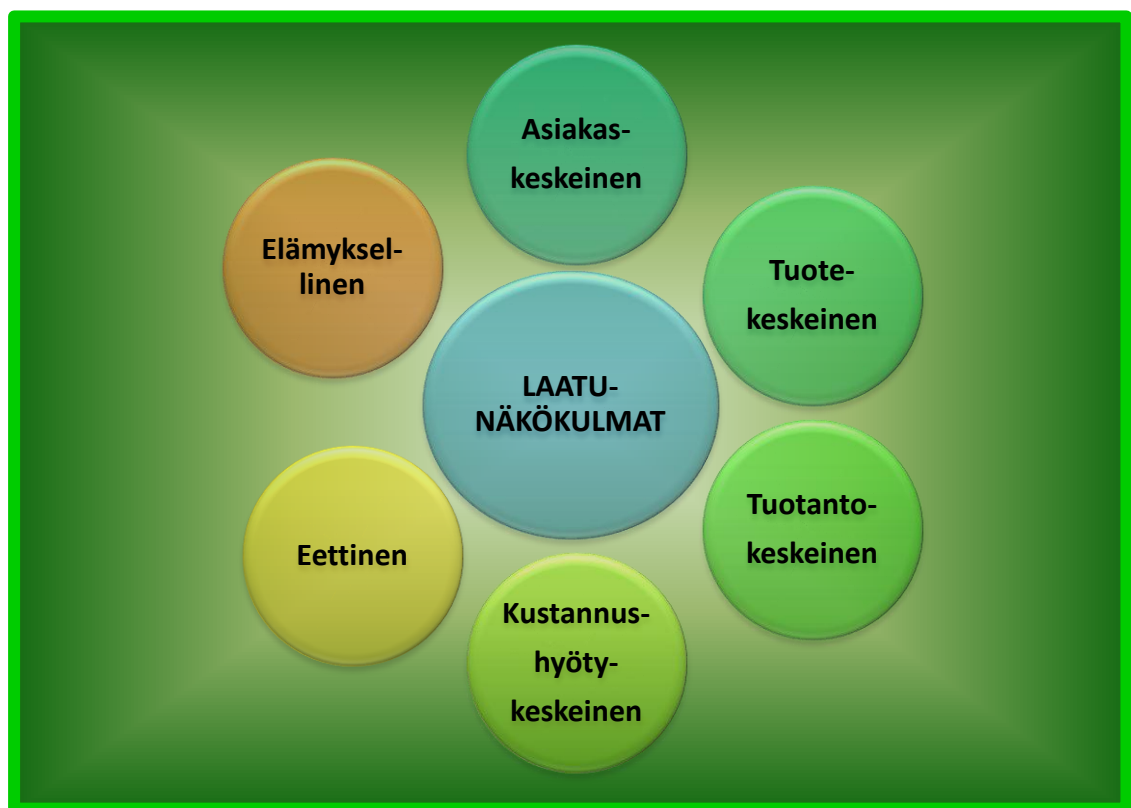
KUVIO 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2001, 105)

toiminnallisen laatutekijöiden kera, vasta määrittävät hyvän palvelun kokonaislaadun. (Grönroos 2001, 105.) Kuviosta 3 näemme, että asiakkaan odotuksiin palvelunlaadusta vaikuttavat seuraavat tekijät: markkinaviestintä, myynti, imago, suusanallinen viestintä, suhdetoiminta sekä asiakkaiden tarpeet ja arvot. Kun asiakkaan odotukset vastaavat koettua laatua, silloin laatu on hyvä. Päinvastaisessa tapauksessa jos asiakkaan odotukset ovat epärealistisia, niin silloin asiakas kokee laadun alhaiseksi. Grönroosin (2001, 106) mukaan asiakkaan kokemaa kokonaislaatua ei määrää ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan kuilu, joka asiakkaan on asiakkaan odotusten ja koetun laadun välissä.

Palvelulaadun vaihtelun sietämisestä on havaittu, että asiakas sietää enenemässä määrin palvelunlaadun vaihtelua niiden palveluiden kohdalla, joita on vaikea standardoida. Vastaavasti helposti standardoituviin palveluihin laatuun kohdistuvat ennakkoodotukset sietävät heikosti palvelunlaadun vaihtelua. (Kinnunen 2003, 19.)

Grönroos ja Järvinen (2001, 94.) näkevät, että kuluttajan kokema laatu, on hyvin yksilöllistä, suhteellista ja selektiivistä. Toisinaan vaikka asiakas arvio palvelunlaadun korkeaksi, hän ei pidäkään sitä arvokkaana. Kun laatua mitataan, olisikin vielä tärkeämpää määritellä se, mikä on palvelun arvoa kuluttajalle.

Lämsä ja Uusitalo (2002, 24 - 26) taas tarkastelevat laadun muotoutumista eri näkökulmista käsin. Kuvion 4 mukaisesti he ovat jakaneet näkökulmat kuuteen osaluueeseen, jotka ovat elämyksellinen näkökulma, asiakaskeskeinen, tuotekeskeinen, tuotantokeskeinen, kustannushyötykeskeinen sekä eettinen näkökulma.



KUVIO 4. Laatunäkökulmat (Lämsä & Uusitalo 2002, 24)

Elämyksellinen näkökulma

Elämyksellisessä näkökulmassa laadun mittaaminen tapahtuu intuitiivisesti eli se koetaan omakohtaisesti ja se sisältää tunnetta ja tietoa. Tällöin korostuvat erityisesti paljon tunnepuolen asiat mm. millainen on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen keskinäinen ”fiilis”, ympäristön esteettisyys ja työyhteisön ilmapiiri. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24 – 26.)

Asiakaskeskeinen näkökulma

Asiakaskeskeisessä näkökulmassa lähdetään siitä, että yritys pyrkii täyttämään asiakkaan tarpeet, toiveet, mieltymykset ja odotukset yksilöllisesti. Tällöin laadun kokeminen on aina hyvin henkilökohtainen asia ja muuttuu joka asiakkaan kohdalla sen mukaan, millaisia tarpeita jokaisella yksinä on. Jotta asiakas kokisi laadun hyväksi, on asiakkaan ja yrityksen välillä käytävä jatkuvasti vuoropuhelua. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24 – 26.)

Tuotantokeskeinen näkökulma

Kun palvelun laatua tarkastellaan tuotekeskeisestä näkökulmasta, silloin painottuvat palvelun mitattavat asiat. Tällöin luodaan erilaisia standardeja ja ohjeistuksia, joiden avulla voidaan mitata laatua. Tuotantokeskeisessä näkökulmassa palvelun tuotantoprosessi saa näkyvän aseman. Se, että palveluprosessi on sujuvaa ja mahdollisimman virheetöntä, on osoitus hyvästä laadusta. Vastaavasti palveluprosessin aikana tapahtuneet virheet heikentävät laatua. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24 – 26.)

Kustannuskeskeinen näkökulma

Kustannus-hyötykeskeinen näkökulma korostaa taloudellisen hyödyn suhdetta palvelun tuottamisesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Hyvänä laatuna pidetään tuolloin se, miten hyvä kate jää palveluiden tuottamisesta. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24 – 26.)

Eettinen näkökulma

Eettisestä näkökulmasta katsottuna palvelun laatuun kuuluvat taloudellisen ja aineellisen hyödyn lisäksi velvollisuus edistää laatua. Asiakkaalla on myös oikeus saada hyvää laatua sekä varmuus lupauksen pitämisestä. Lisäksi eettiseen näkökulmaan kuuluvat toisten ihmisten hyvinvoinnin edistäminen ja ammattitaidon kehittäminen ottaen huomioon myös ympäristöasiat. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24 – 26.)

1980-luvun puolivälissä Berry, Parasuraman ja Zeithaml alkoivat tutkia sitä, miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua. Kuvioista 5 voimme nähdä, että heidän tutkimustuloksensa. Tutkimuksen perusteella palvelun laatu koostuu kymmenestä osatekijästä. Ensimmäisenä on luotettavuus, joka tarkoittaa suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Eli palvelu tapahtuu sovittuna aikana ja palvelu on sitä mitä on sovittu. Luotettavuutta on myös se, että asiakkaan saadessa ensimmäistä kertaa palvelua, palvelu on virheetöntä ja täsmällistä. (Grönroos 2011, 117) Taksialalla tämä tarkoittaa sitä, että sovitunlainen taksi (henkilöauto, tila-auto tai esteetön auto) tulee sovittuna ajankohtana sovittuun paikkaan.

Toisena on reagointialttius. Reagointialttiudella tässä tarkoitetaan työntekijöiden halua ja valmiutta palvella asiakasta mahdollisimman pian. Tällöin työntekijät haluavat auttaa asiakkaita, haluavat vastata asiakkaiden toiveisiin viipymättä ja kertovat asiakkaille palvelu ajankohdan. Yhteydenottopyyntöihin vastataan pikaisesti, tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti ja kaikki palvelu tapahtuu nopeasti. (Grönroos 2011, 116 – 117.)

Kolmantena on pätevyys. Pätevyydellä tässä tarkoitetaan sitä, että yrityksen henkilöstöllä on hyvät tarvittavat tiedot ja taidot, jotta he pystyvät vastaamaan asiakkaan kysymyksiin ja auttamaan asiakasta saamaan mahdollisimman hyvän palvelun juuri asiakkaan tarpeisiinsa. Koko organisaatiolla on myös kyky tutkia ja selvittää asioita. (Grönroos 2001, 117.)

Neljäntenä koettuun palvelun laatuun vaikuttavana tekijänä pidettiin saatavuutta. Tärkeitä kysymyksiä asiakkaan kannalta ovat, miten helposti palvelu saadaan puhelimitse, onko palvelun jonotusaika riittävän lyhyt, ovatko aukioloajat hyvät ja pääseekö palvelupisteeseen helposti ja jouhevasti. (Grönroos 2001, 117.)

Viidentenä on kohteliaisuus. Työntekijöiden käyttäytyminen on ystävällistä ja huomaavaista asiakasta kohtaan. Se, että työntekijä huolehtii asianmukaisesti ulkoisesta olemuksestaan ja hänen käytöksensä on miellyttävän kohteliasta, välittävät asiakkaalle tunteen siitä, että häntä itseään ja hänen omaisuuttaan kohdellaan kunnioittavasti. (Grönroos 2001, 117.)

Tutkimustuloksen kuudentena kohtana on viestintä. Asiakkaalle on erityisen tärkeää, että hänelle puhutaan sellaista kieltä, jota hän ymmärtää. (Grönroos 2001, 117.) Hyvänä esimerkkinä on lääkärin käyttämä ammattikieli. Toisinaan kuulee ihmisten kertovan lääkärikäynnistään, kun lääkäri selitti niin hienoilla termeillä diagnoosin, että potilas itse ei ymmärtänyt lainkaan, mikä sairaus hänellä oikein oli. On tärkeä asettua asiakkaan asemaan käyttäen asiakkaan ymmärtämää kieltä. Asiakaspalvelijan tärkeitä ominaisuuksia ovat myös kyky kuunnella asiakasta ja kyky kertoa selkeästi palvelusta, palvelun hinnasta, palvelun ja kustannusten välisestä suhteesta. Ongelmatilanteissa viestintätaidot korostuvat. Tällöin asiakaspalvelijan tärkeä tehtävä on saada asiakas vakuuttuneeksi siitä, että asiakasta kuunnellaan ja, että ongelma hoidetaan. (Grönroos 2001, 117.)

Uskottavuus tuli seitsemänneksi tärkeimmäksi asiaksi tutkimuksissa, kun asiakkaat arvioivat palvelun laatua. Kokeeko asiakas yrityksen ja yrityksen maineen luotettavaksi, rehelliseksi ja onko yritys sellainen, että se ajaa asiakkaan etua, ovat ensisijaisia kysymyksiä kun pohditaan yrityksen uskollisuutta. Asiakkaan on tärkeää tuntee olonsa turvalliseksi ja sellaiseksi, että hän voi turvallisesti mielin luottaa yritykseen ja sen toimintaan. (Grönroos 2001, 117.)

Tutkimustuloksessa kahdeksantena oli turvallisuus. Asiakkaan on tärkeä kokea turvallisuutta fyysisesti, taloudellisesti sekä niin, että hänen suhteensa yritykseen on luottamuksellinen. Tällöin asiakkaalla ei ole epäilyksiä eikä hän ei tunne olevansa vaarassa. (Grönroos 2001, 117.)

Yhdeksäs osatekijä oli asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen, joka tässä tarkoittaa vilpittömää pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita. Me kaikki ihmiset olemme kovin erilaisia erilaisine tarpeinemme. Laatuun vaikuttaakin se, että yritys pyrkii selvittämään asiakkaan erityistarpeet, toimii hänen etujensa mukaisesti ja kohtelee häntä yksi-

lönä. Vakioasiakkaalle on tärkeää, että hänet ja hänen toiveensa tunnetaan ja hän saa palvelua sen mukaan. (Grönroos 2001, 117.)

Luotettavuus	<ul style="list-style-type: none"> • yritys tekee palvelun ensimmäistä kertaa • laskutus on täsmällistä • arkistointi moitteetonta • palvelu toimitetaan sovittuun aikaan
Reagointialttius	<ul style="list-style-type: none"> • palvelu tapahtuu ajallaan • tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti • asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä • palvelu on nopeaa
Pätevyys	<ul style="list-style-type: none"> • kontaktihenkilöiden tiedot ja taidot • tukihenkilöstön tiedot ja taidot • organisaation tutkimuskyky
Saavutettavuus	<ul style="list-style-type: none"> • palvelu on helposti saatavissa puhelimitse • palvelun odotusajaksi ei ole liian pitkä • sopivat aukioloajat • palvelupisteen sijainti on sopiva
Kohteliaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä • kunnioitus asiakkaan omaisuutta kohtaan • asiakaspalvelijat ulkonaiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä
Viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • palvelun selostaminen • palvelun hinnan kertominen • palvelun ja kustannusten välisten suhteiden selvittäminen • kuluttajien vakuuttaminen siitä, että ongelma hoidetaan
Uskottavuus	<ul style="list-style-type: none"> • yrityksen nimi • yrityksen maine • kontaktihenkilöstön persoonallisuus • kovan myyntityön osuus vuorovaikutuksessa
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> • fyysinen turvallisuus • taloudellinen turvallisuus • luottamuksellisuus
Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan erityisvaatimusten selvittäminen • asiakasta kohdellaan yksilöllisesti • vakioasiakas tunnetaan
Fyysinen ympäristö	<ul style="list-style-type: none"> • fyysiset tilat • henkilöstön ulkoinen olemus • palvelussa käytettävät apuvälineet ja koneet • palvelun fyysiset merkit (kortit jne.) • muut palvelutiloissa olevat asiakkaat

KUVIO 5. Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät (Grönroos 2001, 117)

Viimeisenä kohtana on fyysinen ympäristö. Ympäristöllä tarkoitetaan tässä fyysisiä tekijöitä kuten yrityksen tiloja ja niiden viihtyvyyttä, palvelussa käytettäviä apuvälineitä ja koneita sekä käyntikortteja, lomakkeita, kirjekuria jne. Palveluyrityksen työntekijöiden ulkoisella olemuksella kuten esimerkiksi vaatetuksella ja puhtaudella on vaikutusta koettuun palvelun laatuun. Lisäksi palvelutiloissa olevat muut asiakkaat voivat vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti siihen miten asiakas kokee palvelun laadun. (Grönroos 2001, 117.)

Ylikoski ym. (2006, 56) kertovat todella hyvän esimerkin laadukkaasta asiakaspalvelusta ja siitä, miten asiakkaasta välittäminen saa aikaan vastavälittämistä. ”Useasta asiakaspalvelutoimistosta vastaava esimies oli perinteisellä kuukausikäynnillään eräässä toimistossa. Oli pääsiäisviikko. Tullessaan toimistolle hän näki sen olevan täynnä kukkia, höyheniä ja muita pääsiäiskoristeita. Pällikkö ihmetteli, että oliko toimistossa meneillään myyjäiset. Asiakaspalvelijat, joita toimistossa oli vain kaksi, kertoivat asiakkaiden tuoneen heille pääsiäistervehdyksiä kiitoksena hyvästä palvelusta. Esimies jäi seuraamaan asiakaspalvelijoiden työtä, eikä enää ihmetellyt, miksi asiakkaat muistivat näitä. Asiakaspalvelu oli ystävällistä ja sydämellistä, mutta silti määrätietoista ja tehokasta. Asiakaspalvelijoiden yhteistyö toimi ihailtavasti. Välillä molemmat palvelivat yhdessä asiakasta, vuoroaan odottaville asiakkaille kiikutettiin kuppi kahvia tai sovittiin heidän asioivan ensin muualla ja palaavan hetken kuluttua. Esimies oli valmis tunnustamaan: palvelu on taidetta, parhaimmillaan se on näytelmä, jossa asiakas ja asiakaspalvelija ovat tähtirooleissa. Olivathan ne tunnusluvut olleet odotettua oleellisesti paremmat ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset hienoja.”

Hyvä asiakaspalvelun laatu tekee asiakkaan tyytyväiseksi. Silloin kun asiakas tuntee itsensä tyytyväiseksi, hän suuremmalla todennäköisyydellä pysyy yrityksen asiakkaana jatkossakin. Asiakas pystyy luottamaan yrityksen kykyyn tarjota hänen tarpeisiin hyvät ratkaisut. Asiakasuskollisuudella on merkittävä vaikutus yhtiöiden kannattavuuteen. (Ylikoski ym. 2006, 58.)

3.2 Mikkelin Ulataksi Oy:n laatusertifiointi

Taksiliikennelain 2.3.2007/217 1. luvun 17§:n mukaan on taksiliikennettä harjoitettaessa noudatettava seuraavia laatuvaatimuksia (Taksiliikennelaki 217/2007):

1. vahvistetut ajovuorot ajetaan
2. liikenteeseen käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen
3. kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista
4. kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityistarpeet
5. kuljettaja valitsee asiakkaan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos asiakas jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa asiakkaan ehdottamaa reittiä
6. kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi
7. kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
8. asiakkaalla on oikeus maksaa käteisellä tai yleisimmillä luotto ja maksukorteilla
9. noudatetaan vahvistettua taksaa tai niitä hintoja, joista on sovittu
10. varmistetaan asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjotaan hänelle hänen tarvitsemaansa apua
11. tarjotaan ja annetaan apua matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa

Suomen Taksiliitto on ollut hyvin voimakkaasti mukana kehittämässä taksialan laatua Suomessa, sen myötä vuoden 2006 joulukuussa perustettiin Taksialan laatu keskus, joka on Taksiliiton Yrityspalvelu Oy:n alainen.

Taksialan laatu keskuksen tehtävänä on kehittää taksialan laatu toimintaa koko valtakunnassa sekä koordinoita laatuun liittyviä asioita. Laatu järjestelmän avulla halutaan turvata taksiasiakkaille taksipalveluiden luotettavuus, turvallisuus ja laadukkuus kaikkialla Suomessa. (Taksialan laatu keskus 2012.) Jokainen yhtiö tai yhdistys rakentaa itse laatu järjestelmänsä, ja Taksialan laatu keskus tukee tätä rakennustyötä. Tämän rakennustyön kautta voi tilausvälityskeskus, paikallinen taksiyhtiö tai -yhdistys sekä niiden alaiset taksiautoilijat ja kuljettajat saada laatusertifioinnin. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatio, joka ryhtyy rakentamaan laatu järjestelmää Taksialan laatu keskuksen hyväksymän laatu järjestelmän mukaisesti, osallistuu kolmen päivän laatuseminaariin. Tämän seminaarin aikana jokainen yhtiö työskentelee aktiivisesti oman alueensa laatu järjestelmää annettujen raamien pohjalta. Työskentely tapahtuu pajamuotoisena. Jokaiseen työpajaan tulisi jokaisesta osallistuvasta yhtiöstä olla 3-4 henkilöä, jotka sitten jatkavat seminaarien välillä työskentelyä usea kuukauden ajan. Laatu järjestelmän alkaessa olla valmis Taksialan laatu keskuksen konsultti tulee auditoimaan järjestelmän,

jonka jälkeen Taksialan laatukeskuksen johtoryhmä myöntää Taksialan laatukeskuksen laatusertifikaatin. Taksialan laatukeskuksen laatusertifioinnin myötä yhtiön taksien sivutakaikkunoissa on laatujärjestelmä tarrat sekä kuljettajilla on työvaatteissaan laatupinssit. (Taksialan laatukeskus 2012.) Laatujärjestelmä tarkoittaa käytännössä sitä, että sen avulla kehitetään toimintaa ja ylläpidetään hyvää laatua. Se antaa myös mahdollisuuden puuttua mahdollisiin laatu poikkeamiin, sillä laatua seurataan jatkuvasti (Saksa, 2012).



KUVIO 4. Taksiin kiinnitettävä laatutarra (Taksialan laatukeskus 2012)

Mikkelin Ulataksi Oy:ssä on parhaillaan käynnissä Taksialan laatukeskuksen mukaisen laatujärjestelmän rakentaminen yhdessä Liikenne- ja Viestintäministeriön, Taksialan laatukeskuksen ja Suomen Taksiliitto ry:n kanssa. Mikkelin Ulataksi Oy:n oma laatujärjestelmä on tarkoitus sertifioida vuoden 2012 loppuun mennessä (Laatukansio 2012).

Mikkelin Ulataksi Oy:n (Laatukansio 2012) mukaan ”yhtiön tehtävänä on mahdollistaa osakkailleen edellytyksiä tuottaa taloudellisesti korkealaatuista liiketoimintaa taksioliikenteessä”. Tavoitteet voidaan saavuttaa siten, että ylläpidetään korkean toiminnan tasoa ja tavoitteita sekä kehitetään ja mitataan jatkuvasti. ”Laadukkaan liiketoiminnan ehdoton edellytys on kaikkien siihen toiminnallaan vaikuttavien osapuolten halu ja rohkeus ottaa riskejä sekä kantaa vastuuta, kehittääkseen pienin askelin omalta osaltaan toimintaa yhteisen ja omien tavoitteiden saavuttamiseksi.”

Mikkelin Ulataksi Oy:n laatupolitiikkana on tuottaa korkealaatuista palvelua yksilöllisesti, rehellisesti ja ammattitaitoisesti. Laadun valvonnassa käytetään apuna mystery shopping eli koeasiakastutkimusmenetelmää, taksin välitysjärjestelmästä saatavia eri raportteja, työvuorojen seurantaan sekä asiakaspalautteita. Vuosittain yhtiön hallitus ja

laatutyöryhmä asettavat uudet laatutavoitteet, joita yhtiön hallitus, taksitarkastajat sekä laatutyöryhmä sitten valvovat. Tällä tavoin voidaan jatkuvasti parantaa laatua aina tietyissä asioissa. Sitten kun ne ovat kunnossa, aloitetaan työskentely uusien asioiden parissa. (Laatukansio 2012.)

Kaikkien palveluketjussa toimivien palveluntuottajien sitoutuminen on ehdoton edellytys tasalaatuisen ja korkean laadun tuottamiselle. Osana Mikkelin Ulataksi Oy:n laatujärjestelmää sekä tilausvälityskeskukseen työntekijät että autoilijat ja kuljettajat tekevät sitoutumissopimuksen yhtiön kanssa. Tilauskeskuksen työntekijän sitoutumissopimuksessa työntekijä sitoutuu työskentelemään Mikkelin Ulataksi Oy:n laatutavoitteiden mukaisesti. Tämän hetkisiin laatutavoitteisiin on kirjattu seuraavat seikat: Ensiksi puhelimeen vastataan: ”Taksi Mikkelä. Hyvää huomenta / päivää / iltaa.” tai ”Taksi Ristiina. Hyvää huomenta / päivää / iltaa.” sen mukaan, kumpaan välityspuheluun vastataan. Toiseksi toistetaan asiakkaan antama osoite jokaisen puhelun yhteydessä. Tämän tarkoituksena on varmistaa kohdeosoitteen oikeellisuus. Kolmantena laatutavoitteena on kiittää jokaisen puhelun päätteeksi. Taksiautoilijan tai -kuljettajan sitoutumissopimuksessa on tämän hetkisinä laatutavoitteina asiakkaan tervehtiminen, ei puhuta matkapuhelimeen kuljetuksen aikana ja tarjotaan aina kuittia. Sopimuksen osapuolet sinetöivät sitoutumisensa omalla allekirjoituksellaan (Laatukansio 2012.)

13.6.2012 Mikkelin Ulataksi Oy:n hallitus hyväksyi palvelumallin, jota kaikki yhtiön laatuun sitoutuneet autoilijat ja kuljettajat noudattavat. Tämän hetkinen palvelumalli koostuu kuudesta osa-alueesta, jotka ovat palvelu- ja myyntivalmius, matkan tilausvaihe, matkan aloitusvaihe, matkustusvaihe, matkan päättämisen vaihe ja mahdolliset palautteet. (Laatukansio 2012.)

Mikkelin Ulataksi Oy:n palvelumallissa palvelu- ja myyntivalmius tarkoittaa sitä, että ELY -keskus on vahvistanut taksien ajovuorolistat. Vahvistamisella varmistetaan taksien saatavuus ja riittävyys kaikkina vuorokauden aikoina. Jos ajovuorolistoissa on jotakin huomautettavaa, on siitä ensitilassa ilmoitettava yhtiölle. Kalusto on asianmukainen, kuljettajan pukeutuminen on pääsääntöisesti asiallista ja hänellä on riittävät valmiudet maksutapahtumien hoitamiseen. Lisäksi kuljettaja on kirjautunut asianmukaisesti ajovälitys- ja mittarijärjestelmään. (Laatukansio 2012.)

