

Tomi Eriksson

Ford-koulutusohjelman uudistaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

15.4.2016

Tekijä(t) Otsikko	Tomi Eriksson Ford-koulutusohjelman uudistaminen
Sivumäärä Aika	32 sivua + 1 liitettä 15.4.2016
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen, Metropolia Asiakaspalvelupäällikkö Vesa-Matti Vainikainen, Oy Ford Ab
<p>Tämä insinöörityö on tehty Oy Ford Ab:lle, ja sen tavoitteena on uudistaa Ford-mekaanikkojen koulutusohjelmaa ja sen sisältöä. Insinöörityön kohteena on koko koulutusohjelma lähiopetuksen ja verkkopohjaisen Elearning-opiskelun osalta. Myös koulutusohjelman sisältö on päivitetty vastaamaan nykyisiä tarpeita.</p> <p>Koulutusohjelman ongelmana on jälleenmyyjäliikkeiden suuret erot koulutusten määrässä, mikä johtuu siitä, että mekaanikkojen lähettäminen koulutukseen on vapaaehtoista. Suurin ongelma on ollut kuitenkin uutuuskoulutuksien laiminlyönti, joka voi vaikuttaa asiakastytyväisyyteen liikkeen huoltotoimintaa kohtaan.</p> <p>Tämän insinöörityön tuloksena koulutusohjelma uudistui sisällöltään. Turhia verkkokursseja poistettiin, ja tilalle tuli ajankohtaisempia ja koulutusputken kannalta tärkeämpiä kursseja. Myös verkkokoulutuksien suoritustapaa muutettiin. Vanhasta kolmannen osapuolen toimittamasta verkkopalvelusta luovuttiin ja tilalle otettiin käyttöön Fordin oma koulutusportaali. Myös tapaa, jolla mekaanikot kutsutaan kurssille, muutettiin: aikaisempi, vapaaehtoisuuteen perustuva kutsuntatapa muutettiin tavoitteiden asetteluun perustuvaksi ja sidottiin liikkeen bonusohjelmaan.</p> <p>Uudistuksien jälkeen koulutusohjelma täyttää Ford Motor Companyn asettamat standardit jälleenmyyjien koulutuksien osalta ja parantaa asiakastytyväisyyttä jälleenmyyjien huoltoverkostoa kohtaan. Jälleenmyyjien työtaakka koulutusohjelman seurannassa pienenee, ja koulutusmäärien erot jälleenmyyjien välillä tasoittuvat. Koko koulutusputki etenee loogisemmin ja on mielekkäämpi mekaanikoille, koska epäolennainen sisältö on poistettu.</p>	
Avainsanat	koulutusohjelma, koulutus

Author(s) Title	Tomi Eriksson Reform of the Ford training program
Number of Pages Date	32 pages + 1 appendices 15th of April 2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive engineering
Specialisation option	After sales
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Principal Lecturer, Metropolia Customer service manager Vesa-Matti Vainikainen, Oy Ford Ab
<p>This final study is conducted by Oy Ford Ab and its objective is reform of the Ford mechanics training program. The subject of this thesis is the entire training program related hands on training and web based Elearning training. Also, the content of the training program is to be updated to correspond to current needs.</p> <p>The training program has suffered from a dealer movements of differences in the number of training sessions due to the voluntary nature to send mechanics training. However, the biggest problem has been the dealers missing the new product training.</p> <p>After the awareness of this problem has arisen a need to change the manner in which the movement of the mechanics called courses, as well as to provide them with the kind of education which they are at their own level or objectives according to need so that all movements dealer mechanics can participate on an equal footing for all trainings.</p> <p>After the reform, the objective is to better meet the Ford Motor Company standards set by the dealers regard to training, and improve customer satisfaction towards dealer service network.</p>	
Keywords	training program, training