Matkan tilausvaiheessa välityskeskuksessa taksinvälittäjä vastaan puheluun asianmukaisesti ”Taksi Mikkeli hyvää huomenta / hyvää päivää / hyvää iltaa” mahdollisimman nopeasti ja asiallisesti. Välittäjän tehtävänä on kysyä selkeästi hakuosoite, numero ja tarvittaessa porraskirjain sekä lisävaatimukset auto ja kuljettajan suhteen. Välittäjän tulee myös kirjata tilaukseen riittävät lisätiedot ja lopuksi kiittää asiakasta tilauksesta. Matkan aloitusvaiheessa taksissa kuljettaja kuittaa kyydin datajärjestelmän kautta asianmukaisesti, jonka jälkeen hän ajaa lyhintä reittiä pitkin kohteeseen. Saapuaan asiakkaan luokse kuljettaja tervehtii asiakasta, avaa hänelle taksinoven, auttaa mahdolliset matkatavarat autoon ja kiittää asiakasta saatuaan asiakkaalta tiedon kohdeosoitteesta. (Laatukansio 2012.)

Matkustusvaiheessa kuljettaja ei aloita keskustelua, vaan antaa asiakkaan aloittaa. Kuljettaja valitsee asiakkaan kannalta edullisimman ajoreitin tai ajaa asiakkaan toivomaa reittiä. Kuljettajan tehtävänä on valita aina oikea taksaluokka. Esimerkiksi jos kyydissä on 1 - 2 aikuista käytetään ykköstaksaa ja 2 - 4 aikuista käytetään kakkostaksaa jne. taksavyöhykkeiden mukaisesti. Kuljettaja huolehtii myös, että äänentoistolaitteet ovat hiljaisella eikä hän puhu matkanaikana matkapuhelimeen. (Laatukansio 2012.)

Matkan päättämisen vaiheessa kuljettaja ilmoittaa perille saapumisesta. Tämä tarkoittaa sitä, että jos asiakas on vaikka nukahtanut, niin kuljettaja ystävällisesti ilmoittaa perille saapumisesta. Kuljettajan tehtävänä on myös ilmoittaa selvästi kyydin hinta, rahastaa oikein ja antaa täytetty kuitti matkasta. Kuljettaja avaa asiakkaalle oven ja auttaa asiakkaan matkatavarat autosta, kantaa ne ovelle ja kiittää matkasta. Jos asiakas haluaa antaa palautetta matkasta, kuljettajan tehtävänä on ohjeistaa asiakasta siitä, minne palautteen voi antaa. (Laatukansio 2012.)

Mikkelin Ulataksi Oy:n omassa laatusertifiointiprojektissa on asettanut kolme kuljetajakohtaista laatusuoraa, joita jokaisen kuljettajan tulee noudattaa. Ensimmäinen tavoite on, että kuljettaja tervehtii asiakasta. Toiseksi kuljettaja ei puhu matkapuhelimeen ja kolmanneksi kuljettaja tarjoaa asiakkaalle kuittia kyydistä. Erityisesti näitä asioita seurattiin kahdessa mystery shoppingissa, jotka tehtiin kesäkuussa 2012 ja syyskuussa 2012. Tutkimuksen kohteena oli sekä kuljettajan toiminta, että taksinvälittäjän toiminta. Tutkimuksen teki yrityksen ulkopuolinen taho. Tutkija tilasi kyytejä tilauskeskuksen kautta. Keskuksen tutkittavia kohteita olivat, oliko taksin tilaaminen

helppoa ja sujuvaa, toiseksi varmistiko keskushenkilö osoitteen, kolmanneksi kiittikö hän tilauksesta ja vastasiko hän puhelimeen Taksi Mikkeli hyvää päivää/iltaa/huomenta. Kesäkuun 2012 tutkimustuloksena oli, että 87 % taksikeskuksen toiminnasta ylsi tämän hetkisten laatuvaatimusten riittävälle tasolle. (Laatukansio 2012.) Kuljettajien toimintaa tutkittiin hyvin paljon laajemmin, sillä tutkittavia asioita oli 19. Erityisenä kohteena olivat kuitenkin laatuvaatimuksessa olevat kolme asiaa: tervehditään asiakasta, ei puhuta puhelimeen ja tarjotaan kuittia. Kesäkuun 2012 tutkimuksen tulokseksi saatiin, että 96 % tapauksista kuljettaja toimi riittävän hyvin. (Laatukansio 2012.)

Mikkelin Ulataksi Oy haluaa panostaa taksipalveluiden laatuun omalta osaltaan, jotta laatu olisi tasalaatuisia ja korkeatasoisia. Taksinkuljettajien jatkokoulutuksessa halusimme myös panostaa laatuun ja koulutuksen kautta kuljettajien ymmärrykseen ja toimintaan laadun parantamiseksi.

4 KOULUTUSTAPAHTUMAN SUUNNITTELU

Vanha suomalainen sanonta, hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, pitää erinomaisesti paikkansa erilaisten tapahtumien järjestämisen yhteydessä. Hyvä ja tarkka suunnitelma on perusedellytys onnistuneen koulutustapahtuman järjestämiselle, vaikkakin suunnitteluvaihetta usein kritisoidaan siihen kuuluvien kustannusten vuoksi (Kettunen 2003, 49 – 51). Onnistuneessa tapahtumassa tunne ja ajatus kohtaavat ja se saa osallistujien ja isäntien sielut hyrisemään mielihyvää (Vallo & Häyrinen 2003, 119). Tässä luvussa olen käsitellyt niitä kysymyksiä, joita kannattaa miettiä koulutustapahtuman suunnittelussa. Kysymykset voidaan jakaa kolmeen strategiseen kysymykseen ja kolmeen operatiiviseen kysymykseen. Kuvainnollisesti nämä kuusi kysymystä muodostavat yhdessä tähden, joka sykkii valoa ja iloa tapahtumassa mukana oleville. (Vallo & Häyrinen 2008, 93.) Tässä luvussa olen käsitellyt tapahtuman järjestämiseen liittyviä asioita. Olen halunnut tarkastella asiaa erityisesti koulutustapahtuman järjestämisen kannalta.

4.1 Strategiset kysymykset

Strategisia kysymyksiä koulutustapahtuman järjestämisessä ovat miksi, kenelle ja mitä. On tärkeää pohtia miksi koulutustapahtuma halutaan järjestää, ketkä ovat tapah-

tuman kohderyhmä ja mitä järjestetään. Nämä kolme kysymystä luovat pohjan koko tapahtuman rakentamiselle ja kaikelle mitä idea-pohjan päälle rakennetaan. Joskus tällaisesta ideasta voi syntyä tapahtuma konsepti, jota toteutetaan useamman kerran. (Vallo & Häyrinen 2008, 93 - 96.)

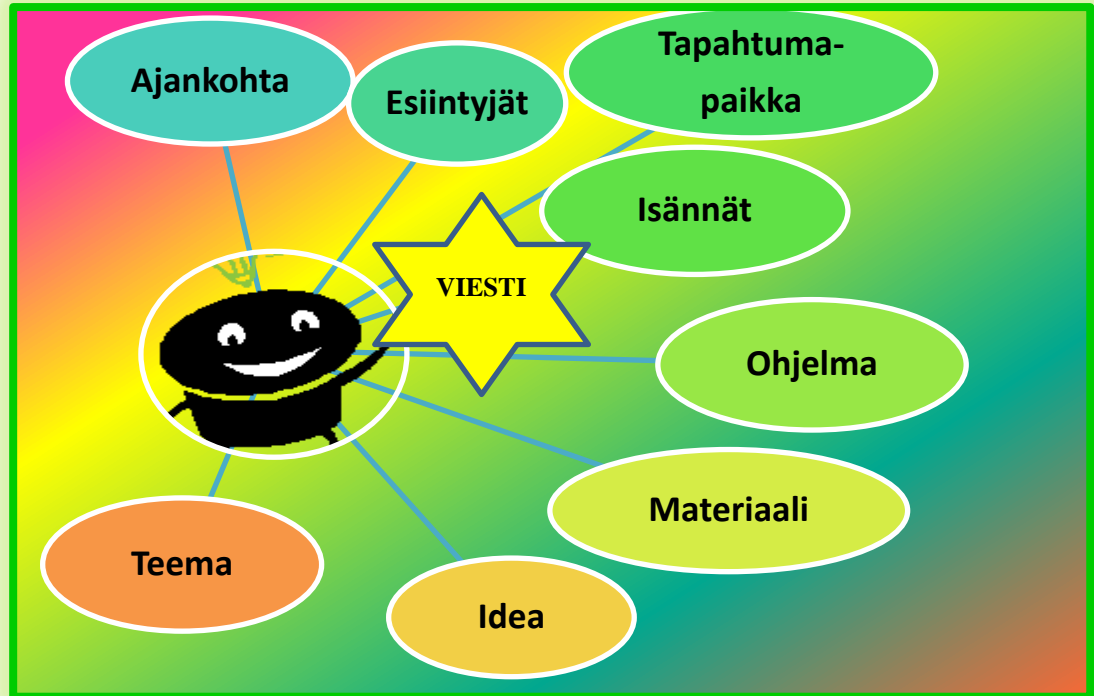
Miksi?

Tapahtuman peruslähtökohta on se, että mietitään miksi koulutustapahtuma järjestetään, mikä on sen tavoite. Halutaanko tapahtumalta taloudellista hyötyä, halutaanko sillä nostaa imagoa vai kilpailla. (Liskola-Kesonen 2006, 9.) Koulutuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi uusien asioiden tai uusien toimintatapojen omaksuminen tai uusien tuotteiden ja palveluiden oppiminen, tiedon jakaminen tai organisaatiossa olemassa olevan tieto-taidon jakaminen niin, että se tuo organisaatiolle parhaan mahdollisen hyödyn. Tavoitteena voi olla myös palvelun laadun kohottaminen ja turvaaminen. Tavoitteita pohdittaessa on myös tärkeää ajatella, mitä organisaatio haluaa viestittää järjestettävällä tapahtumalla ja mitä se haluaa viestittää itse tapahtumassa, sillä itse tapahtumakin on viesti itsessään (Vallo & Häyrinen 2008, 105). Esimerkiksi jos yritys haluaa viestiä kannattavansa ekologisia arvoja, niin se järjestää virkistyspäiväksi polkupyöräretken karting -kilpailun sijaan. On tärkeää, että tapahtumalla on yksi pääviesti ja sitten sillä voi olla muita sivuviestejä, jotka tukevat pääviestiä. Yleensä osallistujien mieleen jää tapahtuman pääviesti. (Vallo & Häyrinen 2008, 105.)

Kuvion 6. mukaisesti tapahtumapaikan valinta, teema, tarjoilu, ohjelma, isännät ja heidän käytöksensä, ajankohta ja esitysmateriaalit vaikuttavat omalta osaltaan viestiin, joka välittyy osallistujalle. On hyvä miettiä näidenkin vaikutusta viestiin. Jotta viestit olisivat yhdenmukaiset kaikilta tahoilta, niin on erityisen tärkeää kertoa kaikille tapahtuman järjestäville osapuolille niistä tavoitteista ja viesteistä, joita halutaan välittää osallistujille. (Vallo & Häyrinen 2008, 107.)

Hyvin tehdyllä projektisuunnitelmalla on useita positiivisia vaikutuksia koko tapahtuman onnistumiseen, sillä se lisää yhteisymmärrystä eri tahojen välillä, selkiyttää tavoitteita, lisää motivaatiota ja tehokkuutta, kommunikaatio paranee sekä riskit ja epävarmuus vähenevät (Kettunen 2003, 49 – 51). Huolellinen tavoitteiden määrittely ja suunnittelu karsivat epärealistiset toiveet ja toisaalta tuovat esiin toimivia ja innostavia uusia ideoita. Näin hyvät ideat saavat vahvemman pohjan ja huonommat ideat

voidaan hylätä. Suunnittelun apuvälineenä voisi käyttää esimerkiksi perinteistä SWOT-analyysiä, jossa luetellaan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. (Liskola-Kesonen 2006, 9.)



KUVIO 6. Tapahtuman viestin vaikuttajat (Vallo & Häyrinen 2003)

Koulutustapahtuman tavoitteena voi olla mm. perehdyttää, tiedottaa, raportoida, kouluttaa, esitellä joku tai jokin asia, motivoida, kehittää, tukea, parantaa, ideoida, ratkaista ongelmia tai asettaa ja priorisoida tavoitteita. (Harju 2003, 94.) Mutta valitettavan usein tapahtuman tavoitteen määrittämiseen käytetään liian vähän aikaa. Järjestetään tilaisuuksia tyylillä ”niin kuin on ennenkin tehty” tai ”näin muut järjestävät”, eikä pohdita sen tarkemmin tilaisuuden tavoitteita. Sillä onhan mahdollista, että ajan saatossa alkuperäinen tavoite on unohdettu tai se on muuttunut matkan varrella tai se on jo yksinkertaisesti aikansa elänyt. Tosiasiahan kuitenkin on, että kun tavoitteet on suunniteltu huolellisesti, on niiden saavuttaminenkin erittäin todennäköistä. (Vallo & Häyrinen 2003, 131.)

Kenelle?

Toinen strateginen kysymys on: ”Kenelle tapahtuma järjestetään?” Järjestetäänkö tapahtuma organisaation henkilökunnalle, asiakkaille, eri sidosryhmille vai esimerkiksi sijoittajille. Kohderyhmää mietittäessä on myös tärkeää huomioida osallistujien sukupuoli, ikä, perherakenne, alkoholin käyttö, ruoka-asiat, urheilullisuus, liikkuko mieluummin yksin vai avecin kanssa ja onko enemmän kaupunkilaishenkinen vai erämieshenkinen aina riippuen tapahtuman luonteesta. Riittävän hyvä kohderyhmän tunteminen auttaa suuresti luomaan oikeanlaisen, oikean kokoisen ja kohderyhmää puhuttelevan tapahtuman. (Vallo & Häyrinen 2008, 111 - 115.)

Koulutustapahtuman järjestämisessä kannattaa tarkoin ottaa myös huomioon koulutettavien pohjakoulutus, nykyiset työtehtävät ja työkokemus. Kohderyhmän tunteminen riittävän hyvin on erittäin tärkeää, jotta tapahtuma pystytään järjestämään niin, että se vastaisi mahdollisimman laajasti kohderyhmän tarpeisiin ja toiveita vastaaviksi sekä lisäksi lisäisi osallistujien tietämystä ja asiantuntemusta opetettavasta asiasta. Hyvä tapahtumanjärjestäjä osaa ajatella, miltä osallistujasta tuntuu ja hän osaa niin sanotusti asettua osallistujan saappaisiin. Hän osaa miettiä avarammin erilaisten ihmisten kiinnostuksen kohteita eikä vain pitäydy omissa kiinnostuksen aiheissa eli osaa huomioida erilaiset ihmiset erilaisine kiinnostuksineen. Esimerkiksi onhan ihan selvä asia, että energisiä nuoria kiinnostavat hyvin erilaiset asiat kuin keski-ikäisiä naisia. Olipa kohderyhmä henkilöstö, asiakkaat, oma perhe, työkaverit tai vaikka suuri yleisö niin onnistumisen kannalta on tärkeää, että se toteutetaan aina huolella. (Vallo & Häyrinen 2003, 62 - 63.) Tässäkin on kyse siitä, että asiakas olisi tyytyväinen. On todennäköistä, että jos asiakas on tyytyväinen, hän haluaa jatkossakin osallistua vastaaviin tapahtumiin ja hän luottaa siihen, että hän saa hyvää palvelua. (Ylikoski ym. 2006, 58.)

Vallo ja Häyrisen (2008, 33) mukaan tapahtumia voidaan pitää markkinoinnin välineenä aivan samalla lailla kuin esimerkiksi sähköinen viestintä, mainonta, suora- ja telemarkkinointi jne. Organisaatioin kaikki tilaisuudet voidaan rakentaa niin, että ne ovat tavoitteellisia tapahtumia. Itse tapahtumasta tiedottaminen ja kutsuminen voidaan tehdä esimerkiksi henkilökohtaisella kutsulla, ryhmätekstiviestillä, s-postilla tai julkisella lehti-ilmoituksella riippuen aina kohderyhmästä (Vallo & Häyrinen 2008, 114 - 115).

Mitä?

Kolmas strateginen kysymys on: ”Mitä?”. Suunnittelussa tulisi miettiä tarkoin mitä tapahtumaa ollaan järjestämässä. Onko kyseessä esimerkiksi koulutustapahtuma, sijoittajien ilta vai henkilökunnan palaveri. Kun pohdimme koulutustapahtumaa tarkemmin, niin tulee miettiä mitä koulutustapahtumaan järjestetään, onko kyseessä esimerkiksi asiakaskoulutus, henkilökunnan jatkokoulutus, uusien työntekijöiden koulutus vai tutkintoon johtava koulutus. Tilaisuuden toteuttamistapaa mietittäessä katsotaan, että rakentaako oma yritys koko tapahtuman itse, vai ostetaanko koko tapahtuma joltakin yrityksen ulkopuoliselta organisaatiolta tai järjestetäänkö tapahtuma muuten itse mutta ostetaan joitakin osia tapahtumaan muualta. (Vallo & Häyrinen 2003, 69 – 71.)

Kun tapahtumaa järjestetään itse, tapahtumapaikkaa valitessa huomioidaan tilaisuuden luonne ja osallistujat, kulkuyhteydet, budjetti, tilan koko suhteessa osallistujia määrään, teknisten laitteiden käyttömahdollisuus, tarjoilun järjestäminen ja saniteettimahdollisuus. Koulutustilaisuutta järjestettäessä on erityisen tärkeää myös tarkastella tilojen toiminnallisuutta. Perusedellytyksiä hyvälle opiskelulle ovat tilan ilmanvaihto, hyvä näkyvyys opettajaan, ulkopuolisen melun tai hälyn esim. rautatien tai muu liikenteen vaimentaminen, äänentoistolaitteiden toimivuuden ja muiden opetuksessa käytettävien teknisten laitteiden esim. tussitaulu, videotykki, tietokone jne. käyttömahdollisuus ja toimivuus. (Vallo & Häyrinen 2003, 157.)

Tapahtuman ajankohta ja kesto myös vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen. Koulutustapahtuman ajankohtaa mietittäessä, onkin olennaista tarkastella asiaa kohderyhmän kannalta. Valitaan sellainen ajankohta, että mahdollisimman moni voi osallistua. On myös hyvä varmistaa, että kilpailevia samanlaisia tapahtumia ei olisi samaan aikaan. Koulutustapahtuman kestossa on huomioitava tapahtuman alku- ja loppu. Tapahtumaa ei kannata sulloa liian tiiviiseen pakettiin eikä myöskään liian väljään. (Vallo & Häyrinen 2003, 163.) On myös hyvä huomioida riittävät tauot, jotta opiskelu sujuisi paremmin.

Tapahtuman tarjoilun luonne muotoutuu tapahtuman osallistujien, luonteen, teeman, ajankohdan ja paikan mukaan sekä tapahtuman keston ja vieraiden mukaan. Tarjoilussa voidaan käyttää ulkopuolista palvelua joko kokonaan tai osittain tai se voidaan

myös järjestää kokonaan itse. On tärkeää huomioida, että tarjottavaa olisi riittävän usein ja sitä riittäisi kaikille. Myös tarjottavien rytmitystä kannattaa pohtia, esimerkiksi aloitetaanko koulutustapahtuma kahvituksella tai ilman. (Vallo & Häyrynen 2003,169.)

Joissakin tilaisuuksissa on luontevaan laatia istumajärjestys. Istumajärjestyksellä voidaan vaikuttaa siihen, että ihmiset jakautuvat tilaan tasaisesti ja että puhumisellekin saadaan tasapainoa hiljaisempien istuessa puheliaampien vieressä sekä siihen mihin kunniavieraat sijoitetaan. (Vallo & Häyrynen 2003, 173.) Koulutustapahtumassa ei juurikaan käytetä valmista istumajärjestystä, mutta ryhmitöitä tehdessä kouluttaja voi esimerkiksi jakaa pidempään alalla olevat henkilöt vähemmän alkaneiden kanssa samoihin ryhmiin. Tätä kautta saadaan tieto-taitoa ja uusia näkökulmia yhteen.

4.2 Operatiiviset kysymykset

Olipa tapahtuma mikä tahansa tapahtuma, se on palvelutuote. On selvää, että jos asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun eri osa-alueisiin, niin silloin palvelun voi sanoa onnistuneen. Tapahtuman järjestämisen yhteydessä palvelun laatuun voidaan vaikuttaa huomattavan paljon hyvällä suunnittelulla. Operatiivisten kysymysten, miten, millainen, kuka, avulla saadaan rakennettua aikataulu- ja tehtäväkartta (Vallo & Häyrynen 2003, 122).

Miten?

Tapahtumia voidaan toteuttaa todella monella eri tavalla. Se voidaan järjestää itse kokonaisuudessaan, se voidaan ostaa kokonaan tapahtumien järjestämiseen erikoistuneelta yritykseltä tai tapahtuman eri osa-alueita voidaan ostaa ja osa toteuttaa itse. Toteutuksen ratkaisuihin vaikuttavat monet asiat kuten tapahtuman tavoitteet, kohde-ryhmä, aikataulu, budjetti, oman organisaation osaaminen ja työtilanne. (Vallo & Häyrynen 2003, 68.)

Esimerkiksi taksinkuljettajien jatkokoulutuksen osa-aihealueena voi olla ensiapu, tällöin on mielestäni tärkeää hankkia terveydenhuoltoalan ammattilainen kouluttajaksi. Usein ajatellaan, että vain viihde tapahtumiin kannattaa satsata aikaa ja vaivaa, mutta myös koulutustapahtuma voidaan järjestää niin, että osallistujat voisivat kokea sen

elämyksenä eivätkä vain kuivakkana kokouksena. Kuten Vallo ja Häyrinen (2008, 59) sanovat osuvasti: ”Jos tapahtuma on järjestämisen arvoinen, on se aina vähintäänkin hyvän järjestämisen arvoinen.” Jotta pystytään seuraamaan järjestelyjen etenemistä ja jakamaan vastuuta useammalle henkilölle, tapahtumakokonaisuus kannattaa pilkkoa pienempiin osiin. (Liskola-Kesonen 2006, 16.)

Millainen?

Se mikä tapahtuman on kyseessä luo tietyt raamit sille, millaisen sisällön ja ohjelman tilaisuudelle rakennetaan. Koulutustapahtuman sisältö tulee rakentaa osallistujien mukaan. Asiasisällön olisi hyvä olla tasoltaan mahdollisimman lähellä kuulijakunnan tasoa vastaanottaa opetusta. Sisältö ei saisi olla liian vaikeaa tai liian helppoa vaan sen tulisi olla mielenkiintoista. Kohderyhmän tunteminen helpottaa oikean tason löytämistä. (Vallo & Häyrinen 2003, 230.) Peltola (2007, 253) puhuu palveluloistosta, jonka vaikutuksesta asiakas lähtee palvelutilanteesta tai tapahtumasta ”ihastuneena, iloisesti yllättyneenä, huojentuneena tai haltioissaan siitä, mitä hän on löytänyt tai miten häntä on kohdeltu”.

Asiapitoisenkin ohjelman rakentamisessa on hyvä käyttää eri värejä, ei tarvitse olla pelkästään mustaa ja valkoista. Väriä ”koulutusmaalaukseen” saadaan poikkitieteellisillä esityksillä ja käytännön esimerkkien avulla. Lisäksi väriä voi tuoda se, että kuulijat jaetaan eri seminaarisaleihin mm. osaamisalan mukaan. Esimerkiksi taloushallinnosta vastaavat muodostavat yhden ryhmän, hallinnosta vastaavat yhdenryhmän jne. Näin oman osaamisalansa henkilöt voivat paneutua syvällisemmin käsiteltävään aiheeseen. Kokonaisuohjelma voisi rakentua esimerkiksi niin, että ensin on yhteinen aloitus, jossa kaikki koulutustapahtumaan osallistujat ovat paikalla. Sen jälkeen jakaannutaan eri ryhmiin ja työskennellään ryhmissä tietyn ajan verran, jonka jälkeen kaikki osallistujat kokoontuvat yhteiseen päätökseen. Lisäksi loppu silauksena voisi olla vapaaehtoinen viihde- ja aktiviteettisuus. (Vallo & Häyrinen 2003, 230.)

Kaupanalalla nykyihminen haluaa elämyksiä, vaihtelua, välittämistä ja merkitystä ostaessaan palvelua. (Peltola 2007, 252.) Näitä samoja asioita ihmiset hakevat myös eri tapahtumista. Elämyksellisyyttä, vaihtelua, välittämistä ja merkitystä voidaan kokea eri aktiviteettien kautta siten, että osallistujat voivat halutessaan osallistua eri toimintoihin ja tekemiseen tapahtuman aikana. Aktiviteettien kautta jokainen osallistuja

voi kokea elämyksen, jota hän ei ole koskaan aiemmin kokenut. Aktiviteetin tulisi linkittyä muun ohjelman ja teeman mukaisesti. Tapahtumasta ja teemasta riippuen aktiviteetteja voisi olla mm. seinäkiipeily, luontoseikkailuretki, kastikkeen valmistaminen, osallistuminen intialaiseen päähierontaan, tikanheitto, tietovisailu, kukan sidonta, polkuautolla ajaminen jne. Eräessä yrityksessä järjestettiin myyntipisteen hoitajien seminaaripäivän päätteeksi teemailta aiheesta ”tyylikkäänä työssä”. Tilaisuudessa oli pukeutumisen ja meikkauksen alan asiantuntija, joka kertoi aiheesta ja antoi jokaiselle joitakin ideoita ja kotiin viemistä. (Vallo & Häyrinen 2003, 234 – 235.)

Tapahtumaan saadaan hyvää ryhtiä selkeällä aloituksella, juonnoilla tapahtuman aikana ja tilaisuuden päätöksellä. Vallo ja Häyrinen mukaan (2003, 236 – 243.) tapahtuman avaus voi olla hyvin yksinkertainen tai suurten tapahtumien tapaa hyvin suuri-
muotoinen. Riippumatta siitä, mikä tapahtuma on kyseessä, tulisi avauksessa kertoa kuulijoille seuraavat asiat:

- ◆ tervetuloitovotus, joka kenties sisältää kerrottuna tapahtuman tavoitteen
- ◆ tilaisuuden avaajan esittely ja roolia tapahtumassa – toimiiko juontajana tai johdattelijana vai isäntänä tapahtumassa
- ◆ isäntien esittely (pää-, apu- ja varaisännät)
- ◆ osallistujien esittely
- ◆ ohjelman läpikäynti ja päättymisaika
- ◆ tauoista, tarjoiluista, saniteettitiloista, tupakoinnista, kuljetuksista ja muista käytännön asioista kertominen
- ◆ materiaalista tiedottaminen (milloin jaetaan tai toimitetaan)
- ◆ palautteen keräämisestä ilmoittaminen.

Tapahtuman juonnossa kannattaa käyttää joko juontajaa tai johdattelijaa. Juontajan ja johdattelijan erona on se, että vaikka kumpikin toimii tapahtuman kapellimestarina, johdattelija on enemmän sisällä asiassa. Juontaja on yleensä organisaation ulkopuolelta palkattu henkilö kun taas johdattelija on organisaation sisältä oleva henkilö. Riippumatta siitä onko kyseessä juontaja tai johdattelija on kummankin saatava hyvä kokonaiskuva tapahtumasta ja olisi todella hyvä, että hänellä olisi juontokäsikirjoitus. (Vallo & Häyrinen 2003, 236 – 238.) Juontokäsikirjoituksesta käy ilmi, mitä ja milloin juontajan kuuluu avata suunsa.

Hyvin usein tilaisuudet aloitetaan hyvillä aloituksilla mutta tilaisuuden päättäminen jää retuperälle. Kuitenkin tilaisuuden päättäminen on omalta osaltaan tärkeä osa tilaisuutta. Erityisesti koulutustapahtuman lopetuksessa on erinomainen tilaisuus kiteyttää päivän saldo. Tietenkin on tärkeää kiittää mukanaolijoita osallistumisesta, toivottaa heille hyvää kotimatkaa ja kertoa tarvittaessa kyytijärjestelyistä. (Vallo & Häyrynen 2003, 242.)

Kuka?

Organisaatio, joka järjestää tapahtuman on vastuussa koko tapahtumasta, vaikka tapahtumaan järjestelyihin ja ohjelmaan osallistuvatkin yhteistyökumppanit. Vallo & Häyrysen (2003, 247.) sanovat osuvasti ”Järjestäjä vastaa siitä, miten yhteistyökumppanit käyttäytyvät esittelytiloissa, onko heillä kohderyhmää kiinnostavaa asiaa ja toimiiko tapahtumassa kaikki niin kuin pitää.” Tiedon kululla on verraton rooli tilaisuuden onnistumisessa. Oikean viestin tulisi suorastaan virrata kaikkien osallistuvien tahojen välillä (Juholin 2008, 85 – 86). Työhön osallistuvien tulisi sisäistää tapahtuman tavoite, kohderyhmä ja se millaista mukanaoloa kultakin toivotaan lisäksi keitä ja kuinka paljon tilaisuuteen osallistuu. Näiden tietojen valossa yhteistyökumppanitkin voivat varautua riittävällä henkilöstöresursseilla ja riittävällä esittely- tai koulutusmateriaalilla tilaisuuteen. Kun tiedon kulku toimii hyvin, tieto tarkentuu ja jalostuu koko ajan (Juholin 2008, 85 – 86).

Kiitettävän projektipäällikön arvoa tapahtuman onnistumiselle ei voida korostaa liika. Hän on tapahtuman järjestämisen promoottori, joka johtaa koko projektia, suunnitelman rakentamisesta, taloudenhallinnasta, tuotannosta, yhteistyökumppaneista, toteutuksesta ja seurannasta. Hyvä projektipäällikkö omaa tiettyjä ominaisuuksia, jotka auttavat häntä hyvän lopputuloksen saavuttamisessa. Tällaisia ominaisuuksia ovat hyvät neuvottelu- ja yhteistyötaidot, tiedotushalukkuus, sitkeys, ennakointitaito, delegointitaito, johtamiskyky, taito motivoida sekä kyky ottaa yllätykset vastaan ja selviytyä niistä menestyksekkäästi. (Rissanen2002, 74.)

Vaikka projektipäällikkö delegoikin tehtäviä muille, hän on kuitenkin loppupelissä vastuussa koko projektista (Kettunen 2003, 143). Tällöin varmistamisella ja koordinoimisella voidaan paremmin pitää kokonaisuus käsissä. Vallon ja Häyrysen mukaan (2003, 250 – 252.) projektipäällikön tärkeimmät tehtävät ovatkin varmistaminen ja

koordinointi. Varmistaminen, varmistaminen ja varmistaminen on ensiarvoisen tärkeää. Tapahtuman järjestämiseen osallistuu lähes aina useita eri ihmisiä ja välineitä. Tunnetusti ihmisten välillä tapahtuu inhimillisiä erehdyksiä, kommunikoinnissa on häiriöitä, laitteet sanovat toisinaan sopimuksensa irti tai osataanko niitä käyttää, siksi kaiken onnistumisen a ja o on varmistaminen. Elämän yllätyksellisyys asettaa aina myös uusia haasteita ja siksi onkin tärkeää miettiä varasuunnitelmia ja varautua niiden varalle. Koskaan ei voi tietää, milloin esimerkiksi luennoitsija sairastuu. Projektipäällikön muistilistaan kuuluvat seuraavat asiat:

- Varmista, varmista, varmista.
- Luota intuitioosi.
- Unohda omat mieltymyksesi.
- Muista kuka on kohderyhmäsi.
- Tee aina varasuunnitelma.
- Ole aina kaksi askelta edellä.
- Kerro, kerro, kerro: briifaukset ja infot.
- Tärkeät puhelinnumerot muistiin.
- Tekstiviestit käyttökelpoisia varusteita tapahtuman ollessa käynnissä.
- Anna sitoutumisesi ja innostuksesi näkyä!

Projektipäällikön toinen ensiarvoinen tehtävä on koordinointi. Koordinoiva tiimi vastaa projektien verkostoyhteistyöstä ja hallinnoinnista, työseminaarien sekä tieteellisten seminaarien järjestämisestä, kokoomajulkaisujen toimittamisesta sekä sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta. (Vallo & Häyrinen 203, 250 – 252.)

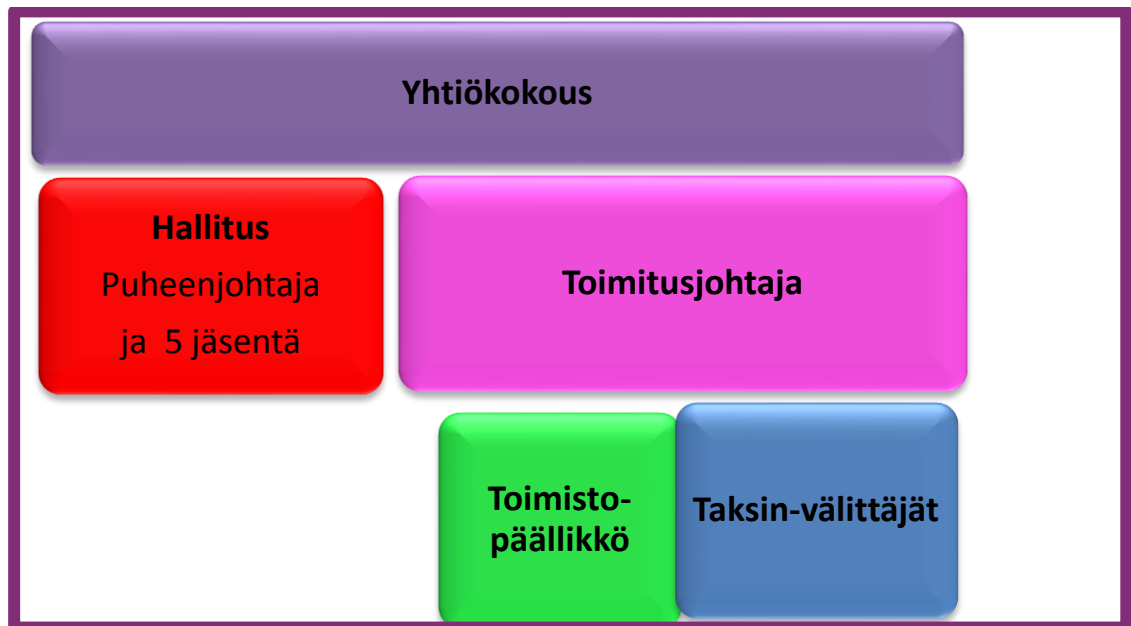
5 TAKSINKULJETTAJIEN JATKOKOULUTUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tässä luvussa käsittelen toimeksiantajani taustaa, taksinkuljettajien jatkokoulutuksen suunnittelua, toteutusta ja koulutuksen arviointia sekä sitä miten päädyin tiettyihin tutkimusmenetelmiin. Luvun lopussa esittelen myös tutkimusaineistoa, sen keräämistapaa ja kuinka olen sitä analysoinut, jotta saisin aineistosta parhaan mahdollisen hyödyn.

5.1 Mikkelin Ulataksi Oy

Mikkelin Ulataksi Oy on perustettu vuonna 1991. Yhtiön omistaa 52 osakasautoilijaa, jotka kaikki ovat yksittäisiä itsenäisiä yrittäjiä. Ennen Mikkelin Ulataksi Oy:n perustamista yritys toimi osuuskuntana, joka perustettiin vuonna 1971 hoitamaan radiopuhelimen toimivaa taksikeskusta Mikkelissä. (Mikkelin Ulataksi Oy, 2012) Mikkelin Ulataksi Oy:n juuret ovat yli 40 vuoden lujassa mullassa. Yrityksen nykyisen organisaation rakenne on melko nuori, sillä usean vuoden ajan taksinvälitys oli ulkoistettu. Laskutus-, maksuliikenne ja toimistopalvelut ovat kuitenkin toimineet osakeyhtiön perustamisesta asti. 10.6.2007 Mikkelin Ulataksi Oy perusti oman taksinvälityskeskusensa, joka tällä hetkellä sijaitsee Mikkelin keskustassa Naisvuoren kupeessa Vuorikatu 11:ssä.

Mikkelin Ulataksi Oy:n ylin päättäväelin on yhtiökokous. Kuvio 7:n mukaisesti yhtiökokous valitsee hallituksen, joka koostuu puheenjohtajasta ja 5 hallituksen jäsenestä. Operatiivisena johtajana toimii toimitusjohtaja. Toimistopäällikkö vastaa laskutuksesta, osto- ja myyntireskontran hoitamisesta, palkanlaskennasta ja monenlaisista toimituksista ja välittäjät hoitavat taksin välitystä. Tällä hetkellä Mikkelin Ulataksi Oy:ssä työskentelee 9 henkilöä.



KUVIO 7. Mikkelin Ulataksi Oy:n organisaation rakenne (Mikkelin Ulataksi Oy 2012)

Mikkelin Ulataksi Oy on puhtaasti palvelualan yritys ja sen liikeidea perustuu erilaisen taksiliikenteen ja sen oheispalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen, niin ulkoisille kuin sisäisille asiakkaille. Yhtiö ylläpitää taksin tilausvälitystä ympäri vuorokauden ja tarjoaa osakasautoilijoille, vuokravälitysautoilijoille sekä maksujenvälitysautoilijoille kyytien välitystä, maksuliikennevälitystä, laskutuspalveluita sekä erilaisia toimistopalveluita, lisäksi yhtiö kouluttaa taksinkuljettajia. (Laatukansio 2012.)

Ulkoinen asiakaskunta koostuu taksin kuljetuspalveluja käyttävistä yksityisasiakkaista, yritysasiakkaista ja yhteiskunnan tukemien tai kokonaan maksamien taksimatkojen käyttäjäasiakkaista. Yhteiskunnan tukemia tai maksamia kyytejä ovat esimerkiksi Kellan ja Vammaispalvelulain alaiset kyydit sekä koulukuljetuksen piiriin kuuluvat kyydit. Sisäisen palvelun asiakkaita taas ovat osakas- ja vuokravälitysautoilijat kuljettajineen. (Tenhunen 2012.)

Mikkelin Ulataksi Oy elää parhaillaan suurten muutosten aikaa. Välitystoiminta laajenee viimeistään vuoden 2013 aikana niin, että Savonlinnan ja Pieksämäen taksikyydit välitetään Mikkelistä käsin. Tämä taas tarkoittaa sitä, että taksinvälittäjiä tarvitaan enemmän. Lisäksi maksuliikennepalvelut laajenevat erityisesti vammaispalvelulain alaisissa kyydeissä. Näissä kyydeissä käytetään niin kutsuttua Tiketti2-korttia. Mikkelin Kaupunki on käyttänyt Tiketti2-kortti vuoden 2012 alusta ja 1.1.2013 astuvan kuntaliitoksen myötä siirtyvät Ristiina ja Suomenniemi myös kortin käyttäjiksi. Lisäksi Mäntyharjulla, Hirvensalmella, Kangasniemellä, Puumalassa ja Savonlinnassa Tiketti2-kortti otetaan käyttöön vuoden 2013 aikana. Tällöin korttien teko ja maksuliikenne tapahtuu Mikkelin Ulataksi Oy:n kautta. (Tenhunen 2012.)

5.2 Jatkokoulutuksen suunnittelu

Jatkokoulutuksen suunnittelun lähtökohtana lähdin miettimään miksi koulutusta järjestetään, kenelle se on tarkoitettu ja mitä tilaisuutta ollaan järjestämässä. Lähdin ottamaan selvää mitä taksinkuljettajien ammattipätevyyslaki (2009) vaatii ja mitä erityispiirteitä kurssinjärjestämisessä tulee huomioida. Lisäksi mietin, että miten jatkokoulutus toteutettaisiin, millainen kurssin sisältö olisi, mitä milloinkin tapahtuisi, millaisella budjetilla ja ketkä olisivat vastuussa mistäkin osiosta.

5.2.1 Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämän jatkokoulutuksen tarkoitus

Laki taksinkuljettajan ammattipätevyydestä (2009) astui voimaan 1.1.2010 ja samalla taksinkuljettajan ajolupa muuttui määräaikaiseksi. Taksinkuljettajien ajolupa myönnetään viideksi vuodeksi kerrallaan. Luvan uusimisen ehtona kuitenkin on se, että kuljettaja suorittaa laissa määritellyn jatkokoulutuksen aina viiden vuoden välein. Jos taksinkuljettajan ajolupa on myönnetty aikaisemmin kuin 1.1.2010, on kuljettajan uusittava lupansa 31.12.2014 mennessä. Uusien kuljettajien tulee taasen uusia lupansa luvanmyöntämispäivästä aina viiden vuoden välein. Vanhanmallisen ammattiajoluvan haltijoiden on siis suoritettava ensimmäinen jatkokoulutus viimeistään vuoden 2014 kuluessa. (Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä 2009.) Jatkokoulutuksen tavoitteena on sekä lisätä liikenteen turvallisuutta että vahvistaa kuljettajan ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista. (Taksiliitto 2012.) Lain myötä oli siis luotava koulutusjärjestelmä, joka turvaisi lain mukaisen jatkokoulutuksen taksinkuljettajille.

Mikkelin Ulataksi Oy on kouluttanut uusia taksinkuljettajia jo useiden vuosien ajan ja siksi olikin luonnollista, että se laajentaisi takinkuljettajien koulutusta myös jatkokoulutuksen alueelle. Yhtiön toimitusjohtaja Jari Tenhunen ja Mikkelin Ulataksi Oy:n koulutusjohtaja Juha Haatainen antoivat minulle tehtäväksi suunnitella ja toteuttaa ensimmäisen Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämän ammattipätevyyslain mukaisen taksinkuljettajien jatkokoulutuksen.

Mikkelin Ulataksi Oy on halunnut ja haluaa jatkossakin panostaa omalta osaltaan siihen, että se tuottaa laadukasta liiketoimintaa ja yhtenä osa-alueena on juuri taksinkuljettajien jatkokoulutus (Laatukansio 2012). Kuljettajien jatkokoulutuksen järjestämisellä halutaan varmistaa, että Mikkelin Ulataksi Oy:n osakas- ja vuokrasopimusautoilijoilla on taksinkuljettajia, jotka haluavat tuottaa laadukasta palvelua.

Koulutusohjelmaan valittavat aihealueet olivat minulle melko selvät jo heti alkumetreillä, sillä omassa työssäni Mikkelin Ulataksi Oy:ssä olen silloin tällöin joutunut vastaanottamaan asiakkaiden reklamaatioita koskien kuljettajien toimintaa asiakaspalvelutilanteissa. Reklamaatioiden syynä on ollut usein se, että vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa on ollut ristiriidassa asiakkaan odottaman laadun kanssa. Tästä syystä halusin jatkokoulutusohjelman pääaiheiksi asiakaspalvelun ja taksipalveluiden laadun. Toisaalta taksipalveluiden laatuun liittyy myös itsestä huolehtiminen, sillä jos kuljetta-

ja on tasapainossa itsensä kanssa niin fyysisesti kuin henkisesti, se vaikuttaa aina positiivisesti myös asiakaspalveluun. Tätä kautta myös taksipalveluiden laatu paranee.

5.2.2 Jatkokoulutuksen kohderyhmä

Taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukainen jatkokoulutus on tarkoitettu kaikille taksinkuljettajan ajoluvan haltijoille. Poliisin myöntämän taksinkuljettajan ajoluvan saaminen edellyttää, että henkilö on käynyt Trafín hyväksymän taksinkuljettajan peruskoulutuksen ja läpäissyt Trafín loppukokeen hyväksyttävästi. Lisäksi henkilön on täytynyt suorittaa asemanpaikkaansa kuuluva paikallistuntemuskoe hyväksyttäväsi ja hänen täytyy saada lääkärintodistus terveydentilansa riittävydestä taksinkuljettajan ammattiin. Lisäksi poliisin on pitänyt tarkistaa henkilön rikosrekisteristä esteettömyys harjoittaa taksinkuljettajan ammattia.

Taksinkuljettajan ammattipätevyyslaki (2009) muutti myös taksinkuljettajan ammattiajoluvan voimassaoloajan määräaikaiseksi. Lupa myönnetään viideksi vuodeksi kerrallaan. Jotta taksinkuljettajan ammattilupa voidaan uusida, on kuljettajan käytävä jatkokoulutus aina viiden vuoden välein. Jos käy niin ikävästi, että taksinkuljettajan ammattiajoluvan viiden vuoden määräaikaisuus umpeutuu ennen kuin kuljettaja on käynyt ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen, on kuljettajan käytävä koko taksinkuljettajan peruskoulutus uudestaan.

Taksinkuljettajien joukko on hyvin monimuotoinen. Joukossa on sekä naisia että miehiä, vakituisesti että osa-aikaisesti ajavia, sekä sellaisia jotka eivät tällä hetkellä aja ollenkaan. Sekä nuoria että vanhoja ja sellaisia, jotka ovat jääneet jo päätyöstään eläkkeelle. Osallistujien tiedot/taidot/arvot/asenteen/tarpeet ovat siis hyvin erilaisia.

5.2.3 Koulutuslupa

Suomessa taksinkuljettajien perus- ja jatkokoulutusta järjestävät Suomen Taksiliiton alue- ja paikallisyhdistykset sekä kuka tai mikä tahansa organisaatio, joka täyttää Trafín kriteerit ja jolla on Trafín hyväksymä koulutuslupa. Luontevan valinnan kautta koulutusorganisaatiot ovat suurimmalta osin taksialan toimijoita. (Tenhunen 2012.) Taksinkuljettajien koulutuskeskuksia on tällä hetkellä Suomessa 53 kpl (Koulutuskeskukset 2012). Koulutusluvan saamisesta on säädöksissä määritelty yhdenmukaiset

hyväksymisperusteet, koska tätä kautta on haluttu turvata koko maan kattava yhdenmukainen ammatillinen pätevyys ja laatu (Trafi 2012). Koulutusluvan saaminen vaatii hakemuslomakkeen E702, Koulutuskeskuksen hyväksyminen ja / tai Opetustoiminnasta vastaavan johtajan hyväksyminen / ilmoitus, lisäksi useita eri selvityksiä ja dokumentteja.

Koulutusohjelma

Koulutusluvan saaminen edellyttää, että luvanhakijalla on Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín hyväksymä taksinkuljettajan koulutusohjelma. Koulutusohjelman vähimmäiskesto on 30 x 45 min koostuen eri aihealueista mm. taksiliikenteen lainsäädäntöön liittyvistä asioista, liikenneturvallisuudesta, taksamittarin käytöstä, asiakaspalvelusta ja toiminnasta onnettomuustilanteissa. Koulutusohjelman voi laatia itse samaa prosessia käyttäen kuin jatkokoulutuksen koulutusohjelmaa haettaessa eli täyttämällä ensin Koulutusohjelman hyväksyminen- lomakkeen, E701 – 12/2009 ja laatimalla lisäksi vapaamuotoisen koulutusohjelman. Yleisempi vaihtoehto on kuitenkin käyttää Suomen Taksiliiton laatimaa koulutusohjelmaa, jonka Trafi on hyväksynyt. Taksiliiton koulutusohjelmaa käytettäessä on koulutuslupa hakemuksessa ilmoitettava diaarinumero 2302/309/2009. Tämän diaarinumeron saa Suomen Taksiliitosta tai Trafín www-sivuilta. Koulutuskeskus ostaa Taksiliitolta koulutusmateriaalin, johon kuuluu opettajan materiaali Power Point-esityksineen sekä oppilaan materiaali. Tämä koulutusmateriaali on opetuksen pohjana, jonka päälle jokainen koulutuskeskus voi rakentaa oman näköisensä opetustilanteen erilaisia opetusmenetelmiä käyttäen.

Kun Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín on hyväksynyt koulutusluvan, tulee siitä kirjallinen päätös hakijalle. Koulutuslupapäätöksessä on annettu koulutuskeskuskoodi, jota pitää aina käyttää kun viranomaisille lähetetään ilmoituksia tai uusia koulutusohjelmien hyväksyttämisiä. Esimerkiksi Mikkelin Ulataksi Oy:n koulutuskeskuskoodi on 060812.

Opetuksesta vastaavan johtajan pätevyys

Koulutuslupa edellyttää, että koulutuskeskuksella on opetuksesta vastaava johtaja. Koulutusjohtajalla tulee olla taksinkuljettajan ammattiajolupa. Lisäksi koulutusjohtajalta edellytetään Valtioneuvoston asetuksen taksinkuljettajan ammattipätevyyden (2009) mukaista pätevyyttä. Asetuksen 10 §:ssä sanotaan, että koulutuksesta vastaa-

valla on oltava soveltuvalle koulutuksella tai käytännön koulutustyössä saavutettu opetustehtävässä tarvittava pedagoginen pätevyys ja koulutusalan tuntemus. Hänen on oltava perehtynyt taksialan säännöksiin ja käytäntöihin. Nykyisin käytännössä koulutusjohtajalla on jonkin muun alan opetuskoulutus esim. autokoulunopettaja tai sitten hän on suorittanut Haaga-Helia Ammattikorkeakoulun Taksinkuljettajan kouluttajan koulutuksen. Tämän koulutuksen ovat Taksiliitto ja Haaga-Helian Ammattikorkeakoulu rakentaneet yhteistyössä. Haaga-Helia Ammatillisen opettajakorkeakoulun toteuttamaan taksinkuljettajien kouluttajakoulutuksen keskeiset sisällöt ovat mm. aikuisten oppimisen ohjaus, oppimiseen liittyvät vaikeudet ja oppimisen tukeminen, vuorovaikutustaidot, aikuispsykologian ja aikuisdidaktiikan perusteet, taidon oppiminen ja havainnointi sekä koulutuksen suunnittelu ja toteutus. Koulutus on 8 opintopisteen arvoinen ja se toteutetaan lähiopetuksena sekä kotitehtävien muodossa.

Kauppa tai yhdistysrekisteriote

Koulutuslupa hakemuksen liitteenä tulee olla myös kauppa- tai yhdistysrekisteriote. Rekisteriotteesta käy ilmi mm. yrityksen yritysmuoto (Ay, Ky tai Oy) sekä se kenellä on yrityksen nimenkirjoitusoikeus. Kaupparekisteriotteen saa tilattua Patentti- ja rekisterihallitukselta joko sähköisen version tai perinteisen paperiversion.

Selvitys opetustiloista ja välineistä

Koulutuslupahakemukseen on myös liitettävä vapaamuotoinen hakemus koulutuspaikasta ja opetusvälineistä. Koulutustilojen tulee olla asianmukaiset. Liitteenä 5. on Mikkelin Ulataksi Oy:n 30.4.2012 laatima selvitys opetustiloista ja koulutuksessa käytettävistä opetusvälineistä.

Selvitys edellytyksistä hakemuksessa tarkoitetun koulutuksen järjestämiseen

Koulutuslupaa hakevan yrityksen tai yhdistyksen on laadittava vapaamuotoinen selvitys, jossa perustellaan yrityksen tai yhdistyksen edellytyksiä järjestää taksinkuljettajien koulutusta. Selvityksessä on hyvä kertoa hieman yrityksestä tai yhdistyksestä ja siitä, jos yrityksellä on ollut jo aiempaa koulutushistoriaa. Lisäksi kannattaa kertoa opetuksessa käytettävissä olevista kouluttajista (yhtiön omista kouluttajista, alihankkijoista tai yhteistyökumppaneista). Liitteenä 4. on Mikkelin Ulataksi Oy:n 13.4.2010 selvitys edellytyksistä koulutuksen järjestämiseksi.