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	3
2.1	Oy Ford Ab	3
2.2	Ford of Europe	3
2.3	Ford Motor Company	4
3	Organisaation ja työtehtävien kuvaukset	5
3.1	Jälkimarkkinointiosasto	5
3.1.1	Tekninen kouluttaja	6
3.1.2	Koulutussihteeri	8
3.1.3	Jälkimarkkinoinnin markkinointi- ja varaosaosasto	8
3.1.4	Jälkimarkkinoinnin aluepäälliköt	8
3.2	Automyynti- ja markkinointiosasto	9
3.3	Lehdistöosasto	10
3.4	Logistiikkaosasto	10
3.5	Ford-jälleenmyyjäliike	10
4	Nykyisen Ford-mekaanikkojen koulutusohjelman esittely	11
4.1	Ford-mekaanikkotaso	12
4.2	Senior-mekaanikkotaso	13
4.3	Master-mekaanikkotaso	15
4.4	Koulutusrekisteri	16
5	Koulutusohjelman uudistaminen	18
5.1	Koulutusohjelman ongelmien kartoitus	18
5.2	Koulutuskutsut	19
5.3	Mekaanikkojen tasojakauma jälleenmyyjäliikkeessä.	21
5.4	Verkkokurssien suorittaminen	22
5.5	Koulutusohjelma	23
5.5.1	Ford-mekaanikkotaso	23
5.5.2	Senior-mekaanikkotaso	26

5.5.3	Master-mekaanikkotaso	29
6	Yhteenveto koulutusohjelmasta muutoksien jälkeen	30
	Lähteet	32
	Liitteet	
Liite 1.	Koulutusohjelman sisältö ennen muutoksia	

Lyhenteet

Etis Internet-pohjainen Ford-korjaamokirjallisuussivusto

eLearning Etis-sivustolla oleva verkko-oppimiskeskus jossa tasotestit suoritetaan

IDS Integrated Diagnostic System – Ford testauslaite

1 Johdanto

Tämä insinööriytyö on tehty Oy Ford Ab:lle. Insinööriytyön tavoite on uudistaa Ford-organisaation parissa työskentelevien mekaanikkojen koulutusohjelmaa ja sen sisältöä.

Mekaanikkojen koulutusohjelma on kolmeportainen, joista ensimmäinen taso on kaikille pakollinen suorittaa. Seuraavat tasot ovat vapaaehtoisia. Niiden suorittaminen perustuu mekaanikon motivaatioon ja kouluttautumishalukkuuteen sekä jälleenmyyjän tarpeisiin. Osa koulutusohjelman kursseista on lähiopetusta, ja osa suoritetaan itseopiskeluna, jonka tuloksia mitataan verkkokursseilla.

Koulutusohjelma nykymuodossaan sisältää epäolennaisia kurssiaiheita, joita on tarkoitus poistaa. Koulutusohjelmaa on tarkoitus päivittää vastaamaan enemmän jälleenmyyjien tarpeita. Myös uusia aihealueita lisätään ohjelmaan.

Nykyinen koulutusohjelma on lanseerattu vuonna 2005, jolloin internetpohjaiset koulutusohjelmistot eivät olleet vielä kovin kehittyneitä. Osa koulutuksista on verkkopohjaisia mutta nykyinen ohjelmisto ei vastaa tämän päivän standardeja eikä ole Ford Motor Companyn hyväksymä vaan kolmannen osapuolen Oy Ford Ab:lle tuottama. Vanhanaikaisesta ohjelmistosta tullaan luopumaan.

Osallistuminen koulutusohjelmaan on ollut pitkälti vapaaehtoista, ja siitä syystä on havaittu osallistumisaktiivisuuseroja jälleenmyyjien välillä. Kurssipalautteiden mukaan mekaanikot kokevat eriarvoisuutta koulutusohjelmaa kohtaan, koska osassa jälleenmyyjäliikkeitä mekaanikot ovat hyvin koulutettuja ja osa ei osallistu koulutuksiin juuri ollenkaan. Tästä syystä koulutusohjelmaan täytyy tehdä muutoksia, joilla parannetaan osallistumisaktiivisuutta kaikissa jälleenmyyjäliikkeissä eikä eriarvoisuutta jälleenmyyjäliikkeiden välillä enää esiintyisi. Tähän päästään muuttamalla tapaa, jolla mekaanikot kurssille kutsutaan.

Koulutusohjelman toteuttaminen vaatii myös muiden maahantuojan työntekijöiden resursseja, jotta ohjelma voidaan toteuttaa hyvin. Varsinkin tavoitteiden seuranta sekä kurssikutsujen lähettäminen vaatii usean jälkimarkkinointiosaston henkilön osallistumista ja sitoutumista. Myös koulutusmateriaalia jaetaan eri osastojen kesken ja koulutuksien sisältöä suunnitellaan varsinkin uusien tuotteiden esittelyä varten.

Tämä insinööriyö on toteutettu yhteistyössä koko Oy Ford Ab:n jälkimarkkinointiosaston kanssa ja vaikuttaa myös muiden kuin teknisen kouluttajan työnkuvaan. Ongelmakohdat kartoitettiin ja niiden pohjalta mietittiin, mitkä asiat ovat muutoksen tarpeessa. Tarvittavien muutoksien jälkeen sovittiin työnjaosta, varsinkin koulutuskutsujen ja tavoitteiden seurannan osalta. Tästä syystä myös Ford-organisaatio, jälkimarkkinointiosasto ja eri työtehtävät, jotka liittyvät tekniseen koulutukseen, ovat kuvattuina myöhemmin insinööriyön osassa 2.

Raportissa on kuvattu ensin koulutusohjelmaan liittyvät Ford organisaation jäsenet. Vanha koulutusohjelma on esitelty luvussa 4 ja sen jälkeen on kerrottu, miten koulutusohjelmaa muutettiin. Lopuksi on yhteenveto siitä, mitä hyötyä uudistuksista koettiin olevan.

2 Yritysesittely

2.1 Oy Ford Ab

Yritys on perustettu Suomeen vuonna 1926 nimellä Ford Motor Company of Finland. Vuonna 1938 yhtiö listautui Helsingin Arvopaperipörssiin jossa se oli vuoteen 2000 asti. Samalla yhtiön nimi muuttui suomalaiseksi eli Oy Ford Ab:ksi.

Tänä vuonna yritys täyttää 90 vuotta. Nykyään Ford on vakiinnuttanut paikkansa vahvana automerkkinä Suomen markkinoilla. Ford on useana vuotena peräkkäin saavuttanut noin 8 prosentin markkinaosuuden Suomessa. Hyötyajoneuvojen markkinaosuus on Fordilla noin 25 prosenttia, mikä oikeuttaa kärkisijoille tässä segmentissä. Uusia Fordeja myy Suomessa 45 Ford-liikettä. Valtuutettuja Ford-huoltoliikkeitä on 65, joilla on myös varaosamyyntioikeus. Koulutusohjelmassa on mukana noin 310 mekaanikkoa. Monipuolinen uusien Ford-henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen valikoima tarjoaa sopivan ja luotettavan vaihtoehdon suomalaisille autoilijoille. (1)

2.2 Ford of Europe

Ford of Europe on Ford Motor Companyn alaosasto, joka vastaa Euroopan toiminnoista emoyhtiölle. Nykymuotoinen Ford of Europe on muodostettu vuonna 1967. Yksittäiset maahantuontiorganisaatiot kuten Oy Ford Ab Suomessa, toimivat Ford of European alaisuudessa. Ford of Europe valmistaa, myy ja huoltaa Ford-autoja 50 markkina-alueella Euroopassa. Sen palveluksessa työskentelee noin 53 000 henkilöä ja yhteisyritykset mukaan lukien noin 67 000 henkilöä. Euroopassa toimii myös Ford Motor Credit Company ja Ford Customer Service Division sekä 23 tuotantolaitosta, joista 15 Ford omistaa kokonaan tai on enemmistöomistaja ja 8 on yhteisomistuksessa muiden toimijoiden kanssa. Ensimmäiset Ford-autot tuotiin Eurooppaan vuonna 1903, samana vuonna, jolloin Ford Motor Company perustettiin. Tuotanto Euroopassa aloitettiin vuonna 1911. Euroopan myyntitilastoissa Ford on toisena, jos tarkastellaan yksittäisiä automerkkejä. Hyötyajoneuvoissa Ford Transit -malliperhe on Euroopan markkinajohtaja. (2)

2.3 Ford Motor Company

Ford Motor Company on globaali autonvalmistaja, jonka pääkonttori sijaitsee Dearbornissa, Michiganissa, ja Ford-merkkisiä autoja myydään kuudessa maanosassa. Yhtiössä työskentelee noin 195 000 henkilöä, ja sillä on 66 tehdasta eri puolilla maailmaa. Yhtiön automerkkejä ovat Ford ja Lincoln. Yhtiö tarjoaa myös rahoituspalveluita, joita varten on olemassa oma yhtiö, Ford Motor Credit Company. (3)