Selvitys paikallistuntemuskokeen järjestämisestä koulutuslupaa koskevan maakunnan asemapaikoille

Lopuksi on laadittava vähintään yksi sarja paikallistuntemuskokeita Trafín hyväksyttäväksi. Paikallistuntemuskokeen tulee sisältää vähintään 30 kysymystä. Pakollisia kysymyksiä tulee olla vähintään 3 kysymystä jokaisesta aiheesta, jotka ovat yleisimpien katujen / kaupunginosien / alueiden sijainnit, ajoreitit (reittisuunnittelu) ja tärkeimmät väylät, sairaalat ja terveyskeskukset ja perusmaksun soveltamisalueen rajat. Valinnaisista aiheista tulee olla vähintään yksi kysymys jokaisesta aihealueesta. Valinnaisia aiheita ovat

- ✓ liikenneterminaalit
- ✓ oppilaitokset / päiväkodit
- ✓ pankit, postikonttorit/toimipaikat
- ✓ ravintolat, majoituspalveluyritykset, kaupat ja ostoskeskukset
- ✓ apteekit ja palvelutalot
- ✓ kirkot, virastot, muut julkiset/yleiset rakennukset
- ✓ kulttuurilaitokset, urheilu ja vapaa-ajanviettopaikat
- ✓ paikat ja nähtävyydet

Paikallistuntemuskokeen kielenä käytetään joko suomen- tai ruotsinkieltä. Jokaiselle asemapaikalle tulee laatia ja hyväksyttää oma paikallistuntemuskoe. Mikkelin Ulataksi Oy:llä on tällä hetkellä Trafín hyväksymät paikallistuntemuskokeet Mikkelin, Mäntyharjun, Ristiinan, Sulkavan, Kangasniemen, Puumalan, Hirvensalmen, Pertunmaan, Pieksämäen ja Savonlinnan asemapaikoille.

5.2.4 Koulutusohjelman laatiminen ja hyväksyttäminen

Jotta yritys tai yhdistys voi kouluttaa taksinkuljettajia, tulee sillä olla Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín myöntämä koulutuslupa. Mikkelin Ulataksi Oy:llä oli jo valmiina Trafín myöntämä koulutuslupa, joten se puoli oli kunnossa. Kuitenkin taksinkuljettajien jatkokoulutusta varten tarvittiin laatia koulutusohjelma, joka tuli hyväksyttää Trafilla.

Koulutusohjelman laatimiseen olin saanut hyviä alustavia neuvoja kurssikavereiltani osallistuttuani Haaga-Helia ammattikorkeakoulun järjestämään taksinkuljettajien kouluttajien koulutukseen vuosina 2011 - 2012. Suomen Taksiliiton kehittämisasiantuntija Katja Saksa ja Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín tarkastaja Pasi Parviainen antoivat minulle hyviä asiantuntijaneuvoja koskien koulutusohjelman laatimista. Kävin myös katsomassa Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín nettisivuilta jo hyväksytyjä muiden koulutuskeskusten koulutusohjelmia.

Taksinkuljettajien jatkokoulutuksen ohjelman (Liite 1.) tuli sisältää koulutuksessa käsiteltävät aihealueet ja niihin käytettävä aika sekä kunkin aihealueen tavoitteet. Lisäksi koulutusohjelmasta tulee käydä ilmi opetuksessa käytettävät opetusmenetelmät ja se millä tavalla mitataan tavoitteiden saavuttamista. Jatkokoulutusohjelmia voi olla useita erilaisia, mutta jokainen erilainen jatkokoulutusohjelma tulee erikseen hyväksyttäväksi Trafilla. Mikkelin Ulataksi Oy:n tavoitteena on hyväksyttävä muutama muukin koulutusohjelma aina tarpeen mukaan, joita sitten voidaan käyttää eri jatkokoulutuksissa. Koulutusohjelman voi laatia vapaamuotoisesti, Trafilla ei ole käytössä tähän valmista lomakepohjaa.

Taksinkuljettajan jatkokoulutuksen aihealueet tavoitteineen

Lähdin liikkeelle koulutukseen käytettävästä ajasta. Ammattipätevyyslakiin perustuvan Valtioneuvoston säädöksen mukaan taksinkuljettajien jatkokoulutukseen käytettävä vähimmäisaika on 7 x 45 minuuttia. Koulutuksen aihealueet tulee valita ammattipätevyyslainsäädäntöön kirjatuihin koulutuksen aihealueista.

Mikkelin Ulataksi Oy:n laatimassa taksinkuljettajan jatkokoulutuksessa käsiteltäviä aihealueita olivat asiakaspalvelu ja taksipalveluiden laatu sekä kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen. Asiakaspalvelussa haluttiin erityisesti ottaa esille asiakkaiden kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot (käytettävä aika 1 x 45 min), erilaiset ihmiset ja haastavista asiakaspalvelutilanteista selviäminen (käytettävä aika 1 x 45 min) sekä läsnäolo ja itsetuntemus sekä työn ilon vaikutus asiakkaisiin (käytettävä aika 1 x 45 min). Asiakaspalvelukoulutuksen tavoitteena oli pyrkiä herättämään kuljettajan ymmärrystä ja sisäistämistä siitä, että asiakaspalvelu on koko taksipalveluiden lähtökohta ja välttämättömyys toiminnan jatkuvuudelle. Lisäksi tavoitteena oli lisätä syvällisempää

ymmärtämystä kuljettajan toiminnan vaikutuksesta asiakkaan palvelukokemuksen onnistumiseen.

Taksipalveluiden laadun koulutuksessa haluttiin tehdä pikainen katselmus taksiliikennelain laatuvaatimuksiin ja kiinnittää huomiota asiakkaan kokemaan matkustusmukavuuteen. Käsiteltäviä aiheita laadun tiimoilta oli kuljettajan ja auton siisteys, laatuvaatimusten mukainen pukeutuminen ja turvallinen ajotapa. Lisäksi kouluttajamme kertoi meille Mikkelin Ulataksi Oy:ssä tekeillä olevasta laatujärjestelmästä ja laatusertifioinnista. Tavoitteena oli saada taksipalveluiden laatua hieman korkeammaksi ja tasalaatuisemmaksi (käytettävä aika 1 x 45 min).

Taksinkuljettajan ammatissa on erityisen tärkeää, että kuljettaja huolehtii omasta työkyvystään ja sen ylläpitämisestä. Liikenteessä tulee olla aina hyvin valppaana, jotta asiakkaat ja kuljettaja voivat liikkua turvallisesti. Koulutuksessa käsiteltäviä aiheita oli levon, ravinnon ja liikunnan vaikutus hyvinvointiin. Teoria osuus näistä aihealueista kestäisi 2 x 45 min ja 1 x 45 min ohjattua liikuntaa jumpan, allasjumpan tai kuntosalin muodossa. Koulutuksen tavoitteena oli antaa kuljettajille tietoa omaan terveyteen vaikuttavista tekijöistä ja kannustaa heitä huolehtimaan itsestään. Lisäksi tavoitteena oli lisätä kuljettajan ymmärrystä oma terveyden vaikutuksesta työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin.

Koulutusohjelman hyväksyttäminen

Kun ensimmäinen versio taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisesta kurssiohjelmasta oli valmis, lähetin sen sähköpostilla Taksiliittoon Katja Saksan esitarkastelua varten. Hän lähetti minulle korjausehdotuksen koskien muutamaa sanamuotoa kurssin sisällöstä. Korjausten jälkeen 12.4.2012 lähetin kurssiohjelman sekä Koulutusohjelman hyväksyminen – Kuljettajien ammattipätevyyskoulutus-lomakkeen E701 (liite 3.) koulutusjohtajamme Juha Haataisen allekirjoituksineen postitse Liikenteen turvallisuusvirastolle sekä ja sähköpostilla Trafín ylitarkastaja Pasi Parviaiselle. Samana päivänä Trafilta tuli palaute, jossa haluttiin opetussuunnitelmaa täydentää siten, että jollakin itsemme valitsemalla tavalla todennettaisiin oppilaiden omaksumista opetuista aiheista. Lisäksi he halusivat, että tuntijako näkyi täsmällisesti joka tunti erikseen eikä siten kuin olin laittanut eli esim. 3 x 45 min asiakaspalvelua. Näistä ei minulla ollut aiemmin tietoa. Tehtyäni korjaukset lähetin 13.4.2012 kurssin opetussuun-

nitelman (liite1.) suoraan s-postilla Trafín ylitarkastaja Pasi Parviaiselle. Soitin vielä hänelle puhelimitse ja halusin varmistaa, että saisimmeko päätöksen varmasti, ennen la 19.5.2012 järjestettävää jatkokoulutusta. Jatkokoulutusta ei voida pitää ennen Liikenteen turvallisuusviraston hyväksyntää enkä voinut siten lyödä lukkoon kaikkia kurssijärjestelyitäkään. Ylitarkastaja Pasi Parviainen sanoi, että lupa tulee ennen kurssia ja, että kiireellisissä tapauksissa riittää, että puhelimitse saadaan tieto hyväksynnästä ja koulutusohjelman diaarinumerosta. Niinpä ryhdyinkin sitten hyvillä mielin järjestämään kurssin muita järjestelyitä.

Pe 18.5.2012 jatkokoulutuksen hyväksyntäpäätöstä ei vielä ollut saapunut ja otinkin sitten yhteyttä Liikenteen turvallisuusviraston ylitarkastaja Pasi Parviaiseen. Kauhukseeni sain kuulla, että päätöstä ei ollut vielä tehtykään. Liikenteen turvallisuusvirastossa oli meneillään suuri tietojärjestelmien muutos ja kaikki resurssit menivät siihen. Tämän takia kaikki päätökset olivat ruuhkautuneet pahasti ja pino vain kasvoi. Täytyy sanoa, että siinä vaiheessa itku ei ollut kaukana. Puhelun päätyttyä soitin koulutusjohtajallemme ja kerroin tilanteen, että kurssi täytyisi perua. Kuitenkin kohta ylitarkastaja Pasi Parviainen soitti takaisin ja kertoi, että tässä tilanteessa he voivat menetellä poikkeuksellisesti niin, että me pidämme kurssin ja he tekevät takautuvan päätöksen. Samalla hän pyysi, että ilmoitan kurssin valvovalle viranomaiselle Ajovarman Pertti Kuituselle, että hän ottaa tarvittaessa yhteyttä Parviaiseen päätöksen puuttumisen takia. Pienen draaman jälkeen saimme kurssin pidettyä ja saimme viimein koulutusohjelman hyväksymisen 24.5.2012. Koulutusohjelmapäätöksessä on diaarinumero TRAFI/6759/05.03.07/2012, jota tulee käyttää viranomaisilmoituksissa juuri tämän koulutusohjelman mukaisia jatkokoulutusohjelmia järjestettäessä.

5.2.5 Käytännön järjestelyt

Tapahtuman järjestämiseen liittyy usein monenlaisia käytännönjärjestelyitä. Tapahtuman luonne, laajuus ja toteutustapa määrittelevät järjestelyihin kuluvaan työmäärän ja ajan. Järjestelyissä on sovittava eriosapuolten kanssa heidän osuudestaan tapahtuman järjestelyissä, hinnoista, tarjouksista, mahdollisista kuljetusjärjestelyistä, ruokailusta. Tässä luvussa olen käsitellyt koulutuspaikkaan ja ajankohtaan, koulutusmateriaaliin, viranomaispapereihin, kurssin markkinointiin ja budjettiin liittyviä käytännönjärjestelyitä.

Koulutuspaikka ja -ajankohta

Valitessani Mikkelin Ulataksi Oy:n taksinkuljettajien jatkokoulutuksen koulutuspaikka katselin internetistä Mikkelin alueella sijaitsevia kokoustiloja. Pääkriteerinä valinnalle oli sijainti. Halusin paikan, joka olisi kauniin luonnon keskellä, kohtuullisen matkan päässä Mikkelin keskustasta ja hyvien liikenneyhteyksien varrella. Pitopaikan valintaan vaikuttivat vahvasti myös tilojen viihtyvyys ja toiminnallisuus. Halusin, että koulutustila olisi viihtyisämpi kuin normaali koululuokka ja kuitenkin tilassa olisivat riittävät tietotekniset laitteet esim. tietokone, videotykky ja fläppitaulu. Olin käynyt vuosien varrella muutamissa erilaisissa tilaisuuksissa Anttolanhovissa ja muistin, että Anttolanhovin Kotaravintola täytti toivomani vaatimukset. Kuten Kuvio 8 näemme, Kotaravintola on hyvin tunnelmallinen tila hirsiseinineen. Kodan lämminhenkisyyttä lisää tulisija, joka on keskellä Kotaa. Halusin myös kurssipaikan, jossa ryhmä voisi olla omassa rauhassa, täten kurssitettavat saisivat hyvät mahdollisuudet keskittyä opiskelemiseen ilman liikenteen tai muun ympäristön aiheuttamia häiriötekijöitä. Koulutuksen aiheiksi oli valittu asiakaspalvelu ja taksipalveluiden laatu sekä itsestä huolehtiminen. Itsestä huolehtimisen alueeseen kuuluu osana ohjattua liikuntaa. Anttolanhovissa olevat monenlaiset liikunnan mahdollisuudet painoivat suuresti valinta-vaakakupissa. Anttolanhovissa on erinomaiset sisä- ja ulkoliikunta mahdollisuudet.



KUVIO 8. Anttolanhovin Kotaravintola (Anttolanhovi 2012)

Sillä siellä on hyvä kuntosali, jossa voi kohottaa lihaskuntoa ja liikuntasali, jossa voi pelata erilaisia pelejä ja jumppia. Tässä kyseisessä koulutuksessa tarvittiin liikuntasalia, jossa ohjaaja pitäisi erityisesti ammattiauton kuljettajille tarkoitetun jumpan. Koulutuksen päätteeksi kurssilaisille järjestettiin mahdollisuus nautiskella ja rentoutua Anttolanhovin saunatiloissa ja uima-allasosastolla. Koulutuspaikan valinnan painoarvoa lisäsi myös Anttolanhovin hyvät ja laadukkaat kahvitus ja ruokailumahdollisuudet.

Koulutuksen ajankohdalla on myös hyvin tärkeä merkitys, jotta mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan. Yleensä koulutusajankohdan valinnassa on hyvä tiedostaa, että aamulla järjestetyissä tilaisuuksissa osallistumisaktiivisuus on korkeampi kuin iltapäivän tilaisuuksissa (Vallo & Häyrinen 2006, 137). Yleensä aamuisin me ihmiset olemme pirteämpiä ja uusien asioiden omaksuminenkin sujuu paremmin kuin illalla työpäivän jälkeen. Taksinkuljettajien jatkokoulutuksen järjestäminen kesällä olisi mielestäni hyvin haastavaa, koska silloin hyvin monet haluavat nauttia kesästä vapaa-aikanaan mökkeilyn ja matkailun merkeissä.

Maaliskuu alussa soitin ensimmäisen kerran Anttolanhovin myyntipalveluun ja kysyin, että olisiko Kota vapaana jonakin toukokuun 2012 lauantaina. Olimme miettineet yhdessä koulutusjohtaja Juha Haataisen kanssa, että koulutuspäiviksi kävisivät parhaiten joko la 19.5. tai la 26.5.2012. Lauantaipäivä viikonpäivistä käy parhaiten, koska silloin ei ole koulukyytejä eikä normaalisti lauantai päivisin tarvita takseja yhtä paljon ajossa kuin arkipäivinä viikolla. Anttolanhovin myyntipalvelusta ilmoitettiin, että kummatkin päivät olisivat vapaita. Sain, että palaamme asiaan, kun olemme päättäneet päivän. 22.3.12 varasin puhelimitse Kodan klo 9 – 16 väliseksi ajaksi, liikuntasalin klo 15 – 17 sekä mahdollisuuden kylpylä osaston käyttämiseen klo 17 jälkeen. He lähettivät vielä kirjallisen tarjouksen sähköpostilla. Meidän tuli vielä vahvistaa tilaus 16.4.12 mennessä, jotta saisimme 15 % alennusta kokouspaketista. Lisäksi soivin myyntipalvelun kanssa, vahvistuksen yhteydessä samalla ilmoitan tarkan osallistujien määrän. Näin sovimme ja näin myös toimimme.

Aikataulu ja ruokailu

Taksinkuljettajien ammattipätevyyslaki (2009) antaa rungon koulutuksen kestolle. Koulutuksen vähimmäiskesto on seitsemän kertaa 45 minuuttia. Toteutustapa on valit-

tavissa, halutaanko koulutus pitää yhtenä päivänä vai jakaa useammalle päivälle esimerkiksi iltakurssina kolmena iltana. Jatkokoulutuksia on myös järjestetty risteilylailalla. Nämä koulutukset on järjestetty yhden päivän aikana ja muu aika on ollut vapaa-aikaa. Me halusimme pitää koulutuksen yhtenä päivänä.

Koulutuksen ohjelmasta (liite 6.) näemme, että taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen kesto on siis tuo 7 kertaa 45 minuuttia (Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä 2009). Riittävät tauot ja ravinto auttavat oppilaita keskittymään ja jaksamaan. Ajattelin, että tilaisuus olisi hyvä aloittaa kahvituksella. Sovittiin Anttolanhovin myyntipalvelun kanssa, että kahvitus olisi valmiina jo klo 8.45 Kotaravintolassa ja jokainen voisi ottaa tarjottavaa omaan tahtiinsa. Ovella minä olisin vastassa ja toivottaisin jokaisen tervetulleeksi koulutukseen ja antaisin heille oman nimikyltin sekä oppilaalle tehdyn materiaalin. Takkatulen loimussa tarjottu herkullinen pieni aamupala olisi hyvä alku päivälle. Kahvin ja teen ohessa tarjottaisiin lohi- ja kinkkupiirakkaa, pakallista leipää, juustoa, leikkeleitä, vihanneksia, hedelmiä ja tuoremehua. Hedelmätarjotin veden ja tuoremehun kera olisi tarjolla koko koulutuksen ajan.

Aamukahvin aikana klo 9.00 koulutusjohtajamme Juha Haatainen toivotti kaikki vielä yhteisesti tervetulleiksi ja kertoi päivän ohjelman ja säännöt. Kello 9:15 vuorovaikutuskouluttaja Sirpa Ihalmo piti oppitunnit kolme kertaa 45 minuuttia, aihealueenaan asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot. Jokaisen 45 minuutin jälkeen pidettiin 15 minuutin itsensä huoltamistauko. Sirpan osuus päättyi kello 12.

Lounastauko kesti tunnin klo 12 – 13. Sesonkiherkkulounasta nautittiin Anttolanhovin ravintolassa, joka sijaitsee Anttolanhovin päärakennuksessa. Viikonloppuisin ruhtinaallinen sesonkiherkkulounas on katettu seisovapöytätyylisesti, josta löytyy monenlaisia kala- ja liha-herkkuja, useita salaatteja, pääruoka lisukkeineen, lähileipää ja jälkiruoka. Pöydässä oli huomioitu myös ruoka-aineallergisia. Erityisruokavaliota noudattaville valmistetaan pyynnöstä oma ateria. Ruoka-aineallergiat olin kysellyt kuljettajilta koulutukseen ilmoittautumisen yhteydessä.

Lounastauon jälkeen kello 13 koulutusjohtajamme Juha Haatainen jatkoi koulutusta taksiliikennealan laatuvaatimuksista. Kello 13.45 pidettiin taas 15 minuutin tauko. Kello 14 liikuntatieteidenmaisteri Pirjo Rimpiläinen otti ohjokset ja ohjasti koulutetta-

vat kuljettajan työkyvyn ja sen ylläpitämisen piiriin. Pirjon ensimmäisen oppitunnin jälkeen kello 14.45 oli iltapäiväkahvit. Tarjolla oli paikallisen yrittiteen ja kahvinlisäksi pieni makea tarjottava sekä hedelmiä. Kello 15.15 Pirjo jatkoi vielä liikuntaa liittyvistä asioista ensimmäinen 45 minuuttia teoriaa, minkä jälkeen siirryimme Anttolanhovin päärakennuksessa sijaitsevaan liikuntasaliin. Siellä Pirjon ohjauksella oli jumppaa. Koulutus päättyisi kello 17, minkä jälkeen jokainen sai halutessaan mennä vielä nautiskelemaan Anttolanhovin saunasta ja kylpyläosastosta.

Anttolanhovissa on tunnetusti tarjolla hyvää ja laadukasta ruokaa. Ruokien raaka-aineita he hankkivat lähiseudun yli 30 tuottajalta esimerkiksi maa- ja karjatiloilta, kalastajilta sekä marjastajilta ja sienestäjiltä. Paikkakunnan Ollinmäen viinitilan liköörit, siideri ja pontikka ovat Anttolanhovin tarjonnassa. Anttolanhovi on jo vuosien ajan panostanut eteläsavolaiseen ruokakulttuuriin ja lähiruokaan. Huippukokki Markus Maulavirta on toiminut viime vuosina Anttolanhovin keittiömestarina useaan otteeseen. Hänen avustuksella Anttolanhoviin on luotu herkullinen ruokalista erityisesti huomioiden lähiruoka. (Anttolanhovi 2012.)

Ruokailun hinta sisältyi Anttolanhovin kokouspakettiin. Normaali kokouspaketin hinta on 39 euroa per henkilö. Anttolanhovissa oli kuitenkin käynnissä kevään 2012 ajan kokouskampanja siten, että jos kokouksen varaa sitovasti 3 viikkoa ennen kokousta hinta on 37 euroa per henkilö. Kokouspakettiin kuuluvat tilojen käytön lisäksi lounas ja 2 kahvia. Hedelmälautasesta veloitettiin erillinen hinta, joka oli 45 euroa. Hinnat sisälsivät 23 prosentin arvolisäveron. Normaalisti olisin pyytänyt tarjouspyynnön ruokailusta ja tiloista, mutta koska heillä oli tämä kampanja menossa, sovimme asian puhelimitse.

Taksinkuljettajien jatkokoulutuksen markkinointi

Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämän taksinkuljettajien jatkokoulutuksesta markkinointipolitiikasta keskustelimme koulutusjohtaja Juha Haataisen ja toimitusjohtaja Jari Tenhusen kanssa. Ajatuksenamme oli markkinoida aluksi ensimmäistä koulutustamme vain osakas- ja vuokra-autoilijoillemme ja jos tilanne näyttäisi siltä, että kurssille ei ole tulossa riittävästi, niin sen jälkeen markkinointia laajennettaisiin kuljettajiimme. Toivomme, että osallistujia olisi 15 – 20 henkeä. Taksinkuljettajien jatkokoulutukseen voi osallistua kaikkialle Suomessa järjestettävillä kursseilla ja olisimme voineet hyvin

markkinoida laajemmallekin alueelle, mutta halusimme ensisijaisesti tarjota tätä kurssia autoilijoillemme.

Laadin kurssimainoksen (liite 4), jonka lähetin postitse yhdessä muun autoilijoille lähtevän postin mukana 3.4.2012. Lisäksi lähetin heille ryhmättekstin noin kahden viikon kuluttua kirjeen lähettämistä. Kurssille ilmoittautui verkkaiseen tahtiin 15 henkeä ja muutamaa kaivattiin lisää. Siksi laitoin Mikkelin torin kuljettajien taukotuvan ilmoitustaululle kurssimainoksen 3.5.2012. Kurssille viimeinen ilmoittautumispäivä oli 11.5.2012 ja tuolloin oli ilmoittautuneita 17 henkilöä, joka olikin lopullinen kurssille osallistujien määrä.

Koulutusmateriaali

Koulutuksessa käytettävää koulutusmateriaalin olivat kouluttajat itse valmistaneet. Kouluttaja Sirpa Ihalmo oli valmistanut oman osionsa koulutusmateriaalin itse. Hänellä oli Power Point esitys yhdessä monien käytännön harjoitteluiden lisäksi. Koulutusjohtaja Juha Haataisen osuudessa taksiliikennelain laatuvaatimuksista, hän käytti runkona Taksiliiton taksinkuljettajien peruskurssilla käytettävää opettajan koulutusmateriaalia. Samoin kouluttaja Pirjo Rimpiläinen oli käyttänyt osittain samaa Taksiliiton materiaalia oman materiaalinsa lisänä. Lisäksi hän oli hankkinut oppilaille annettavia esitteitä sekä vuorotyöhön liittyvään terveelliseen ruokailuun ja liikuntaan liittyvistä asioista.

Oppilaille valmistin pienen kansion, jossa oli kansilehtenä tervetuloivotus, kurssin ohjelma (liite 7), kurssipalautelomake (liite 2) sekä luentopaperia ja kynä. Kansio oli valmistettu läpinäkyvästä muovista ja siinä oli puristuskiinnitys. Lisäksi valmistin kouluttajien pyynnöstä jokaiselle rintaan kiinnitettävät nimilaput.

Tarvittavat viranomaispaperit

Koulutusluvan ja hyväksytyyn kurssiohjelman lisäksi taksinkuljettajien ammattipätevyysslain mukaisen jatkokoulutuksen järjestämiseksi on määrätty, että viimeistään 10 päivää ennen koulutusta on valvovalle viranomaiselle Ajovarmalle lähetettävä ilmoitus joko postitse, faxilla tai s-postilla kurssin järjestämisestä. Ilmoitus tehdään lomakkeella E704, joka on tulostettavissa Trafín www-sivuilla. Lomakkeella on ilmoitetta-

va mm. koulutuskeskus koodi ja koulutusohjelman diaarinumero koulutusjohtajan allekirjoituksen kera. Koulutuskeskuskoodi saadaan koulutuslupa päätöksestä ja koulutusohjelman diaarinumero taasen kyseisen koulutusohjelman hyväksyttämispäätöksestä. Mikkelin Ulataksi Oy:n taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen opetussuunnitelman diaarinumero on TRAFI/6759/05.03.07/2012.

Itse jatkokoulutustilaisuudessa on oltava tietyt paperit nähtävillä. Mikkelin Ulataksi Oy:llä on kansio, johon on koottu nuo paperit. Kansion tulee sisältää koulutuslupapäätös, lista kurssilla olevista, kouluttajista, ohjelmasta ja hyväksytystä koulutusohjelmapäätöksestä. Kurssilaisten listalla tulee näkyä henkilön nimi, sosiaaliturvatunnus sekä tila, kurssilaisen allekirjoitukselle. Ennen kurssin alkua, jokaiselta kurssilaiselta tarkastetaan henkilöllisyys virallisista henkilöpaperista eli passista, kuvallisesta henkilötodistuksesta tai ajokortista, jonka jälkeen kurssilainen allekirjoittaa nimensä luetteloon. Luettelosta voidaan jälkikäteenkin todentaa, että kyseinen henkilö on ollut paikalla.