Ford Motor Company on perustettu vuonna 1903. Vuonna 2014 Ford valmisti ja myi noin 6 323 000 ajoneuvoa maailmanlaajuisesti ja merkillä oli 11 980 jälleenmyyjää, joista noin 1000 myi myös Lincoln-tuotemerkillä varustettuja ajoneuvoja. Ford-markkinaosuus kaikista maailman ajoneuvoista oli 7,2 prosenttia. Liikevaihtoa kertyi yhteensä 144 077 miljoonaa dollaria, josta noin 8 295 miljoonaa dollaria tuli rahoitusyhtiön puolelta. Ford Focus on ollut useana vuonna maailman myydyin tai toiseksi myydyin yksittäinen automalli noin 1 200 000 kappaleen vuosituotannollaan. Maailman kymmenen myydyimmän automallin joukossa on kolme Ford-merkkistä ajoneuvoa, Focus, F-150 Pick-up ja Fiesta. (4)

3 Organisaation ja työtehtävien kuvaukset

Tässä luvussa kuvataan Oy Ford Ab:n koulutusorganisaatioon liittyvien henkilöiden työnkuvat. Oy Ford Ab:n maahantuontiorganisaatio koostuu eri osastoista, joilla kaikilla on oma tärkeä tehtävänsä kokonaisuudessa. Koska henkilökuntaa Oy Ford Ab:ssa on vain 37 henkilöä, jotka työskentelevät autojen maahantuonnin ja jälkimarkkinoinnin parissa, vaaditaan osastoilta paljon yhteistyötä, jotta työt saadaan sujuvasti tehtyä. Lisäksi asiakaspalvelun ja hallinnon tehtävissä on muutamia vuokratyöntekijöitä.

Tekniseen koulutukseen liittyvät osastot ovat

- jälkimarkkinointiosasto
- automyynti- ja markkinointiosasto
- lehdistöosasto
- logistiikkaosasto.

3.1 Jälkimarkkinointiosasto

Jälkimarkkinointiosaston tehtävänä on auttaa jälleenmyyjä huolehtimaan ajoneuvoista myyntitapahtuman jälkeen niin, että loppukäyttäjä eli asiakas olisi mahdollisimman tyytyväinen tuotteeseen ja palveluihin. Usein sanotaankin, että hyvin hoidettu jälkimarkkinointityö myös myy asiakkaalle uuden samanmerkkisen ajoneuvon, eli hän pysyy merkin parissa, kunhan on tyytyväinen tapaan, jolla häntä on kohdeltu ja palveltu. Jälkimarkkinointiosastolla on useita eri työtehtäviä, esimerkiksi seuraavia:

- tekninen kouluttaja
- asiakaspalvelu kuluttaja-asiakkaille, joista toinen asiakaspalvelijoista toimii myös koulutussihteerinä
- takuosasto, joka huolehtii myös huoltoväleihin ja tiepalveluun liittyvistä asioista. Osastolla tehtävinä on asiakaspalvelupääällikkö ja takuuneuvonta.
- kenttäinsinööri, joka auttaa liikkeiden mekaanikkoja ongelmatapauksissa. Hän on myös teknisten asioiden yhteyshenkilö tehtaalle päin.

- Myyntipäälliköt, joille jälleenmyyjät on jaettu maantieteellisen sijoittumisen ja liikkeen koon mukaan. Heidän vastuullaan on jälleenmyyjien tavoitteisiin pääsyyn auttaminen sekä muut jälkimarkkinointitoimintaan liittyvät asiat.
- jälkimarkkinoinnin markkinointihenkilöt, jotka huolehtivat asiakkaille lähetettävistä kausijulkaisuista sekä jälleenmyyjäliikkeille tarjottavista varaosakampanjoista ja lisävarustemyynnistä
- varaosakoordinaattori, joka auttaa liikkeitä tapauksissa, joissa varaosien saatavuus on haasteellinen. Hän vastaa myös rengastoimittajien kanssa rengaspaketeista.
- tyyppihyväksynnistä ja katsastusasioista vastaava henkilö
- jälkimarkkinointipäällikkö, joka vastaa koko osaston toiminnasta.

3.1.1 Tekninen kouluttaja

Teknisen kouluttajan toimenkuva yrityksessä käsittää koulutuksen, jota järjestetään jälleenmyyjien palveluksessa oleville mekaniikoille, huoltoneuvojille ja tuotekoulutuksien yhteydessä myös automyyjille. Teknisen kouluttajan vastuulla on koulutuksen suunnittelu, sen toteutus ja raportointi esimiehelle sekä Ford of European koulutusosastolle Saksaan. Ohjeistus koulutusohjelman sisällöstä tulee Saksan koulutuskeskukselta, joka vastaa myös verkkopohjaisen korjaamokäsikirjasivuston eli Etis-järjestelmän päivityksestä. Teknisen kouluttajan tehtäviin kuuluu myös kurssimateriaalin käännöstöitä ja kurssien valmistelua.