Kahden viikon sisällä koulutuksesta on viranomaisille laadittava ilmoitus koulutuksen suorittaneista lomakkeella E703. Lomake on tulostettavissa Trafian [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Lomakkeella tulee mm. ilmoittaa koulutuskeskuksen numero ja koulutuksen diaarinumero, koulutettavien nimet henkilöturvatuksineen ja koulutusjohtajan allekirjoitus. Lisäksi myös koulutukseen osallistuneille tulee antaa todistus koulutuksen suorittamisesta kahden viikon sisällä koulutuksesta. Me annoimme todistukset jo heti koulutuksen päätyttyä.

Budjetti

Tapahtuman järjestämisessä perusasioita on huolehtia tapahtuman rahoituksesta. Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämien kurssien hinnat on laskettu niin, että kurssin kulut tulee katettua kurssimaksuilla. Kurssin kulut muodostuivat Anttolanhovin koulutuspaketin hinnasta (tilat ja ruokailut), kouluttajien palkkioista ja matkarahakuluista sekä koulutuskansio kuluista. Kurssin hinnaksi sovittiin 120 euroa, sisältäen alv 23 %. Taulukosta 1 voimme nähdä, että kurssin budjetti piti hyvin. Osallistujien määrästä tiesin, että miten paljon kurssille tulee osallistujia ja kuinka paljon rahaa voidaan käyttää. Jatkokoulutukseen osallistujia oli kaikkiaan 17 henkilöä, mutta noista maksavia oli vain 16. Tämä siksi, että itse osallistuin tuohon jatkokoulutukseen samalla, kun järjes-

tin kurssia. Sovimme koulutusjohtajan kanssa, että minun ei tarvitse maksaa kurssimaksua vaan saan sen ”vaivan palkaksi”. Tämä järjestely sopi minulle enemmän kuin paremmin.

TAULUKKO 1. Taksinkuljettajan jatkokoulutuksen budjetti

TAKSINKULJETTAJIEN JATKOKOULUTUS	19.5.2012 BUDJETTI	
TULOT	Sis Alv 23%	Alv 0%
Osallistumismaksut 16 X 120 e	1920,00	1 560,98
YHTEENSÄ	1920,00	1 560,98
MENOT		
Anttolan Hovi: tilat + ruoka (Kota , liikuntasali: lounas, 2 kahvia, hedelmälautanen)	693,00	608,60
Ajovarma Oy (viranomaismaksut)	289,00	289,00
MKK Toimistotarvike (esitekansiot)	36,00	23,00
Luennoitsijoiden palkkiot km-korvauksineen	633,24	633,24
YHTEENSÄ	1651,24	1 553,84
TULOS	268,76 €	7,14 €

Suurimmat menoerät olivat luonnollisesti luennoitsijoiden palkkiot kilometrikorvauksineen sekä tilojen vuokra aterioineen. Anttolan hovin kokouspaketti kouluttajien ruokailuineen oli meille todella vaivaton, monipuolinen ja laadukas paketti. Mielestäni hinta laatusuhde oli kohdallaan. Muita menoeriä olivat viranomaisten perimä taksinkuljettajan jatkokoulutuksen suorittaneiden rekisteröinti maksu, jonka on suuruudeltaan 17 euroa per kurssin suorittanut. Rekisteröitymismaksu on arvolisäverotonta.

Kurssijärjestelyiden edetessä huolehdin kurssin budjetin seurannasta ja katsoin, että pysyvätkö menot sovitussa rajoissa. Koska tilat ja ruokailut tulivat yhdestä paikasta, näin näiden osalta tuli vain yksi lasku, joten ei budjetin seurannassa tarvinnut ynnätä

kymmeniä eri kuitteja menoeristä. Olimme sopineet jo etukäteen, että koulutuksella ei pyritä suuriin voittoihin vaan lähinnä haluttiin kattaa koulutuksesta aiheutuneet kulut.

5.2.6 Vastuuhenkilöt

Tapahtumanjärjestämiseen usein osallistuu monia henkilöitä. Tässä taksinkuljettajien jatkokoulutustapahtuman järjestämisessä vastuuhenkilöitä olivat minä, koulutusjohtaja Juha Haatainen, kouluttajat ja Anttolanhovi omalta osaltaan lisäksi valvova viranomainen Ajovarmasta varmistaa, että lakia ja määräyksiä noudatetaan.

Koulutusjohtaja huolehtii siitä, että kaikki lain ja määräysten pykälät tulee täytettyä. Hänen vastuuna on myös varmistaa, että opetus on laadukasta ja asianmukaista. Virhetilanteiden sattuessa koulutusjohtaja on vastuussa niistä. Esimerkiksi jos opetuksessa on annettu väärää tietoa. Tällöin koulutusjohtajan tehtävänä on oikaista tuo virhe. Hän on myös yhteydessä viranomaisiin aina tarvittaessa.

Luennoitsijat vastaavat oman osaamisalueensa opetuksesta. He huolehtivat tarvittavan opetusmateriaalin ja saavat halutessaan käyttöönsä Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämässä jatkokoulutuksessa Taksiliiton valmistaman opettajan materiaalin oman aihealueensa osalta. Mahdollisen koulutettaville jaettavan materiaalin kouluttajat hankkivat itse.

Mikkelin alueella valvovana viranomaisena ammattipätevyyslain mukaisen taksinkuljettajien jatkokoulutuksissa toimii Ajovarma. Ajovarmassa on nimetty vastuuhenkilöksi Pertti Kuitunen.

Minun roolini vastuuhenkilönä Mikkelin Ulataksi Oy:n ensimmäisen taksinkuljettajien jatkokoulutuksen järjestämisessä voitaisiin verrata projektipäällikön tehtävään. Minun tehtäväkseni oli annettu yksinkertaisesti järjestää ja organisoida tuo koulutustapahtuma annettujen raamien puitteissa sekä huolehtia, että kaikki osapuolet tietävät tehtävänsä ja varmistaa, että kaikki on kunnossa.

5.3 Koulutuksen toteutus

Lauantaina 19.5.2012 raikkaana aamuna porhalsin vanhalla ”pösölläni” Anttolan hoviin hyvissä ajoin ennen koulutuksen alkua. Olin paikalla noin kello 8.15 kaikkine oppilaille jaettavine kansioineni ja muine tarvittavine tavaroineni. Olin vielä alkuviiikosta varmistanut, että kouluttajilla kaikki olisi kunnossa ja muut järjestelyt olisivat tehty suunnitelman mukaan. Mieleni oli hyvin luottavainen ja levollinen. Kouluttaja Sirpa Ihalmo saapui Anttolanhoviin samaan aikaan ja niin yhdessä kipitimme vastaanottoon, josta saimme Kodan avaimen ja pikaohjeistuksen videotykin käytöstä.

Astuttuamme Kotaan meitä kohtasi, mitä tervetullein vastaanotto takkatulen tervehtiessä meitä lämpimästi. Kodassa kaikki valmistelut aamukahvitusta varten oli jo valmiina ylellisenä ja herkullisena. Pöydät oli järjestetty toivomallamme tavalla V-muotoon, siten että kouluttaja on V:n kärjen kohdalla. Kouluttaja Sirpa Ihalmo toivoi vielä, että pöydät otettaisiin sivummalle, jotta oltaisiin lähempänä toisia. Niinpä sitten laitettiin ruismootorit käyntiin ja penkit järjestyivät sopiville paikoille. Kaikki oheislaitteet videotykki, tietokone ja 2 fläppitaulua tusseineen olivat jo asemissaan.

Koulutusjohtaja Juha Haatainenkin tuli paikalle hyvissä ajoin ja kävimme pikaisesti ohjelmaa lävitse. Annoin hänelle Mikkelin Ulataksi Oy:n kouluttaja kansion, jossa olivat koulutuksessa mukana pidettävät asiakirjat, jotka ovat Trafin hyväksymä voimassaoleva koulutuslupa päätös, Trafin hyväksymä koulutusohjelma päätöksineen, koulutuksen ohjelma aikatauluineen, lista koulutettavista henkilötunnuksineen sekä luettelo kouluttajista. En ollut aiemmin tiennyt, että meillä tulisi olla erillinen lista kouluttajista sekä koulutettavista, joten sellaista en ollut laatinut valmiiksi. Onneksi oli kyniä ja paperia mukana ja asianmukaiset listat laadittiin.

Koulutusjohtajamme ryhtyi tarkistamaan jokaisen henkilöllisyyden virallisista henkilöpapereista ja samalla kirjoittaen henkilön nimen sekä henkilötunnuksen. Jokainen vielä vahvisti läsnäolonsa omalla allekirjoituksellaan. Henkilöllisyyden varmistaminen tuntui aluksi joidenkin mielestä vähän hassulta, koska henkilöt olivat hyvin tuttuja toisilleen, mutta koulutusjohtajan selitettyä Trafin ohjeet, asia oli hyvin ymmärrettävä. Ennen tilaisuuden alkua paikalle tuli myös yleisesti puhuttu tutvoi eli tutkinnon vastaanottaja, Pertti Kuitunen Ajovarmasta. Hän tarkisti, että viralliset paperit olivat kunnossa ja jäi seuraamaan opetusta kahden oppitunnin ajaksi.

Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot koulutuksen osio

Vuorovaikutuskouluttaja mentor Sirpa Ihalmon aihealueina olivat seuraavat: 1 x 45 minuuttia aiheesta asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot, 1 x 45 minuuttia aiheesta erilaiset ihmiset ja eväitä haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin ja kolmas osio 1 x 45 minuuttia aiheesta läsnäolo ja itsetuntemus sekä työn ilo ja tyytyväiset asiakkaat. Sirpa aloitti esittelemällä lyhyesti hänen osuutensa agendan. Tämän jälkeen sovittiin yhteiset pelisäännöt mm., että pidetään matkapuhelimet kiinni, tauot ajallaan, ollaan paikalla ajallaan, voidaan puhua luottamuksellisesti ja kunnioitetaan toisiamme ja toisten mielipiteitä.

Kolmetuntisen koulutuspaketin pääviesti oli: ”Riippumatta siitä, olemmeko johtajia, alaisia, asiakaspalvelijoita tai asiakkaita, olemme kaikki ihmisiä. Siksi todellinen menestys ja työn ilo, niin asiakas- kuin esim. myyntityössäkin, syntyy kyvystä ymmärtää selvemmin omaa itseään ja sitä kautta omaa tapaansa kohdata muita ihmisiä. Kyky olla läsnä toiselle on toimivan yhteistyön ja asiakkaan kohtaamisen edellytys. Syvemmän itsetuntemuksen kautta syntyy ymmärrys siitä mikä on juuri minulle työssäni tärkeää ja mitkä ovat minun vahvuuteni asiakaspalvelijana.”

Jokainen pääsi vuorollaan kertomaan vähän itsestään ja siitä miten kauan oli toiminut taksin kuljettajana ja mitä odotti koulutuspäivältä. Jatkokoulutukseen osallistuneet olivat keskimäärin toimineet taksinkuljettajana noin 20 vuotta. Jakauma oli 5 – 40 vuotta. Neljä 17:sta osallistuneista toimi renkinä ja kaikki muut olivat itse autoilijoita. Toinen kysymys koski sitä, mitä kukin odotti tuolta koulutuspäivältä. Monilla ei ollut mitään erikoisia odotuksia, paitsi että saa suoritettua pakollisen koulutuksen. Osa toivoi, että saisi jotakin uutta omaan työhönsä.

Kouluttaja Sirpa Ihalmo esitti kysymyksen, että mikä on vaikeinta taksinkuljettajan työssä. Fläppitaululle kirjoitettiin seuraavat asiat:

- humalainen nainen
- pitkät työvuorot
- epäsäännöllinen työ
- pitää muistaa paljon erilaisia asioita
- asiakkaan arvioiminen

- onko rahaa, tarkoittaen että kykeneekö asiakas maksamaan kyydin
- väkivalta
- taloudellinen epävarmuus
- tekniikka, tarkoittaen taksissa olevien maksupäätteiden, mittarin ja välitysjärjestelmän datapäätteen oikeaa käyttöä erilaisten asiakasryhmien kanssa.

Keskustelimme näistä aiheista ja miksi ne tuntuvat niin vaikeilta. Kouluttaja kertoi, että ihmisen syvin tarve on tulla nähdyksi, kuulluksi ja oikeasti kohdatuksi. Asiakaspalvelija kuten esim. taksikuski, voi olla monelle ihmiselle ainoa kontakti päivän aikana. Kun me oikeasti olemme läsnä työssämme, kohtaamme asiakkaamme levosta käsin. Tätä kautta myös oma viihtyvyytemme työssä paranee.

Seuraavaksi keskustelimme taasen taksinkuljettajan ammatin parhaista puolista ja siitä, mikä tekee taksityön mielekkääksi juuri minulle. Tämän ryhmän mielestä parasta tässä työssä olivat

- ❖ kiitos
- ❖ vapaus
- ❖ positiivinen palaute, usein välitön palaute
- ❖ tipit ja palkka
- ❖ vaihtelevuus
- ❖ sosiaalinen kanssakäyminen
- ❖ työssä onnistuminen.

Asiakkaat näkevät palvelun erinäkökulmasta, mutta asiakkaan kokemus palvelusta on koko todellisuus palvelusta ja miksi. Käsittelimme saman palvelun erinäkökulmia. Sen jälkeen keskustelimme yleisistä odotuksista, joita meillä ihmisillä on kuten luotettavuus, vilpittömyys, lupausten pitäminen. Me odotamme, että meitä kunnioitetaan ja että meidän aikaamme kunnioitetaan. Ajan kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että asiat tehdään ajallaan ja esim. paikalle tullaan sovittuun aikaan. Me odotamme asiakkaina, että meidän tarpeitamme ymmärretään, puhumaamme kieltä ymmärretään ja että meille ollaan kohteliaita ja ystävällisiä. Kouluttaja sanoi, että kommunikaatio on aktiivista kuuntelemista ja oikeiden kysymysten esittämistä.

Kommunikointi on aktiivista kuuntelemista ja oikeiden kysymysten kysymistä. Eritasoisilla kysymyksillä voimme päästä yhä syvemmälle tasolle kommunikoinnissa ja varmistaa, että asia tulee ymmärretyksi oikein. Kommunikaatiosuppilon (kommuni-

kaation tasoa syvennetään asteittain) viisi vaihetta ovat avoimet kysymykset, aktiiviset kysymykset syventävät kysymykset, kontrollikysymykset ja yleiset kontrollikysymykset. Avoimia kysymyksiä ovat: mitä, miksi, kuinka, milloin ja kuka. Kun kuuntelemme aktiivisesti, meidän ei pidä tehdä oletuksia vaan tarkistaa toiselta, että olemmeko ymmärtäneet hänen näkemyksenä oikein. Meidän on myös asiakaspalvelijana tiedostettava omat ennakkoluulomme, että emme esimerkiksi ajattele tietyn asiakkaan aina olevan hankala tai että asiakas ei ole tyytyväinen vaikka mitä tekisin.

Asiakaspalvelijan tulee myös antaa asiakkaan puhua rauhassa huomioiden kehon kielen. Kommunikoinnissa voimme käyttää erilaisia tekniikoita, jotka auttavat erilaisten asiakkaiden kohtaamisessa. Ensimmäinen tekniikka on ”voileipätekniikka”, jossa ensin kerrotaan positiiviset asiat ja sen jälkeen tulevat huonommat asiat ja lopuksi tarjotaan ratkaisua tilanteeseen. Tämä tekniikka on hyödyllinen kun haluamme osoittaa ymmärrystä ja halua auttaa. ”Äiti”- tekniikassa voimme sanoa, ymmärrän kyllä, että tämä harmittaa sinua, minuakin harmittaisi, jos olisin myöhässä.... Tätä tekniikkaa käyttämällä voi välttää vihaisia reaktioita asiakkaissa ja kun haluamme näyttää empatiaa kuulijaa kohtaan. Tällöin voit näyttää todella kuunnelleesi asiakkaan sanomaa ja voit rauhoittaa häntä. ”Hammaslääkäri-tekniikassa” asiakkaalle selitetään, mitä aiotaan tehdä ja varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt. Sitten on myös tärkeää toimia juuri sillä tavalla kuin selitti. Tällä tekniikalla voidaan varmistaa, että asiakas on kuullut sen miten aiotaan hoitaa asia ja miten se hoidetaan. Tällä tekniikalla on rauhoittava vaikutus esim. kiire- tai hätätilanteissa.

Ihmisten erilaisuudesta kouluttaja antoi, meille tehtävän, jossa eteen kutsuttiin kaksi henkilöä istumaan. Heille annettiin aiheeksi esimerkiksi julkisuuden henkilö ”Matti Nykänen”. Toisen piti puolustaa kaikin keinoin Matin tekoja ja toisen vastustaa niitä. Jonkin ajan kuluttua välittelyn roolit vaihdettiin. Tämä oli hyvä harjoitus nähdä sama asia kahdelta eri kantilta ja se, ettei toisen ihmisen eriävä mielipide ole minulle uhka. Sirpa sanoi, että ihminen on aina oman historiansa, tunteidensa ja alitajuntansa summa. Haastaviin asiakastilanteisiin annettiin 6 neuvoa, jotka ovat kuuntele rauhassa – anna asiakkaan sanoa sanottavansa, älä väittele, näytä, että olet pahoillasi tilanteesta ja osoita empatia, analysoi, mitä oikeasti tapahtui, yritä saada selville mitä asiakas haluaisi, että tilanne voisi rauhoittua ja kuudenneksi selitä rauhassa, mitä voit tehdä ja mitä et voi tehdä. Sitten tee se ja tarkista tyytyväisyys.

Kouluttajamme lähti siitä ajatuksesta, että me voimme antaa vain sitä, mitä meillä on. Meidän on ensin saatava itselle läsnäolo ja sitten voimme olla toisellekin läsnä. Todellinen kuuntelu on itsensä kuuntelemista ja siksi onkin tärkeää, että huolehdimme itses-
tämme. Lisäksi hän puhui työnimusta, elämän imusta, tasapainosta ja luottamuksen pelikentästä. Ryhmä oli hyvin aktiivinen keskustelemaan ja jakamaan kokemuksia eritilanteista elämässään. Mielestäni tunnelma oli hyvin avoin ja luottamuksellinen. Pidimme kaksi viidentoista minuutin taukoa oppituntien välillä.

Tiiviin kolmen tunnin rupeaman jälkeen klo 12 pääsimme herkuttelemaan Anttolan-
hovin sesonkilounaspöydän runsaista antimista. Siirryimme Anttolanhovin pääraken-
nuksessa sijaitsevaan ravintolaan (noin 50 metrin päässä Kodasta). Tarjolla oli monen-
laisia salaatteja, kalaa, lihaa, juureksia ja jälkiruuaksi ihanaa marjapiirakkaa vanilja-
kastikkeella lisäksi tarjolla oli myös kahvia ja yrttiteetä. Ruokapöydän ääressä jatkui
vielä keskustelumme käsitellyistä aiheista.

Taksiliikennelain asettamat laatuvaatimukset osio

Piristävän ruokatauon jälkeen koulutusjohtaja Juha Haatainen ohjasti meidät Taksilii-
kennelain 217/2007 17§:ssä käsiteltäviin taksipalveluiden laatuvaatimuksiin. Keskus-
telimme erityisesti kohdasta seitsemän, jossa sanotaan, että kuljettaja noudattaa vai-
tiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi. Kuljettajan tulee olla erityi-
sen tarkka siitä, ettei asiakkaan tietoja paljasteta esimerkiksi Facebookissa tai muissa
nettiyhteisöissä. Keskustelimme siitä, mistä laatu taksialalla koostuu. Esille nousivat
mm. oikea ajonopeus nopeusrajoitusten ja säätilan mukaan, liikennesääntöjen noudat-
taminen, kiireetön aikataulu, kuljettajan rauhallisuus, autopuhelimeen ei puhuta ajon
aikana, kuljettajan tulee olla levännyt riittävästi, että pystyy olemaan tarkkaavaisuus
liikenteessä, ennakoiva ajotapa sekä auton kunto ja siisteys. Kouluttaja kertoi myös
Mikkelin Ulataksi Oy:ssä parhaillaan käynnissä olevasta laatusertifioinnista ja niistä
laatuvaatimuksista, joihin yhtiö haluaa panostaa ja missä asioissa se halutaan tällä
hetkellä muutosta parempaan. Monet olivat hyvin kiinnostuneita tästä laatu osiosta ja
keskustelua syntyi jälleen todella hyvin. Kello 13.45 pidimme 15 minuutin huoltotau-
on.

Kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen

Liikuntatieteiden maisteri Pirjo Rimpiläinen starttasi klo 14.00 kuljettajan työkyvyn ja sen ylläpitämisen osion. Ensimmäisen osiossa hän käsitteli niistä asioista, joista työkyky muodostuu. Hän piirsi moni kerroksisen talon, jonka eri kerrokset vaikuttavat omalta osaltaan työkykyymme. Kuvioista 9 näemme, että talon perustuksena on terveys- ja toimintakyky. Tämän perustuksen päälle rakennetaan ammatillinen osaaminen, arvot, työhön liittyvät asiat. Lisäksi työkykyyn vaikuttavat yhteiskunnalliset asiat sekä oma perhe ja perhesuhteet.



KUVIO 9. Työkyvyn muodostuminen

Omasta itsestä huolehtiminen on perusedellytys sille, että jaksaa huolehtia muista. Kouluttaja kertoi levon ja ravinnon vaikutuksesta hyvinvointiin huomioiden taksinkuljettajan ammatti. Taksinkuljettajan työn on todellista vuorotyötä. Vuorot ovat hyvin pitkiä ja epäsäännöllisiä. Kouluttaja antoi erinomaisia neuvoja siitä, mitä ja mihin aikaan tulisi ruokailut rytmittää, jotta yövuorossa energiataso pysyy mahdollisimman hyvänä ja tasaisena. Oikeanlainen ruokailurytmi auttaa jaksamaan pidempään virkeänä. Vuorotyössä käyville on myös erityisen tärkeää huolehtia riittävästä levosta.

Kello 14.45 – 15.15 pidimme vielä kahvitaun, jonka jälkeen viimeisessä rutistuksessa Pirjo kertoi liikunnan vaikutuksesta hyvinvointiin. Viimein pääsimme siirtymään teoriasta käytäntöön. Kipitimme kohti liikuntasalia ja sitä ennen vaihdoimme liikunta vaatteet päälle. Pirjo oli suunnitellut jumpan nimenomaan taksinkuljettajille. Hän näytti ja neuvoi sellaisia jumppaliikkeitä, jotka erityisesti vahvistavat istumatyöläisen lihaksistoa. Näitä alueita ovat mm. ylä- ja ala selkä, niska- hartiat ja vatsalihakset. Toki ihminen on kokonaisvaltainen olento ja siksi koko kehon lihaskuntoa pitää vahvistaa muun peruskunnan ohella.

Koulutuksen päätös

Koulutuksen päättyessä pyysimme, jokaista täyttämään kurssinpalautuslomakkeen ja antamaan sen sitten minulle. Koulutusjohtajamme kiitti kaikkia kurssille osallistuneita ja kouluttajia. Lopuksi kurssista jaettiin kurssitodistukset jokaiselle kurssin käyneelle. Tämä kurssitodistus tulee toimittaa vuoden 2014 aikana Poliisilaitokselle. Taksinkuljettajan ammattiajolupa on voimassa seuraavat viisi vuotta kurssitodistuksen toimittamispäivästä alkaen. Malli kurssitodistuksesta on liitteessä 8. Koulutuksen jälkeen oli mahdollisuus jäädä vielä saunomaan ja uimaan, mutta Jääkiekon MM-kilpailut vetivät pidemmän korren ja kaikki innokkaat lähtivät katselemaan vielä viimeisiä jännittäviä minutteja Suomi – Venäjä ottelusta. Jääkiekko-ottelun tilannetta kyllä seurattiin kello 14.30 jälkeen hyvin tiiviisti kaikilla iltapäivän tauoilla. Mutta koulutukseen kaikki jaksoivat keskittyä oikein hyvin.

Päivän päättyessä keräsin loput tavarat ja suuntasin ”pökötin” nokan kohti Mikkelin Tuppuralaa. Olin hyvillä mielin kaikesta palautteesta ja siitä, että kurssilaiset olivat pääasiassa tyytyväisiä kurssin antiin. Toivottavasti kaikki saivat edes hieman jotakin uutta hyvää elämäänsä.

Keskiviikkona 23.5.2012 laadin ilmoituksen koulutuksen suorittaneista ja lähetin sen sitten sähköpostitse skannattuna Ajovarmaan Pertti Kuituselle. Häneltä tulikin samana päivänä kuittaus ilmoituksen saapumisesta. Kurssi-ilmoituksessa oli yhden henkilön kohdalla virheellinen henkilötunnus. Tarkistimme henkilötunnuksen ja lähetimme oikean Pertille. Ajovarmalta saapui 24.5.2012 valvontaraportti koulutuksesta. Ilmoituksessa kaikki tarkistus kohteena olleet asiat olivat kunnossa. Saimme puhtaat pape-

rit. Olin kyllä kieltämättä iloinen, että kaikki oli sujunut niin sanotusti direktiivien mukaan.

5.4 Koulutuksen arviointi

Liikenteen turvallisuusvirasto on antanut ohjeen, että koulutusohjelman osana tulee jollakin tavalla pyrkiä todentamaan koulutettavien oppiminen. Tein kyselylomakkeen, jossa koulutettavat arvioivat omaa oppimistaan sekä antoivat palautteen kurssin järjestelyistä. Tämä toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Lisäksi tein omia havaintoja kurssin aikana sekä haastattelin kouluttajia, haluten heidän arviointinsa jatkokoulutuksen onnistumisesta. Tämän toteutin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tässä luvussa kerroin tutkimustulokset.