Ennen uuden mallin markkinoilletuloa tekninen kouluttaja käy kouluttautumassa aiheeseen Kölnissä, Saksassa jossa sijaitsee Euroopan koulutuskeskus. Koulutusmatkoja Saksaan tulee vuodessa noin 2–3, ja kestoaltaan ne ovat kahdesta viiteen päivään, riippuen asian laajuudesta. Esimerkiksi uuden Ford Mondeon koulutukset kestivät viisi päivää, joista kolme käsitti normaalin mallin koulutukset ja kaksi päivää oli Mondeo Hybrid -mallikoulutusta. Nuo koulutukset järjestetään noin puoli vuotta ennen auton ensiesittelyä.

Uuden tuotteen koulutuksista tekninen kouluttaja saa siellä käsitellyn Power Point -materiaalin, joka on englanninkielinen. Tuo materiaali ei ole kovin kattavaa, vaan vaatii kouluttajalta tiedonhakua ja täydentämistä ennen kuin siitä saa hyvän materiaalin mekaanikkojen kurssija ajatellen. Ongelmaksi tässä muodostuu aikataulu, eli materiaalia ei välttämättä vielä ole julkaistu verkossa vaan sitä pitää odottaa. Avuksi voi käyttää myös lehdistötiedoiteiden materiaalia.

Kun julkaisuajankohta automallille lähestyy, alkaa materiaaliakin hiljalleen ilmestyä. Tärkein kanava materiaalin hakuun on Ford Etis -järjestelmä, joka on sähköinen korjaamokirjallisuus teos. Tämä sivusto on avoin myös jälleenmyyjien korjaamolla työskenteleville, mutta Ford Motor Companyn sisäisillä tunnuksilla näkee sivustolta tietoja aiemmin. Tehtaan toimesta autoista on olemassa myös sivusto, josta löytyy autojen purkukuvia, eli uusi malli on purettu osiin ja kaikki on dokumentoitu kuvin. Tämä on tarkoitettu vain Ford Motor Companyn sisäiseen käyttöön, eivätkä jälleenmyyjät saa sinne tunnuksia. Sieltä kouluttaja saa paljon kuvia uusista osista, joten niitä ei välttämättä tarvitse tilata niin kattavasti kurssille näytettäväksi.

Uuden mallin ollessa kyseessä, Oy Ford Ab:lle tulee tehtaalta yleensä muutama Pre Production -auto eli esituotantomalli. Nuo Pre Production -mallit saapuvat noin kolme kuukautta ennen ensiesittelyä. Niihin tutustumalla kouluttaja saa tärkeätä tietoa myös koulutusta varten. Nuo ovat ensimmäisiä autoja, jotka tuotantolinjalla tehdään ja samalla tehdas myös pääsee tarkastamaan valmistuslinjan toimivuuden. Kyseiset automallit joko palautetaan tehtaalle tai päivitetään myytäväksi riippuen hieman mallista ja tehtaan tahdosta.

Mekaanikoille koostamastaan esityksestä kouluttaja koostaa kevyitä kokonaisuuksia myös tuotekoulutuksiin automyyjille. Nämä tilaisuudet ovat tarkoitettu kaikille jälleenmyyjäverkoston automyyjille ja liikkeenjohdolle. Johtuen automyyjien vähäisemmästä teknisestä osaamisesta, joka on hyvin kirjava, liian syvälle tekniikkaan ei voi näissä esityksissä mennä. Esitys kestää yleensä noin tunnin, ja tapahtumassa on myös koeajomahdollisuus, jossa mukana myös kilpailijoiden vastaavia malleja vertailutarkoituksessa. Myös automyyjillä on mahdollisuus saada tekniseltä kouluttajalta tarkempaakin tietoa autojen toiminnasta, jos heillä on kiinnostusta ja halua.

3.1.2 Koulutussihteeri

Teknisen kouluttajan apuna toimii koulutussihteeri, joka lähettää kurssikutsut sekä vastaa koulutusrekisterin ylläpidosta. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös ilmoittautumisten vastaanotto ja osallistujalistojen täyttö sekä kurssien laskutus jälleenmyyjiltä.