5.4.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutus ja tulokset

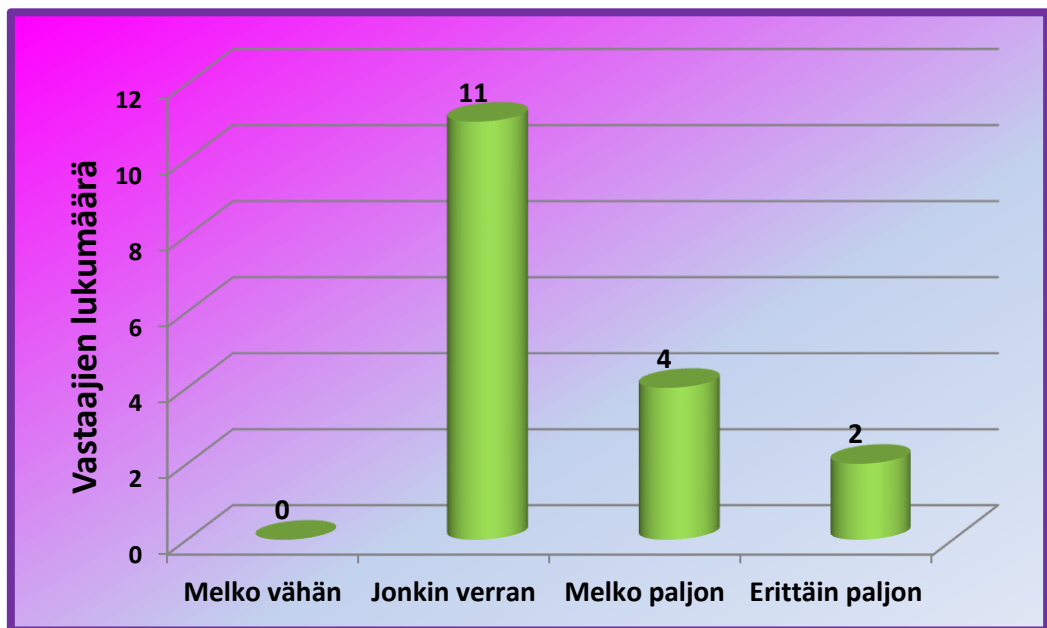
Mikkelin Ulataksi Oy:n Trafille laatiman koulutussuunnitelman päätavoitteena on, että taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukainen jatkokoulutus auttaisi taksinkuljettajia ylläpitämään ja parantamaan ammattitaitoa sekä lisäämään liikenneturvallisuutta kuljettajien hyvän ammattitaidon kautta. 19.5.2012 järjestetyssä taksinkuljettajan ammattipätevyyslain mukaisessa jatkokoulutuksessa tutkin sitä, miten paljon kurssi lisäsi osallistujien osaamista käsitellyistä aihealueista. Lisäksi tutkin sitä, miten kurssille osallistuneet olivat kokeneet kurssin järjestelyyn liittyviä asioita.

Kurssipalautelomake (liite 2.) koostui seitsemästä eri kysymyksestä, johon vastattiin valitsemalla viidestä eri vaihtoehdosta sopivin. Vaihtoehdot olivat asteikolla yhdestä viiteen, siten että 5 tarkoitti oppilaan mielipiteen vastaavuutta erittäin paljon, 4 melko paljon, 3 jonkin verran, 2 melko vähän ja 1 erittäin vähän. Lisäksi jokaista aihealuetta oli mahdollista kommentoida. Kommentteja tuli kaikkiaan vain 4 kappaletta. Tässä luvussa olen lisännyt nuo kommentit kyseisen aihealueen tulosten esittely kohtaan.

Tutkimustulokset käsittelin Microsoft Excel 2010 -ohjelmalla, jonka avulla muodostin graafisia kuvioita ja taulukoita. Tulosten ymmärrettävyys parantuvat graafisten kuvioiden ansiosta. Kommenttien vähäisyyden takia en ole käsitellyt niitä lainkaan, vaan olen lisännyt ne sellaisenaan kyseisen aihealueen alle. Taksinkuljettajien jatkokurssille osallistui 17 henkilöä. Kyselyyn vastasi 17 henkilöä.

Kurssin vaikutus asiakaspalvelu osaamiseen

Halusin tietää, että kokevatko taksinkuljettajien jatkokoulutukseen osallistuneet henkilöt oppineensa lisää asiakaspalvelusta. Kohderyhmänä ovat ammattitaksinkuljettajat, jotka ovat toimineet taksinkuljettajina jo 7 – 40 vuotta. Taksinkuljettajan ammatti on asiakaspalveluammatti ja minua kiinnosti saada selville, miten paljon jo hyvin pitkäänkin ammatissa olevat kokivat saaneensa kurssin kautta lisää ymmärrystä asiakaspalvelusta

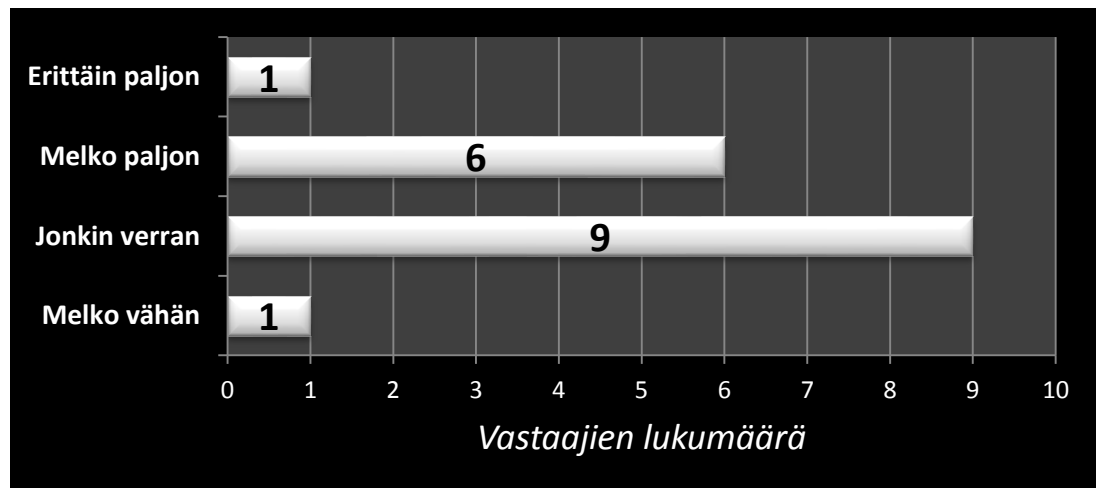


KUVIO 10. Kurssin vaikutus asiakaspalveluosaamiseen

Tuloksista käy ilmi, että 11 kurssille osallistuneesta koki, että kurssi oli lisännyt jonkin verran heidän osaamistaan asiakaspalvelusta. Neljä kurssilaista koki, että he olivat oppineet melko paljon asiakaspalvelusta kun taas kahdelle kurssi oli antanut erittäin paljon ymmärrystä asiakaspalvelusta. (Kuvio 10; liite 3, taulukko1.) Tästä aihealueesta tuli kaksi kommenttia. Ensimmäisessä kommentissa oppilas sanoi aihealueen olleen mielenkiintoinen ja sanoi kouluttajia hyväksi. Toinen oppilas kommentoi, että aiheesta syntyi hyvää pohdintaa ja ajatusta herättäviä asioita.

Kurssin vaikutus kykyyn osata kohdata asiakkaita erilaisissa vuorovaikutustilanteissa

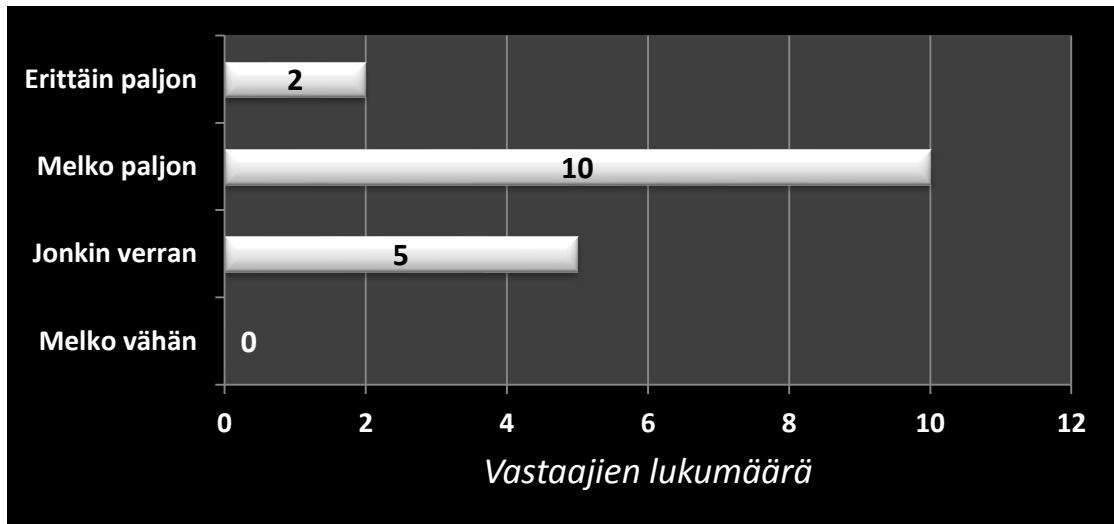
Taksinkuljettajan ammatissa tapaa todella erilaisia ihmisiä. Voidaankin sanoa, että taksissa kuljetaan vauvasta vaariin. Erilaisten ihmisten kohtaaminen on hyvin antoisaa, mutta se voi olla toisinaan hyvin haastavaakin. Halusin tutkia, miten taksinkuljettajat olivat kokeneet kurssin opetusosion erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Tuloksista käy ilmi, että kurssilaisista yksi koki kurssin lisänneen erittäin paljon hänen osaamistaan. Kuusi vastanneista koki saaneensa melko paljon osaamista itselleen, yhdeksälle oli karttunut osaamista jonkin verran ja yksi taas koki, että osaamista erilaisten ihmisten kohtaamisesta tuli melko vähän. (Kuvio 11; liite 3, taulukko 2.)



KUVIO 11. Kurssin vaikutus kykyyn osata kohdata asiakkaita erilaisissa vuorovaikutustilanteissa

Kurssin vaikutus ymmärrykseen siitä, miten itsensä huolehtiminen vaikuttaa työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin

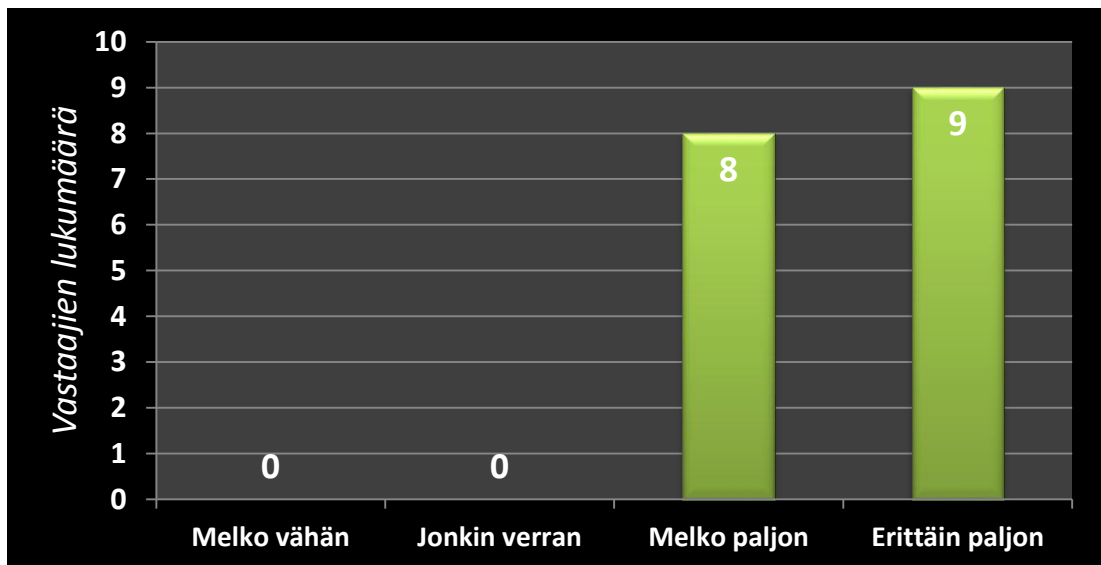
Taksinkuljettajan työ on todellista vuorotyötä. Työvuorot ovat hyvin pitkiä ja epä säännöllisiä. Kuljettajan onkin erityisen tärkeä huolehtia omasta riittävästä levosta, oikeanlaisesta ravinnosta ja liikunnasta. Halusin tutkia miten paljon kurssilaiset kokivat oppineensa itsestä huolehtimisen tärkeydestä ja sen vaikutuksesta työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin. Tuloksista kävi ilmi, että viisi koki



KUVIO 12. Kurssin vaikutus ymmärrykseen siitä, miten itsensä huolehtiminen vaikuttaa työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin

saaneensa lisää ymmärrystä itsensä huolehtimisesta kurssin aikana, kymmenen sai melko paljon ymmärrystä asian tiimoilta ja kaksi koki saaneensa erittäin paljon. (Kuvio 12, liite 3, taulukko 3.) Itsensä huolehtimisen alueesta tuli yksi kommentti, jossa sanottiin asian olevan tuttua, mutta aina ajankohtaista.

Kurssin yleiset järjestelyt

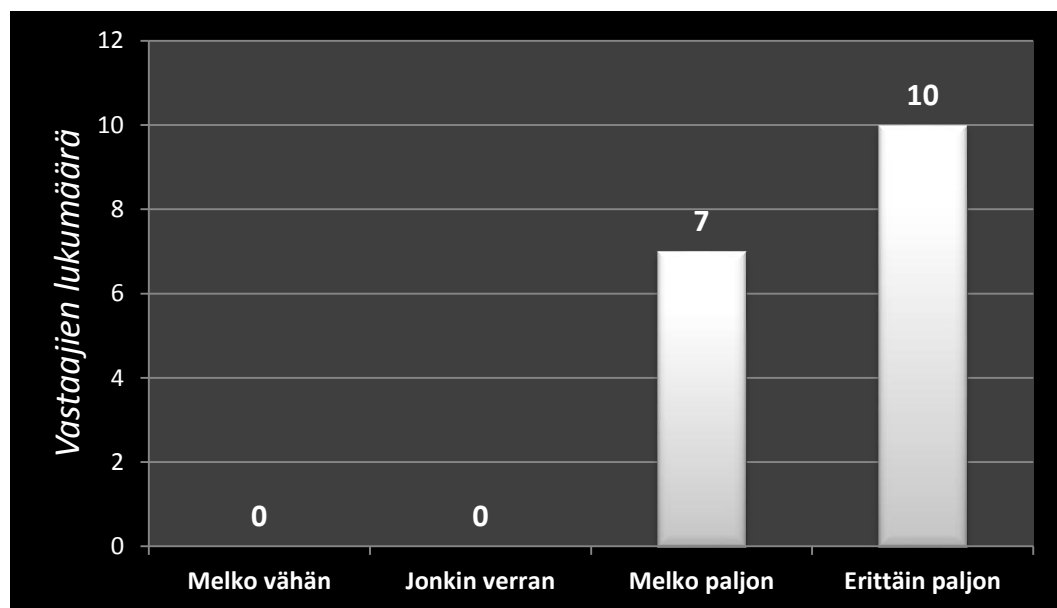


KUVIO 13. Taksinkuljettajan jatkokoulutuksen yleisistä järjestelyistä pitäminen

Halusin tietää, miten taksinkuljettajien jatkokurssille osallistuneet olivat kokeneet kurssin yleiset järjestelyt. Miten kurssilaiset olivat kokeneet kurssimateriaalin kurssin aikataulut jne. Tuloksista käy ilmi, että yhdeksän seitsemästätoista piti erittäin paljon ja kahdeksan melko paljon yleisistä järjestelyistä. (Kuvio 13, liite 3, taulukko 5) Kurssin järjestelyiden osalta tuli yksi kommentti, jossa oppilas sanoi, että luennot tahtoivat venyä yli 45 minuuttia ja näin tauot jäivät lyhyiksi.

Jakokoulutuksen puitteet

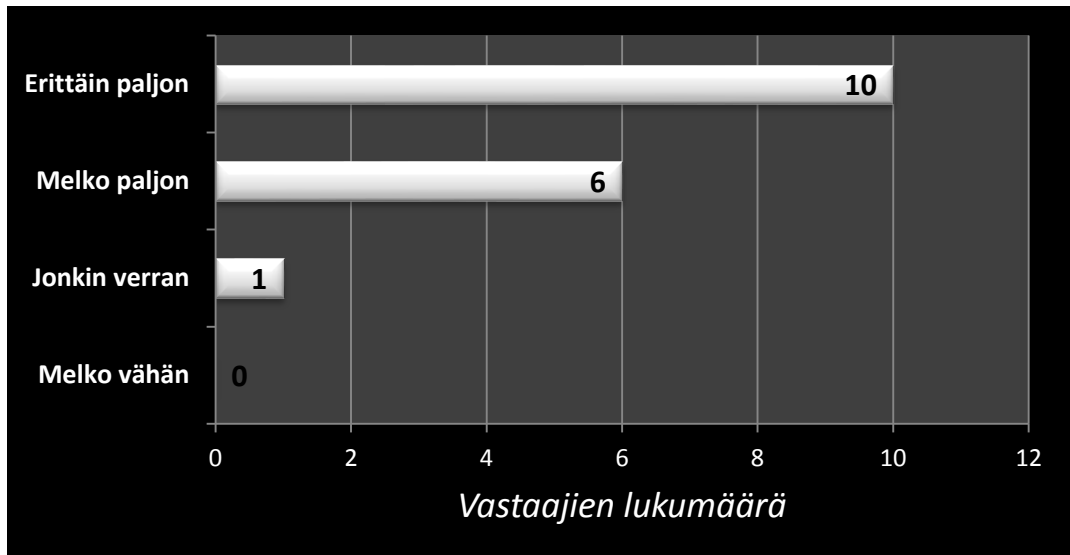
Halusin tutkia sitä, miten taksinkuljettajat olivat kokeneet jatkokoulutuksen puitteet. Olivatko tilat miellyttäneet heitä, olivatko ne heidän mielestään toimivat, muu ympäristö jne. Kyselyn tulos oli, että 10 vastanneista piti erittäin paljon koulutuspaikan puitteista ja 7 melko paljon. (Kuvio 14, liite 3, taulukko 6.)



KUVIO 14. Jatkokoulutus paikan puitteiden miellyttävyys

Luennotsijat

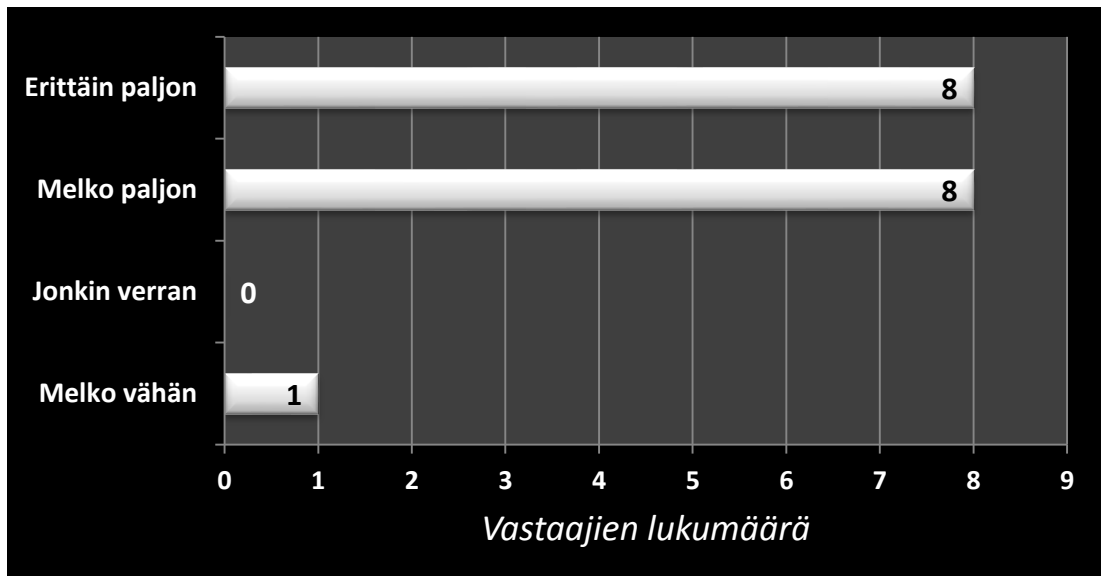
Tutkin sitä, miten taksinkuljettajat kokivat jatkokoulutuksen luennoitsijat. Tulokset kertovat, että oppilaista 10 piti luennoitsijoista erittäin paljon ja 6 melko paljon.



KUVIO 15. Jatkokoulutuksen luennoitsijoista pitäminen

Lisäksi yhden mielestä luennoitsijat miellyttivät jonkin verran. (Kuvio 15, liite 6, taulukko 6.)

Opetustavat



KUVIO 16. Jatkokoulutuksessa käytetyistä opetustavoista pitäminen

Halusin myös tietää, että miten taksinkuljettajan jatkokoulutuksessa käytetyt opetustavat miellyttivät koulutettavia. Kurssilla opetettiin luennoimalla, keskustelemalla, pari-työskentelyä, itse tekemällä (liikuntaosiossa). Tuloksista käy ilmi, että 8 piti erittäin

paljon opetustavoista ja 8 melko paljon, vain yhtä opetustavat miellyttivät melko vähän. (Kuvio 16, liite 3, taulukko 7.)

5.4.2 Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutus ja tulokset

Heikkilän (2008,13) mukaan ”tieteellinen tutkimus on ongelmanratkaisua, joka pyrkii selvittämään tutkimuskohteensa lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita.” Tutkimuskohteen ymmärtämisessä apuna voidaan käyttää kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Jo aineiston keräilyvaiheessa tutkija tekee tulkintoja tutkittavasta asiasta. (Heikkilä 2008, 17 - 18). Osallistuva havainnointi on inhimillistä ja subjektiivista tulkintaa, jossa tutkija osallistuu tutkimansa kohderyhmän toimintaan samanaikaisesti keräten tutkimusaineistoa. Tutkija ei kuitenkaan saisi vaikuttaa tutkimusryhmänsä tapahtumien kulkuun eikä sen toimintaan. (Eskola & Suoranta 1998, 99 - 101.)

Osallistuva havainnointi jatkokoulutuksessa

La 19.5.2012 järjestetyssä taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisessa jatkokoulutuksessa tein omia havaintojani koulutuksen aikana. Tutkimusmenetelmänä käytin osallistuvaa havainnointia.

Taksinkuljettajien ammattipätevyyslain (2009) tullessa voimaan taksinkuljettajan ajolupa muuttui määräaikaiseksi. Jotta ajolupa pysyy voimassa, on taksinkuljettajan käytävä aina viiden vuoden välein jatkokoulutus. Yleisesti on havaittu koko maassa, että jatkokoulutuksiin suhtaudutaan useimmiten aluksi hyvin negatiivisesti, koska koulutuksia pidetään pakkona (Saksa 2012). Halusin selvittää, että oliko tällaista negatiivisuutta havaittavissa myös tällä jatkokurssilla. Havaintojeni mukaan pientä vastustusta oli havaittavissa. Tämä tuli ilmi muutamien oppilaiden kommentteissa useammassa kohdassa niin oppituntien aikana kuin tauoilla. Esimerkiksi kun kouluttaja kysyi päivän odotuksista, yksi kommentti oli, ettei ollut erityisiä odotuksia, kuin että saa tämän pakollisen koulutuksen suoritetuksi. Pakko sana tuli useammassa kommentissa esille. Muutamilla oli pientä haluttomuutta osallistua keskusteluihin ja erilaisiin tehtäviin. Haluttomuus osallistua voi johtua monista muistakin syistä kuin negatiivisesta asenteesta mm. fyysisestä ja henkisestä väsymyksestä, pelosta esiintyä ison ryhmän edessä tai ryhmän jäsenten välisistä ristiriidoista.

Havaitsin, että vain muutamalla oli aluksi negatiivinen asenne koulutuksen alussa. Tämä negatiivisuus väheni päivän aikana ja päivän päättyessä oli iloisia ilmeitä ja huumoriakin irtosi hyvin. Tällä kurssilla yleinen väittämä ei aivan pitänyt paikkansa, että useimmiten asenne on negatiivinen. Havainnoistani päätellen tilanne oli, että näkyvissä oli pientä negatiivisuutta koulutuksen alussa, mutta loppupelissä asenne muuttui positiiviseksi tai ainekin positiivisemmaksi.

Halusin myös tutkia koulutukseen osallistuneiden aktiivisuutta koulutuksen aikana. Tämä jatkokoulutus ryhmä osallistui kiitettävästi keskusteluun. Havaitsin, että oppilaat kertoivat avoimesti omia mielipiteitään, ehdotuksiaan ja kysymyksiään. Kommunikointi ryhmän ja kouluttajien välillä oli kiitettävällä tasolla. Tauoilla oli myös hyvin vapautunut tunnelma. Me kaikki olemme erilaisia ihmisiä omanlaisine luonteinemme. Niin tässäkin ryhmässä oli niitä, jotka kommunikoivat aktiivisemmin kuin toiset. Positiivista oli, että yhtään täysin puhumatonta henkilöä ei ollut joukossa. Kaikki olivat useampaan kertaan äänessä. Asiakkaan kohtaamisosiossa oli paritehtävä, jossa piti mennä esiintymään parin kanssa ryhmän eteen. Kouluttaja pyysi muutamia pareja tulemaan eteen ja välittelemään opettajan antamasta aiheesta. Joillekin esiintyminen toisten edessä on hyvin pelottava paikka. Voi olla pelkoa vaikka epäonnistumisesta, naurunalaiseksi joutumisesta tai omasta epävarmuudesta. Muutama kieltäytyi tästä tehtävästä, mutta mukana oli hyvä määrä rohkeita ja nauru pulppusi.

Koulutuksen järjestäjänä halusin saada tietää, että olivatko koulutukseen osallistuneet tyytyväisiä järjestelyihin, puitteisiin sekä olivatko kouluttajat oppilaiden mielestä osanneet opettaa hyvin käyttäen mieluisia opetustapoja. Havaitsin, että osallistujat olivat pääasiassa hyvin tyytyväisen näköisiä ja sanoivatkin järjestelyitä, koulutuspaikkaa ja ruokailujärjestelyitä onnistuneiksi. Omat havaintoni tukevat niitä tuloksia, joita saimme kirjallisissa palautteissa. Havaitsin, että kouluttajien ja koulutettavien välillä käytiin aktiivista vuorovaikutusta. Oppilaat olivat innokkaita kyselemään ja kertomaan omia näkemyksiään asioista.

Kouluttajien haastattelut

Haastattelun perusajatuksena on kerätä tietoa sanallisen vuorovaikutuksen kautta haastateltavan asenteista ja kokemuksista. Haastattelutilanne on ennalta suunniteltu tilanne. Haastattelut voidaan jakaa erityyppisiin haastatteluihin. Näitä ovat lomake-, tee-

ma- ja avoimet haastattelut. Avoimet haastattelut voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluina. Tutkimusmenetelmänä haastattelu on monipuolinen, joustava ja sillä on suora vuorovaikutus haastateltavaan. Mutta toisaalta haasteeksi voi tulla haastattelukysymykset ja haastattelijan taidot. (Vuorela 2005, 1.)

Käytin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää apunani, halutessani saada tietoa kouluttajien näkemyksistä taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukaisesta jatkokoulutuksen järjestelyistä, koulutuspaikasta sekä miten kouluttajat olivat kokeneet kommunikoinnin oppilaiden kanssa. Tutkimukseni toteutin haastattelemalla puhelimitse kaikkia kolmea kouluttajaa yksitellen välillä 5.10. – 6.11.2012.

Ensimmäinen kysymykseni oli, että miten kouluttajat olivat kokeneet koulutuksen järjestelyt. Kaikki kolme vastasivat, että järjestelyt olivat heidän mielestään toimineet hyvin. Anttolanhovin tarjoilut saivat kiitosta yhdeltä kouluttajalta. Kaikki ilmaisivat, että asianmukaiset ja sovitut laitteet olivat paikallaan heidän toiveidensa mukaisesti. Yksivastaajista sanoi, että tilaisuus oli positiivinen kokemus ja kaikki toimi niin kuin pitikin.

Toinen kysymykseni oli, että oliko koulutuspaikan valinta kouluttajien mielestä onnistunut. Kaikkien mielestä tilat toimivat hyvin ja soveltuivat jatkokoulutusten pitopaikaksi.

Kolmas kysymykseni oli, että miten kouluttajat olivat kokeneet kommunikoinnin oppilaiden kanssa. Kaikki sanoivat, että ryhmä oli aktiivinen ja kysymyksiin vastattiin hyvin. Yksi kouluttajista sanoi, että ryhmän perus innostus oli hyvä, mutta muutamat olivat hiljaa. Yksi kouluttajista sanoi, että ryhmän jäsenet antoivat hyvin palautetta. Yksi kouluttajista toivoi, että liikuntaosuudessa olisi oppilaille ollut paremmin liikuntavarusteita mukana.

6 JATKOKOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄN MUISTILISTA

Tähän lukuun olen halunnut laatia muistilistan taksinkuljettajan ammattipätevyyslain mukaisen jatkokoulutuksen järjestäjälle. Olen huomionnut tässä ne asiat, jotka laki ja muut viranomaissäädökset määräävät sekä koulutustapahtuman järjestämisessä tarvit-

tavat yleiset käytännönjärjestelyt. Lähtökohtana tässä on se, että resurssit koulutuksen järjestämisestä on jo kartoitettu ja varmistettu.

1. Projektisuunnitelman laatiminen, jossa on huomioitu, kohderyhmä ja ryhmän enimmäiskoko, kenelle koulutusta markkinoidaan ja miten, koulutuksen ajankohta, koulutuspaikka, ruokailujen järjestäminen, budjetti, toteutustapa (omat kouluttajat vai yrityksen ulkopuoliset kouluttajat). Huom! Varaa aikaa riittävästi viranomaislupien saamiseen. Koulutusluvan saamiseksi vähintään 3 kuukautta ja koulutusohjelman saamiseksi vähintään 2 – 3 kuukautta.
2. Koulutusluvan hankkiminen Liikenteen turvallisuusvirasto Trafilta
 - a. Koulutuslupalomakkeen E702 täyttäminen, lomake löytyy Trafifin sivuilta, tieliikenne/ ammattiliikenne/taksinkuljettajien ammattipätevyys ja kouluttaja sivulta
 - b. Koulutusohjelman voi laatia itse tai sitten voi käyttää Taksiliiton koulutusohjelmaa. Voit itse valita
 - 1) Koulutusohjelman laatiminen ja hyväksyttäminen: Koulutusohjelman hyväksyminen lomakkeen E701 – 12/2009 täyttäminen ja vapaamuotoisen koulutusohjelman laatiminen. Jo hyväksytyt koulutusohjelmat löytyvät myös Trafifin www-sivuilta. Ne antavat suuntaa koulutusohjelmaa suunniteltaessa.
 - 2) Halutessa voi käyttää Taksiliiton koulutusohjelmaa. Tällöin Koulutuslupa lomakkeella on ilmoitettava diaarinumero 2302/309/2009. Tämän diaarinumeron saa myös Suomen Taksiliitosta tai Trafifin www-sivuilta.
 - c. Koulutusjohtajan nimeäminen. Koulutusjohtajalla tulee olla taksinkuljettajan ammattiajolupa sekä pedagoginen pätevyys opettaa, esimerkiksi on suorittanut Haaga-Helia Ammattikorkeakoulun kouluttajien koulutuksen.
 - d. Kauppa- tai yhdistysrekisteriote
 - e. Vapaamuotoinen selvitys koulutuksessa käytettävistä opetustiloista ja välineistä
 - f. Vapaamuotoinen selvitys edellytyksistä järjestää taksinkuljettajien koulutusta

- g. Selvitys paikallistuntemuskokeen järjestämisestä koulutuslupaa koskevan maakunnan asemapaikoille ja vähintään yhden paikallistuntemuskokeen laatiminen ja hyväksyttäminen
3. Tarjouspyyntöjen koulutuspaikasta ja ruokailuista. Tarjouspyynnössä on hyvä muistaa aina mainita se päivämäärä, johon mennessä tarjouspyynnön on oltava koulutuksenjärjestäjällä. Tässä vaiheessa kannattaa jo tehdä alustava varaus tiloista.
 4. Jatkokoulutusohjelman laatiminen ja hyväksyttäminen Trafilla: Lomakkeen E701 – 12/2009 täyttäminen ja vapaamuotoisen koulutusohjelman laatiminen. Suuntaa antavana voi käyttää muiden yhtiöiden jo hyväksytyjä koulutusohjelmia. Nämä löytyvät osoitteesta www.trafi.fi. Lomake ja koulutusohjelma lähetetään postitse osoitteeseen Liikenteen turvallisuusvirasto, PL 320, 00101 Helsinki.

TAI Halutessa voi käyttää suoraan jo olemassa olevia muiden yhtiöiden hyväksytyjä jatkokoulutus ohjelmia. Ei välttämättä tarvitse hyväksyttää omaa ohjelmaa. Hyväksytyt koulutusohjelmat löytyvät Trafian [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Varaa vähintään 2-3 kuukautta aikaa koulutusohjelman hyväksyttämiseksi.

5. Kouluttajien kanssa sopiminen aihealueista ja sen sisällöstä ja ajankohdista, niistä apuvälineistä tai tiloista, joita kouluttaja tarvitsee. Lisäksi on hyvä sopia kouluttajien palkkioista, kilometrirahoista ja materiaalikustannuksista. Jos on useita mahdollisia kouluttajia, niin kannattaa pyytää tarjouspyyntö ennen sopimisia.
6. Koulutuspaikan varuksen vahvistaminen ja tilajärjestelyistä sopiminen. Jos tarvitaan useita koulutustiloja niistä sopiminen ja varaaminen.
7. Koulutuksessa tarvittavien laitteiden ja välineiden varaaminen ja / tai hankkiminen mm. tietokone, videotykki, fläppitaulu, tussit, ja netinkäyttö mahdollisuus.
8. Koulutusmainoksen tekeminen ja lähettäminen kohderyhmälle. Voidaan lähettää kirjeenä, mainoksen laittaminen esimerkiksi kuljettajien taukotiloihin, s-postin kautta, ryhmättekstiviestinä ja / tai taksisyhtiön intranetin kautta. Mainoksessa kannattaa mainita aika, paikka, koulutuksen pääsisältö, hinta, viimeinen sitovailmoittautumispäivä ja kenelle ilmoitaudutaan.

9. Silloin kun kuljettaja ilmoittautuu kurssille, on hyvä pyytää henkilötunnus, puhelinnumero ja osoite. Henkilöllisyystunnusta tarvitaan kurssitodistuksen laatimisessa sekä Ajovarmalle lähetettävässä ilmoituksessa koulutuksen saaneista.
10. Ruokailusta ja niiden ajankohdista sopiminen
11. Varmista, että kouluttajat ovat edelleen tulossa ja tarvittavat järjestelyt on kunnossa.
12. Koulutukseen tuleville on hyvä laatia tervetulo kirje, jossa kerrotaan mahdollisista mukaan otettavista erityisvarusteista esimerkiksi liikunta- ja pesuvarusteista sekä virallinen HENKILÖLLISYYSTODISTUS (passi, kuvallinen henkilötodistus, ajokortti). Lisäksi kannattaa lähettää päivän ohjelma sekä lasku.
13. Viimeistään 10 päivää ennen taksinkuljettajien jatkokoulutuksen järjestämistä on valvovalle viranomaiselle lähetettävä Kurssi-ilmoitus-lomake, E704 – 10/2009, joko postitse, faksilla tai sähköpostilla. Valvovana viranomaisena toimii lähin raskaankaluston Ajovarman toimipiste.
14. Oppilaille tarvittava koulutusmateriaali, halutessa voi laatia vaikka kansion, jossa voisi olla tervetulehti, päivänohjelma aikatauluineen, kurssipalautelomake ja tyhjiä sivuja sekä kynä.
15. TÄRKEÄÄ. Laadi kansio, jossa ovat koulutuksessa mukana pidettävät asiakirjat:
 - Voimassaoleva koulutuslupa tai sen kopio
 - Trafín hyväksymä koulutusohjelma
 - Luettelo koulutettavista: nimi, henkilöturvätunnus, henkilön allekirjoitus
 - Luettelo kouluttajista
 - Koulutusohjelma aikatauluineen
16. Kurssitodistusten kirjoittaminen jo ennen koulutusta. Voidaan myös kirjoittaa ja toimittaa kurssinsuorittaneille kahden viikon kuluessa koulutuksesta.
17. Varmista vielä 1 – 2 päivää ennen, että kouluttajien asiat ovat koulutuksenosalta kunnossa.
18. Halutessa voi lähettää vielä tervetuloitovotuksen koulutukseen tuleville ryhmätekstiviestillä tai s-postitina 2 – 3 päivää ennen koulutusta.
19. Mahdollisten opaskylttien tekeminen.
20. Koulutuspaikalle saapuminen hyvissä ajoin, ennen koulutuksen alkamista
21. Tee tarvittavat järjestelyt ja varmista, että kaikki on kunnossa.
22. Sovittu henkilö on ovella toivottamassa tervetulleeksi koulutukseen tulevat.
23. Koulutuksessa on tarkistettava koulutukseen osallistuvien henkilöllisyys

24. Koulutukseen osallistuvien oppilaiden enimmäismäärä voi olla enintään 36 henkilöä. Ajovarmalta voi anoa lupaa 37 – 50 oppilaan koulutusta varten ja yli 50 oppilaan koulutukseen on lupa haettava Trafilta.
25. Koulutusjohtaja esittelee päivän ohjelman ja aikataulun. Jakokoulutuksessa on noudatettava tarkasti sitä, että tunnit 7 kertaa 45 minuuttia tulee täyteen. Jos joku myöhästyy tunnilta 5:kin minuuttia, kurssitodistusta ei voida antaa kyseiselle henkilölle.
26. Koulutuksen päätöksessä on kohteliasta kiittää niin kouluttajia kuin koulutettavia sekä toivottaa hyvää kotimatkaa.
27. Kouluttajien palkkioiden, kilometrirahojen ja muiden kulujen maksaminen. Maksamista varten tarvitaan verokortti, tilinumero, henkilöllisyystunnus ja osoite yksityishenkilöltä. Jos kouluttaja on jostakin yrityksestä, he lähettävät laskun.
28. Koulutuksen päättyessä tai viimeistään 2 viikon päästä koulutuksesta on jokaiselle kurssille osallistuneelle annettava kurssitodistus kurssin suorittamisesta. Malli kurssitodistuksesta on liitteenä 8. Kurssitodistuksen allekirjoittaa koulutusjohtaja.
29. Viimeistään 2 viikkoa jatkokoulutuksen jälkeen on laadittava ja lähetettävä ilmoitus koulutuksen suorittaneista. Tämä tehdään lomakkeella Ilmoitus koulutuksen suorittaneista, E703 – 12/2009, samalle valvovalle viranomaiselle kuin kurssi-ilmoituskin on tehty.
30. Silloin kun valvova viranomainen on ollut valvomassa koulutusta, he lähettävät valvontaraportin, jossa ilmoitetaan tarkastuksen kohteet ja mahdolliset toimenpiteet. Tarkastuskohteita ovat seuraavat seikat:
 - Kurssi-ilmoitus valvojalle on tehty
 - Toteutus on hyväksytyn ohjelman mukainen
 - Valvontamenettely
 - Tilat soveltuvat opetustarkoitukseen
 - Ilmoitus koulutuksen suorittaneista toimitettu valvojalle

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työni tavoitteena oli järjestää Mikkelin Ulataksi Oy:lle ensimmäinen taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukainen jatkokoulutus, joka olisi toteutettu oman koulutus-

ohjelman mukaisesti. Tavoitteenani oli myös luoda jatkokoulutuksen järjestäjälle muistilista, josta olisi helppo katsoa lain vaatimat asiat sekä koulutustapahtuman järjestämiseen liittyvät asiat etenemisjärjestyksessä. Tässä luvussa olen arvioinut toimintatutkimukseni luotettavuutta ja sovellettavuutta. Lisäksi olen tarkastellut kehittämistyötäni.

Heikkisen (2007, 209) mukaan silloin voidaan puhua toimintatutkimuksesta kun seuraavat kriteerit täyttyvät: vastaaja toimii yhteisössä, jossa työtä reflektoidaan ja kehitetään, analysoidaan toiminnan historiaa, kehitetään erilaisia vaihtoehtoja ongelmien selvittämiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi toiminnasta tuotettua uutta tietoa arvioidaan keskustelemalla ja julkistetaan tietoa työyhteisön ulkopuolelle. Prosessi etenee toistuvana prosessina, jossa suunnittelu, toiminta havainnointi ja reflektointi seuraavat toisiaan spiraalin tavoin (Ruuhonen ym. 2006).

Toimintatutkimuksessani työ lähti liikkeelle tarpeesta järjestää taksinkuljettajille jatkokoulutuksia, jotta ajolupa pysyisi voimassa. Mikkelin Ulataksi Oy:n toimitusjohtajan sekä koulutusjohtajan valtuuttamana aloitin suunnittelun koulutusajankohdan vaihtoehtojen kartoittamisella ja tiedon keräämisellä taksinkuljettajan ammattipätevyyslaista ja säädöksistä. Koulutusohjelman laatimisessa analysoin muutamien muiden koulutuskeskusten Trafín hyväksymiä koulutusohjelmia. Puntaroin, keskustelin monien eritahojen kanssa niistä tarpeista, joita Mikkelin Ulataksi Oy:n kuljettajat tarvitsivat laadukkaan palvelun tuottamiseksi. Sain myös arvokasta tietoa jatkokoulutusten järjestämisestä Haaga-Heli ammattikorkeakoulun järjestämällä kouluttaja koulutuksessa keskustelemalla ympäri Suomea tulleiden kouluttajien kanssa sekä Trafín ja Taksiliiton asiantuntijoiden kanssa. Ryhmän tietotaito oli erityisen tärkeää prosessin etenemisen kannalta ja sain hyvin arvokasta tietoa muiden kokemuksista. Päätöksiä etenemissuunnasta tehtiin ja jälleen suunniteltiin, havainnointiin ja reflektointiin. Toimintatutkimuksessa tuli selkeästi esiin prosessin eteneminen spiraalin tavoin.

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys kertoo, onko mitattu juuri, sitä mitä pitikin. (Tuomi 2007, 150.) Reliabiliteetti taas kertoo, miten hyvin tutkimustulos säilyy, jos tutkimus toistetaan uudelleen. (Vilkkä 2007, 161). Toimintatutkimuksen validiteettia tarkasteltaessa katsotaankin tutkimusta siitä näkökulmasta, että onko tutkimusstrategia valittu tutkittavan kohteen olemuksen mukaisesti. Reliabiliteetti käsite taas kuuluu yleensä kvantitatiiviseen tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus pe-

rustuukin tutkimuksen kokonaistulokseen. Tällöin luotettavuutta arvioitaessa ei arvioidakaan käytettyjä menetelmiä vaan kokonaiskuvaa, uutta teoriaa tai mallia, joka syntyi tutkimuksen tulokseksi. Arvioidaan sitä, että onko tavoitteena olleet seikat saavutettu ja onko tulos hyvä, selkeä ja vastaa todellisuutta. (Tutkivan toiminnan luotettavuuden kriteerit 2012.)

Kehittämistyöni oli toimintatutkimus, jossa jatkuvasti oli tehtävä subjektiivisia päätöksiä, siitä miten jokin tilanne hoidetaan ja miten toimitaan, mitä ratkaisuja kulloinkin tehdään. Subjektiivisuus tuli esiin erityisesti koulutustapahtuman yleisten järjestelyiden osalta. Objektiivisuutta tuli kuitenkin monien keskusteluiden kautta, jota kävin toimitusjohtajan, koulutusjohtajan, Taksiliiton asiantuntijan sekä viranomaisten kanssa pääasiassa lain vaatimusten täyttämiseen liittyvissä asioissa. Luotettavuutta toimintatutkimuksessa voidaan ennemminkin tarkastella siitä näkökulmasta, että kuinka vahva kehittämisspyrkimys tutkijalla on (Näkökulmia toimintatutkimukseen 2012). Oma näkemykseni tutkijana on se, että minulla oli voimakas pyrkimys kehittää sellainen taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukainen jatkokoulutus, josta olisi hyötyä erityisesti kuljettajille itselleen herättäen heissä halun tarkastella omia toimintatapojaan ja suhtautumistaan itseensä sekä työhönsä. Pitkällä tähtäimellä tämän kautta on mahdollista edes hieman vaikuttaa positiivisesti taksipalveluiden laatuun sekä laadun saamiseksi tasalaatuisemmaksi.

Toimintatutkimuksen luotettavuutta puolsivat Ajovarmalta saatu valvontaraportti, jossa kaikki lain ja säädösten kohdat täyttyivät. Lisäksi luotettavuutta todistaa myös se, että koulutusohjelma oli toimiva ja se on ollut hyvin toimintakelpoinen jo kahdessa syksyn 2012 järjestetyissä koulutuksissa. Kummatkin koulutukset järjestettiin samalla koulutusohjelmalla kuin pilotti jatkokoulutus. Ensivuodeksi on suunnitteilla jo useita jatkokoulutuksia tällä samalla sapluunalla.

Tutkimustulosten siirrettävyyttä on myös hyvä arvioida. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, missä määrin tulokset olisivat sovellettavissa muuhun kuin tutkimuskohteena olevaan ympäristöön. (Eskola & Suoranta 1998, 212.) Tutkimuksen tuotoksena oli koulutusohjelma, joka on sovellettavissa hyvin ympäri maata järjestettäviin taksinkuljettajien jatkokoulutuksiin. Olemme jo alustavasti sopineet Kangasniemen taksiautoilijoiden kanssa, että järjestämme heille jatkokoulutuksen meidän koulutusohjelman mukaisesti tammikuussa 2013. Koulutus järjestetään Kangasniemellä ja alustavaksi

pitopaikaksi on kaavailtu Beckerin koulua. Koulutusohjelma on helposti siirrettävissä eri koulutuskeskusten käyttöön. Mikkelin Ulataksi Oy:n koulutusohjelma on vapaasti kaikkien koulutuskeskusten käytettävissä ja se on löydettävissä Trafín nettisivuilta.

Kehittämistehtävässä tutkija toimii projektipäällikön roolissa. Projektipäällikön 100 % sitoutuminen yhdessä erilaisten taitojen mm. delegointikyky, koordinoitaito, johtamiskyky ja päätöksentekokyky antavat hyvät lähtökohdat projektin onnistumiselle (Vallo & Häyrinen 2012, 224). Vallon ja Häyrisen (2012, 231) ohjeet projektipäällikölle tukevat käytännön kokemustani projektipäällikön tehtävässä. He antavat seuraavia ohjeita projektipäällikölle

- Varmista, varmista, varmista.
- Luota intuitioosi.
- Älä tingi
- Unohda omat mieltymyksesi.
- Muista kuka on kohderyhmäsi.
- Tee aina varasuunnitelma.
- Ole aina kaksi askelta edellä.
- Kerro, kerro, kerro: briifaukset ja infot.
- Tärkeät puhelinnumerot muistiin.
- Tekstiviestit käyttökelpoisia varmistetta tapahtuman ollessa käynnissä
- Anna sitoutumisesi ja innostuksesi näkyä.

Havaitsin, että nämä neuvot ovat todelle toimivia sekä hyvin tärkeitä asioita, jotta työ etenee, asianomaiset tietävät mitä kenenkin tulee tehdä tietyinä aikoina. Toimiva tiedonkulku kaikkien projektiin osallistuvien välillä on myös hyvin oleellista. Varmistaminen on ensisijaisen tärkeää. Kehittämistyöni varrella varmistin useaan kertaan projektin aikana, että sovitut asiat olivat järjestyksessä. Varmistin mm. koulutuspaikkaan liittyvät järjestelyt, ruokailun, kouluttajien tulemiset ja kouluttajien tarvitsemat koulutusmateriaalit. Koulutusohjelman hyväksymisprosessin etenemiseen ei kovinkaan paljon voi vaikuttaa, mutta aina voi kuitenkin kysellä edistymistä.

Kehittämistyössäni olleet tavoitteet järjestää ensimmäinen Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämä taksinkuljettajien ammattipätevyyslain mukainen jatkokoulutus ja laatia oma Trafín hyväksymä koulutusohjelma sekä laatia muistilista jatkokoulutusten järjes-

täjälle toteutuivat. Koulutusohjelman laatiminen ja hyväksyttäminen Trafilla toteutuivat. Liikenteen turvallisuusviraston hyväksynnän myötä koulutuksen ruko täytti lain ja säädösten vaatimukset. Lisäksi ensimmäinen jatkokoulutus toteutettiin koulutusohjelman mukaisesti 19.5.2012. Jatkokoulutuksen järjestäjälle tarkoitetusta muistilistasta ei vielä tässä vaiheessa ole saatu ulkopuoliselta taholta käytännön kokemuksia. Muistilistassa on kaikki ne toimenpiteet, jotka laki vaatii koulutuksen järjestäjältä sekä ne perusasiat, jotka jatkokoulutuksen järjestäjän on huomioitava järjestelyissä. Ajovarman palautteesta sekä koulutettavien ja kouluttajien palautteista voimme päätellä, että koulutuksen järjestelyt olivat toimineet hyvin ja koulutusohjelma on toimiva ja selkeä.

8 LOPUKSI

Toimintatutkimukseni oli järjestää ensimmäinen Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämä ammattipätevyyslain mukainen taksinkuljettajan jatkokoulutus. Mielestäni koulutuksen järjestäminen onnistui hyvin huomioiden taksinkuljettajien ammattipätevyyslain sekä Liikenteen Turvallisuusvirasto Trafifin antamat säädökset. Lisäksi tapahtuman järjestämiseen liittyvät yleiset järjestelyt sujuivat ongelmitta. Tavoitteeni oli myös luoda toimintamalli, jonka mukaan voidaan järjestää seuraaviakin jatkokoulutuksia. Itse asiassa 20.10.12 järjestettiin jo toinen jatkokoulutus ja kolmas 24.11.2012. Tällä sapluunalla kursseja on tarkoitus järjestää jatkossakin. Jos kurssin sisältöä halutaan muuttaa, laaditaan uusi koulutusohjelma ja hyväksytetään se Trafilla. Toivoisin, että opinnäytetyöni toimintasapluunasta on hyötyä kaikille niille, jotka haluavat järjestää taksinkuljettajien jatkokoulutuksia.

Koulutusohjelman hyväksyttämisen prosessi kesti saamaani tietoa kauemmin. Opin kantapään kautta, että kannattaa varata huomattavasti enemmän aikaa koulutusohjelman hyväksyttämiseen. Jatkossa huomioisin viranomaisten käsittelyaikojen venymismahdollisuuden. Varaisin vähintään kolme kuukautta käsittelyajaksi. Onneksi meillä kuitenkin oli onni matkassa ja siitä kiitos Liikenteen turvallisuusvirasto Trafifin ylitarkastaja Pasi Parviaiselle.

Koulutuksen palautelomakkeen laatimisessa minun olisi pitänyt tarkemmin miettiä kysymyksiä ja laatia useampia kysymyksiä erityisesti koskien aihealueita, joihin taksinkuljettajat itse kaipaisivat jatkossa opetusta. Halusimme järjestää koulutuksen jo heti keväällä 2012, sillä tiesimme, että syksyllä 2012 Mikkelin Ulataksi Oy:ssä oli

tulossa paljon muutoksia, jotka veisivät työaikaani. Tämä takia tuli vähän kiire lomakkeen laatimisessa. Tuossa vaiheessa en ollut edes aloittanut työni teoriaosuutta. Havaittiin, että olisi ihanteellista, jos teoriaosuudet olisivat valmiit ennen kysymysten laatimista, sillä silloin tietäisi paremmin, mitä pitää kysyä. Kuitenkin olin kohtuullisen tyytyväinen, että kyselylomakkeen avulla saimme oleelliset tarvittavat tiedot.

Opinnäytetyöni aikana opin käyttämään erilaisia lähdemateriaaleja. Toisinaan innostuin kovasti löytämistäni uusista ajatuksista ja ideoista. Opin myös katselemaan kriittisesti lähdemateriaaleja, sillä asioita voi katsoa kovin monesta näkökulmasta. Suomi on hyvin koulutusta ja oppimista pönkittävä maa, siksi olin todella hämmästynyt, että koulutustapahtuman järjestämiseen liittyvää lähdemateriaalia oli äärimmäisen niukasti saatavilla. Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Mikkelin Kaupungin kirjaston ystävällisten kirjastonhoitajien kanssa etsimme lähdemateriaalia koulutustapahtuman järjestämisestä, mutta sitä ei löytynyt. Massatapahtumien järjestämiseen liittyvää kirjallisuutta oli jonkin verran saatavilla, mutta yhtään ainuttakaan teosta ei löytynyt koulutustapahtuman järjestämisestä. Onneksi löytyi edes vähän tapahtumanjärjestämiseen liittyvää materiaalia. Olisikin mielenkiintoista kirjoittaa kirja koulutustapahtuman järjestämisestä ja siihen liittyvistä asioista. Kuka tietää, mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle haastava, mutta kuitenkin hyvin innostava ponnistus. Haastavaksi sen teki erityisesti tasapainoilu perheen, päivätyön ja elämän muiden vaateiden välillä. Päivätyön jälkeen yksinhuoltajana on saatava normaali kotiarki pyöritettyä ja perheen kärsivällisyyttä vaaditaan, kun äiti on paikalla, mutta ei kuitenkaan läsnä. Kiitän erityisesti nuorinta tytärtäni kärsivällisyydestä ja kaikkia muita lapsiani kannustuksesta. Haluan myös kiittää Taksiliiton Katja Saksaa, pomojani Jari Tenhusta ja Juha Haataista, jotka vastasivat auliisti moniin kysymyksiini ja antoivat apuaan. Haluan antaa erityiskiitoksen ohjaavalle opettajalleni Hannele Kämpille kannustuksesta ja rohkaisusta hetkillä, jolloin sitä eniten tarvitsin työni loppuun saattamiseksi. Toivon, että työstäni on hyötyä Mikkelin Ulataksi Oy:n taksinkuljettajien jatkokoulutusten järjestämisessä ja kehittämisessä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Anttolanhovi 2012. Yrityksen WWW-sivut. <http://www.anttolanhovi.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.11.2012

Arantola, Heli 2006. Customer Insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOYpro.

Arantola, Heli 2003. Uskollinen asiakas. Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.

Arantola, Heli & Simonen, Kimmo 2009. Palvelemista palveluliiketoimintaan, Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. WWW-dokumentti.
www.tekes.fi/fi/.../palvelemisesta_palveluliiketoimintaan_pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 20.9.2012.

Asiakkaan kohtaaminen. 2012. ASPAL. WWW-dokumentti.
http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/palat/pdf_t/asiakkaan_kohtaaminen.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 23.10.2012.

Bell, Chip, R. & Zemke, Ron 2006. Huippupalvelun johtaminen. Helsinki: Rastor Oy.

Enäkoski, Ritva & Bjurström, Marco 2005. Sitä saa, miten tilaa. Helsinki: WSOY.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Grönroos, Christian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Grönroos, Christian & Järvinen, Raija 2001. Palvelut ja Asiakassuhteet Markkinoinnin polttopisteessä. Helsinki: Kappakaari.

Harju, Leena 2003. Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet. Helsinki: Otava.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkinen, Hannu L. T. 2007. Toimintatutkimus - toiminnan ja ajattelun taitoa.

Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PSkustannus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Honkanen, Jaakko & Jounela, Tetta 2000. Palveluosaamisen piruetit. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hämäläinen, Jukka 1999. Luonnollinen palvelu. Kohtelee asiakastasi kuin itseäsi. Kuopio: Luma Oy.

Iiskola-Kesonen, Hanna 2006. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Iisalmi. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

James, Judi 2001. Body Talk. Kehonkieli työelämässä. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy ja Ajatus Kirjat.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous: löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Kannisto, Päivi & Kannisto, Santeri 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: Amk- Kustannus Oy.

Karvonen, Erkki 2002. Johdatus viestintätieteisiin. Nonverbaalinen kurlttuuri. WWW-dokumentti. <http://viesverk.uta.fi/johdviest/viestistoria/nonverbaali.html>. Päivitetty syksyllä 2005. Luettu 22.10.2012

Kettunen, Sami 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, Ritva 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Korhonen, Heidi, Valjakka, Tiina & Apilo, Tiina 2011. Asiakasymmärrys teollisuuden palveluliiketoiminnassa. Tavoitteena ostava asiakas. WWW-dokumentti.

<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2011/T2598.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.9.2012.

Korkman, Oskar & Arantola, Heli 2009. Arki, Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen.

Juva: Vectia Oy ja WSOYpro Oy.

Koulutuskeskukset 2012. Taksinkuljettajien koulutuskeskukset. WWW-dokumentti.

http://www.trafi.fi/filebank/a/1351063321/c03f8eb384f5ed99a27c05190562abe3/10235-Luvan_haltijat_2012.pdf. Ei päivitys tietoa. Luettu 26.10.12.

Laatukansio 2012. Mikkelin Ulataksi Oy.

Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä 2009. Muutossäädös 1320/2009. WWW-dokumentti. www.edilex.fi/saadokset/smur/20090695. Ei päivitys tietoa. Luettu

1.8.2012.

Lämsä, Anna-Maija & Uusitalo, Outi 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki. Edita.

Mattinen, Hannu 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.

Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mikkelin Ulataksi Oy 2012. Yrityksen WWW-sivut.

<http://www.taksimikkeli.fi/?p=tietoa>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.9.2012

Näkökulmia toimintatutkimukseen. 2012. WWW-dokumentti.

<http://joyx.joensuu.fi/~rhuttun/jkl/esittely.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 21.11.2012

Perkka-Jortikka, Katriina 2007. Hankalan ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Edita.

Puro, Jukka-Pekka 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.

Rissanen, Tapio 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Ruohonen, Sinikka, Rissanen, Riitta & Manninen, Pia 2006. Toimintatutkimus opin-
näytetyössä. WWW-dokumentti.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1144934265902/1144934468296/1144934658929/1146047909591.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.9.2012.

Saint-Exupery, Antoine de 2008. Pikku prinssi. Helsinki: WSOY

Saksa, Katja 2012. Taksiliiton kehittämisasiantuntijan kanssa käydyt keskustelut.

Suomalainen taksinkuljettaja. 2012. WWW-dokumentti.

<http://www.taksiliitto.fi/ajankohtaista/?NewsAction=ShowNewsItem&ItemId=10698&From=Main>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.9.2012.

Taksialan laatukeskus 2012. <http://www.taksialanlaatukeskus.fi>. WWW-dokumentti.

Ei päivitystietoa. Luettu 8.9.2012

Taksiliikennelaki 2.3.2007/217. WWW-dokumentti.

www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070217. Ei päivitystietoa. Luettu 8.9.2012.

Taksiliitto 2012. Yrityksen WWW-sivut. <http://www.taksiliitto.fi>. Ei päivitystietoa.

Luettu 20.9.2012.

Tapahtumajärjestäjän opas, 2012. Etelä-Pohjanmaan liitto. WWW-dokumentti.

<http://www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/tapopas.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.6.2012.

Tenhunen, Jari 2012, Mikkelin Ulataksi Oy:n toimitusjohtajan kanssa käydyt keskustelut.

Toimintatutkimus. 2007. Virtuaali Ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti.
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.10.2012

Trafi 2011. Liikenteen turvalisuusviraston WWW –sivut. <http://www.trafi.fi>. Päivitetty 7.12.2011. Luettu 26.10.2012.

Tuomi, Jouni 2007. Tutki ja lue: johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tutkivan toiminnan luotettavuuden kriteerit. 2012. WWW-dokumentti.
http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal/!PORTAL.wwpob_page.show?_docname=9501728.PDF. Ei päivitystietoa. Luettu 24.11.2012.

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija 2003. Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Tietosanoma.

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija 2012. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Valtioneuvoston asetus taksinkuljettajien ammattipätevyydestä 2009. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090825>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.10.2012

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuman ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari ja Helsingin Kauppakamari Oy.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuorela, Suvi 2005. Haastattelumenetelmät. WWW-dokumentti.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/3-Vuorela.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu
21.11.2012.

Ylikoski, Tuire, Järvinen, Raija & Rosti, Pierre 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.



**TAKSINKULJETTAJIEN
AMMATTIPÄTEVYYSLAIN**

MUKAINEN JATKOKOULUTUS

MIKKELIN ULATAKSI OY

13.4.2012

Tullikatu 2
50100 Mikkeli
p. 015 321 850

**LAADUKASTA ASIAKASPALVELUA JA EVÄITÄ KULJETTAJAN
TYÖKYVYN YLLÄPITÄMISEEN**

Jatkokoulutuksen tavoitteena on ylläpitää ja parantaa taksinkuljettajan ammattitaitoa sekä lisätä liikenneturvallisuutta kuljettajien ammattitaidon kautta.

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

1. Asiakaspalvelu ja taksipalveluiden laatu

1.1. Taksiliikennelain laatuvaatimukset

1.2. Matkustusmukavuuteen vaikuttaminen

- Kuljettajan ja auton siisteys
- Kuljettajan pukeutuminen
- Turvallinen ajotapa Kohtien 1.1. ja 1.2. **Kesto 45 min**

1.3. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot **Kesto 45 min**

1.4. Erilaiset ihmiset & eväitä haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin
Kesto 45 min

1.5. Läsnäolo ja itsetuntemus – Työn ilo ja tyytyväiset asiakkaat
Kesto 45 min

TAVOITE Tavoitteena on saada taksipalveluiden laatua korkeammaksi ja tasalaatuisemmaksi. Tavoitteena on pyrkiä herättämään kuljettajan ymmärrystä ja sisäistämistä siitä, että asiakaspalvelu on koko taksipalveluiden lähtökohta ja välttämättömyys toiminnan jatkuvuudelle. Lisäksi tavoitteena on lisätä syvällisempää ymmärtä-

Trafin hyväksymä koulutusohjelma mystä kuljettajan toiminnan vaikutuksesta asiakkaan palvelukokemuksen onnistumiseen.

TOTEUTUS Tietopuoleinen koulutus luentojen avulla, erilaisten ryhmätöiden avulla pyritään aktivoimaan koulutettavia pohtimaan aiheiden merkitystä työn kannalta.

VÄLINEET Opetusvälineinä on käytettävissä piirtoheitin, videotykki, fläppitaulu, liitu- ja magneettitaulut sekä video- ja /tai dvd-laitteet. Opettajien opetuksessaan käyttämät tietokoneet järjestetään tarpeen mukaan yhtiön toimesta, ellei luokkatilasta soveltuvaa konetta löydy.

2. Kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen

2.1. Levon vaikutus hyvinvointiin

2.2. Ravinnon vaikutus hyvinvointiin Kohtien 2.1. ja 2.2. **Kesto** 45 min

2.3. Liikunnan vaikutus hyvinvointiin

◆ Kuntosali

◆ Jumppa / Allasjumppa

Kesto 2 X 45 min

TAVOITE Tavoitteena on antaa kuljettajille tietoa oman terveyteen vaikuttavista tekijöistä ja kannustaa heitä huolehtimaan itsestään. Lisäksi tavoitteena on lisätä kuljettajien ymmärrystä oman terveyden vaikutuksesta työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin.

TOTETUS Tietopuoleinen koulutus luentojen avulla ja erilaisten ryhmätöiden avulla pyritään aktivoimaan koulutettavia pohtimaan aiheiden merkitystä työn kannalta. Teoria osuuden jälkeen annetaan ohjeita fyysisen kunnon parantamiseen ja sen myötä hyvinvoinnin lisäämiseen ohjatun jumpan tai allasjumpan ja kuntosaliharjoitusten kautta.

VÄLINEET Opetusvälineinä on käytettävissä piirtoheitin, videotykki, fläppitaulu, liitu- ja magneettitaulut sekä video- ja /tai dvd-laitteet. Opettajien opetuksessaan käyttä-

LIITE 1 (3).

Trafín hyväksymä koulutusohjelmat tietokoneet järjestetään tarpeen mukaan yhtiön toimesta, ellei luokkatilasta soveltuvaa konetta löydy. Käytännön liikunnassa on käytettävissä kuntosalilaitteet ja muut liikuntaan tarvittavat välineet ja tilat.

TAVOITTEEN SAAVUTTAMISEN MITTAAMINEN

Jatkokoulutuksen tavoitteiden saavuttamisen mittamiseen käytämme oppilaan itsearviointilomaketta sekä kurssipalautelomaketta.

Kiitos osallistumisestasi Mikkelin Ulataksi Oy:n järjestämälle taksinkuljettajien jatkokoulutukseen la 20.10.2012 Anttolan hovissa. Kurssien kehittämiseksi pyydämme sinua täyttämään alla olevan kyselyn.

5 = erittäin paljon 4= melko paljon 3= jonkin verran 2=melko vähän 1 = erittäin vähän

1. Kurssi on lisännyt osaamistani asiakaspalvelussa



4



2



Kommentoitavaa

2. Kurssi on lisännyt osaamistani kohdata asiakkaita erilaisissa vuorovaikutustilanteissa



4



2



Kommentoitavaa

3. Kurssi on lisännyt ymmärrystäni oman itseni huolehtimisen vaikutuksesta työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin



4



2



Kommentoitavaa

4. Kurssi järjestelyt



Kurssin yleiset järjestelyt

5

4

3

2

1

Puitteet

5

4

3

2

1

Luennoitsijat

5

4

3

2

1

Opetustavat

5

4

3

2

1

Kommentoitavaa

Kiitos palautteestasi ja turvallista kotimatkaa !

**1. Kurssi on lisännyt osaamistani
asiakaspalvelussa**

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko vähän	0	0
Jonkin verran	11	65
Melko paljon	4	24
Erittäin paljon	2	12
Yhteensä	17	100

**2. Kurssi on lisännyt osaamistani kohdata
asiakkaita erilaisissa vuorovaikutustilanteis-
sa**

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko vähän	1	6
Jonkin verran	9	53
Melko paljon	6	35
Erittäin paljon	1	6
Yhteensä	17	100

**3. Kurssi on lisännyt ymmärrystäni oman itseni huolehtimisen
vaikutuksesta työkykyyn, työssä jaksamiseen ja omaan hyvinvointiin**

	Lukumäärä	Prosenttia
Melko vähän	0	0
Jonkin verran	5	29
Melko paljon	10	59
Erittäin paljon	2	12
Yhteensä	17	100

**4. Pidin kursin
yleisistä järjestelyistä**

	Lukumäärä	Prosentti
Melko vähän	0	0
Jonkin verran	0	0
Melko paljon	8	50
Erittäin paljon	8	50
Yhteensä	16	100

LIITE 3 (2).
Palutteen tulokset

**5. Pidín kursin
puitteista**

	Lukumäärä	Prosentti
Melko vähän	0	0
Jonkin verran	0	0
Melko paljon	7	41
Erittäin paljon	10	59
Yhteensä	17	100

**6. Pidín kursin
luennoitsijoista**

	Lukumäärä	Prosentti
Melko vähän	0	0
Jonkin verran	1	6
Melko paljon	6	35
Erittäin paljon	10	59
Yhteensä	17	100

**7. Pidín kursilla
käytetyistä opetustavoista**

	Lukumäärä	Prosentti
Melko vähän	1	6
Jonkin verran	0	0
Melko paljon	8	47
Erittäin paljon	8	47
Yhteensä	17	100

Selvitys edellytyksistä järjestää jatkokoulutus

Mikkelin Ulataksi Oy
Tullikatu 2
50100 Mikkelä
Puh. 015 321850
y-tunnus 0165102-4

SELVITYS

13.4.2010

Liikenteen turvallisuusvirasto
PL 320
00101 Helsinki

EDELLYTYKSET KOULUTUKSEN JÄRJESTÄMISEEN

Yhtiö

Mikkelin Ulataksi Oy on vuonna 1991 perustettu, aiemmin vuonna 1971 osuuskuntana toimintansa aloittanut, mikkeli-läisten taksiautoilijoiden omistama palveluyhtiö. Yhtiö yläpitää tilausvälityskeskusta, välittäen taksintilauksia Mikkelin ja Ristiinan alueilla. Lisäksi yhtiö tarjoaa Etelä-Savon alueen taksiautoilijoille toimisto- ja laskutuspalveluja, hoitaa maksupäätetapahtumien jälkikäsitteilyä sekä järjestää kuljettajakoulutusta.

Kuljettajakoulutus

Taksinkuljettajien koulutus aloitettiin Mikkelissä vuonna 1975 Mikkelin Taksi Ry:n toimesta. Koulutus siirrettiin ensin osuuskunnan hoidettavaksi vuonna 1989 ja vuodesta 1991 alkaen koulutustehtävää on hoitanut Mikkelin Ulataksi Oy.

Mikkelin Ulataksi Oy on kouluttanut taksinkuljettajia lähinnä yhtiön tilausvälityksen piirissä toimivien autoilijoiden kuljettajiksi. Koulutus on perustunut Suomen Taksiliitto ry:n hyväksymään opetussuunnitelmaan ja aineistoon

Selvitys edellytyksistä järjestää jatkokoulutus

laajennettuna Mikkelin Ulataksi Oy:n toimintatapa- ja laitekoulutuksella. Kurssimuotoisena koulutuksena toteutettu ja noin 35 tuntia kestäneitä koulutuskokonaisuuksia on järjestetty keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Yhdellä kursilla on koulutettu 12 -20 kuljettajaa.

Kouluttajat

Yhtiön kouluttajina ovat toimineet yhtiön hallinnossa mukana olevat erikseen koulutukseen valitut ja soveltuvat taksiautoilijat. Yhtiön autoilijakouluttajien lisäksi koulutusta ja kouluttajia on hankittu tarpeen mukaan alihankintana esim. ensiapu- ja voimankäytön koulutukseen. Taloudellisen ajon, ajoneuvotekniikan ja liikenneturvallisuuden koulutusta on hankittu paikalliselta yhteistyökumppanina toimivalta Mikkelin Ajokoulutuskeskukselta, www.ajokoulutuskeskus.fi, jonka tiloissa koulutustilaisuudet on järjestetty vuodesta 2007 alkaen.

Yhtiön pääkouluttajana on toiminut vuodesta 1989 alkaen Ari Kääriäinen, jonka ohjauksessa ja valvonnassa apukouluttajat ovat toimineet. Yhtiö hakee Ari Kääriäisen hyväksymistä yhtiön opetustoiminnasta vastaavaksi johtajaksi.

Suomen Taksiliitto Ry:n ja Haaga-Helian ammattikorkeakoulun järjestämään ja parhailaan meneillä olevaan kuljettajakurssikouluttajien kouluttajakoulutukseen osallistuu yhtiöstä yhtiön hallituksen puheenjohtaja Juha Haatainen.

Mikkelissä 13.4.2010

Jari Tenhunen
toimitusjohtaja
Mikkelin Ulataksi Oy

Selvitys jatkokoulutuksen opetustiloista ja välineistä

Mikkelin Ulataksi Oy
Tullikatu 2
50100 Mikkelä
Puh. 015 321850
y-tunnus 0165102-4

SELVITYS

13.4.2010

Liikenteen turvallisuusvirasto
PL 320
00101 Helsinki

JATKOKOULUTUKSEN OPETUSTILAT JA VÄLINEET

Opetustilat

Mikkelin Ulataksi Oy:n aikomuksena on järjestää kaikki Etelä-Savon alueella toteuttamansa kurssit Mikkelissä.

Koulutukseen soveltuvat opetustilat yhtiö vuokraa joko Etelä-Savon ammattiopistolta www.esedu.fi tai Mikkelin Ajokoulutuskeskukselta www.ajokoulutuskeskus.fi tai Anttolan hovista www.anttolanhovi.fi Tilat valitaan kulloinkin koulutettavan ryhmäkoon ja ajankohdan mukaisesti.

Etelä-Savon ammattiopiston Mikkelin Raviradantie 8-10:ssä sijaitsevasta kiinteistöstä on vuokrattavissa 15 – 30 oppilaalle soveltuvat luokkatilat. Luokissa on jokaiselle oppilaalle oppilaskohtainen tuoli ja pöytäyhdistelmä. Samassa kiinteistössä toimivan kahvioyrityksen kautta saadaan järjestettyä kahvitarjoilut.

Mikkelin Ajokoulutuskeskuksen kahdesta toimipisteestä voimme vuokrata luokkatilat alle 12 oppilaan ryhmille.

LIITE 5 (2).

Selvitys jatkokoulutuksen opetustiloista ja välineistä

Molempien toimipisteiden yhteydessä on myös keittiö- ja sosiaalitilat.

Anttolan hovissa on vuokrattavissa 6 – 140 hengen laadukkaita kokoustiloja. Anttolan hovin kautta saadaan järjestettyä ruokailu, kahvitarjoilu sekä liikunta osuuteen tarvittavat tilat esim. kuntosali, liikuntasali sekä uima-osasto.

Välineet

Etelä-Savon ammattiopiston, Mikkelin Ajokoulutuskeskuksen sekä Anttolan opetustilat on varustettu ajanmukaisin esitysvälinein. Tiloista löytyvät piirtoheitin, videotykki, liitu- ja magneettitaulut sekä video- ja/tai dvd-laitteet. Opettajien opetuksessaan käyttämät tietokoneet järjestetään tarpeen mukaan yhtiön toimesta, ellei luokkatilasta soveltuvaa konetta löydy.

Jatkokoulutukseen tarvittavan kurssimateriaalin järjestää Mikkelin Ulataksi Oy.

Mikkelissä 11.4.2012

Jari Tenhunen
toimitusjohtaja
Mikkelin Ulataksi Oy

Mikkelin Ulataksi Oy järjestää

TAKSINKULJETTAJIEN
AMMATTIPÄTEVYYSLAIN MUKAINEN
JATKOKOULUTUS

La 19.5.2012 klo 9.00 – 17.00

Anttolan Hovi – Kota

**”Asiakaspalvelu ja taksipalveluiden laatu
sekä kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen”**

Vierailevina kouluttajina toimivat

Vuorovaikutuskouluttaja Mentor Sirpa Ihalmo ja

Liikuntatieteiden maisteri Pirjo Rimpiläinen

”Riippumatta siitä olemmeko johtajia, alaisia, asiakaspalvelijoita vai
asiakkaita, olemme kaikki ihmisiä.

Siksi todellinen menestys ja työnilo, syntyy kyvystä ymmärtää omaa itseään
ja sitä kautta omaa tapansa kohdata muita ihmisiä.”

Kurssille pääsee 20 ensimmäiseksi ilmoittautunutta.

Kurssin hintaan 120 e, sisältyy koulutuksen lisäksi lounas ja 2 x kahvi

Ilmoittautumiset 11.5.12 mennessä

Miialle p. 015-3218511 tai miia.ollila@taksimikkeli.fi



**TAKSI
MIKKELI**





**TAKSINKULJETTAJIEN
AMMATTIPÄTEVYYSLAIN
MUKAINEN JATKOKOULUTUS
LA 9.5.2012
ANTTOLANHOVIN KODASSA**

OHJELMA

9:00 - 9:15	Tervetulokahvit	
9:15 – 10:00	Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot	Sirpa Ihalmo
10:15 – 11:00	Erilaiset ihmiset & eväitä haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin	Sirpa Ihlamo
11:15 – 12:00	Läsnäolo ja itsetuntemus – Työn ilo ja tyytyväiset asiakkaat	Sirpa Ihalmo
12:00 – 13:00	Ruokailu	
13:00 – 13:45	Taksiliikennelain laatuvaatimukset Matkustusmukavuuteen vaikuttaminen - Kuljettajan ja auton siisteys - Kuljettajan pukeutuminen Turvallinen ajotapa	Juha Haatainen
14:00 – 14:45	Kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen Levon ja ravinnon vaikutus hyvinvointiin	Pirjo Rimpiläinen
14:45 – 15:15	Iltapäiväkahvit	
15:15 – 16:45	Liikunnan vaikutus hyvinvointiin Jumppa, kuntosali	Pirjo Rimpiläinen
16:45 – 17:00	Yhteenvedo	
17:00 ->	Kaikki halukkaat voivat jäädä nauttimaan saunasta ja virkistävästä uimisesta.	

TERVETULOA!



TODISTUS

Maija Meikäläinen

sotu 280679-123M

on suorittanut lain 695/2009 ja asetuksen 825/2009 mukaisen

Taksinkuljettajan jatkokoulutuksen (7h)

24.11.2012

Koulutuksen sisältö:

- Asiakaspalvelu ja taksipalveluiden laatu
- Kuljettajan työkyky ja sen ylläpitäminen

Mikkelissä 24.11.2012

Mikkelin Ulataksi Oy

(Koulutuskeskuskoodi 060812)

Juha Haatainen
Opetustoiminnasta vastaava johtaja