3.1.3 Jälkimarkkinoinnin markkinointi- ja varaosaosasto

Mekaanikkojen tai automyyjien uuden tuotteen koulutuspäiviä varten varaosahenkilöstö koostaa tietoa saataville tulevista rengaspaketeista, varsinkin talvirenkaista ja lisävarusteista. Markkinointipuoli tekee lisävarusteista suomenkieliset lisävarusteluettelot. Mielenkiintoisista uusista järjestelmistä esitellään myös varaosia, jotka varaosaosasto tilaa koulutustarpeisiin, jotta opetus olisi tehokkaampaa. Näitä osia voivat olla esimerkiksi seuraavat komponentit:

- sähköjärjestelmän osat
- alustan osat tai akselistot
- moottorit tai vaihteistot
- korin osat.

Esiteltäviä osia tilataan koulutuskäyttöön normaalin varaosaohjelman kautta eli koulutusosia ei enää tule automaattisesti tehtaalta kuten aiemmin on ollut. Uusien tuotteiden esittelyyn on saatavilla myös tekstiilejä, kuten takkeja, paitoja, avainnauhoja sekä muuta markkinoinninedistämistuotetta kuten kasseja, kyniä ja niin edelleen. Yleensä henkilöstö myös vaacetetaan näillä tuotteilla tapahtumia varten, jotta pukeutumisinja olisi yhtenäinen ja teemaan sopiva.

3.1.4 Jälkimarkkinoinnin aluepäälliköt

Jälkimarkkinoinnin aluepäälliköitä on jälkimarkkinointiosastolla kolme. He ovat maahantuonnin jälkimarkkinointiosaston yhteishenkilöt jälleenmyyjäliikkeisiin päin. Aluepäällikön tehtävänä on auttaa liikettä pääsemään myyntitavoitteisiin sekä saavuttamaan liikkeen standardeissa mainitut asiakastyytyväisyystavoitteet.

Jokaisella aluepäälliköllä on oma vastuualueensa, jonka piiriin kuuluvat liikkeet ovat hänen vastuullaan. Jos liike pääsee kaikkiin tavoitteisiinsa, saa liike jälkimarkkinoinnin kautta rahallista bonusta, jonka maksaa maahantuojat. Tähän bonusohjelmaan kuuluu myös koulutustavoitteiden täyttäminen.

3.2 Automyynti- ja markkinointiosasto

Myynti- ja markkinointiosaston tehtävänä on auttaa jälleenmyyjien automyyntiä ja automyyjiä heidän päivittäisissä työtehtävissään. Työnkuvia on myös useita kuten oli jälkimarkkinointiosastollakin. Eri tehtäviä ovat esimerkiksi seuraavat:

- tuotepäälliköt henkilöautoille sekä myös erikseen hyötyajoneuvoille
- myyntipäälliköt, jotka on jaettu samoihin alueellisiin piireihin kun jälkimarkkinoinnissakin. Heidän tehtävänsä on kiertää liikkeissä varmistamassa että myyntitavoitteet saadaan täytettyä, sekä avustamassa liikkeiden automyyjiä sekä myynnin muuta henkilökuntaa heidän päivittäisissä haasteissa.
- markkinointijohtaja, joka vastaa markkinointiosaston toimista ja tuloksesta. Hänen alaisuuteensa kuuluvat tuotepäälliköt sekä automyynnin koulutuksista vastaava markkinointikordinaattori.
- myyntijohtaja, jonka alaisuuteen myyntipäälliköt kuuluvat
- yritysmyyntipäällikkö, joka vastaa isoista yrityksille myytävistä eristä esimerkiksi leasing-yhtiökaupoista ja autovuokraamoista.

Tuotepäällikön tehtäviin kuuluu esitteiden teko, jota varten he saavat materiaalin valmiiksi, mutta se pitää käntää ja yksilöidä Suomen oloihin sopivaksi. Myös mallikohtaisten hinnastojen ja varustetasojen määrittäminen kuuluu heidän päivittäiseen arkeensa. Tuotepäälliköiltä tekninen kouluttaja saa tiedot varustetasoista ja lisävarustepaketeista, jotka on valittu omalle markkina-alueellemme.

3.3 Lehdistöosasto

Lehdistöosaston tehtäviin kuuluu ylläpitää suhteita lehdistöön, VIP-asiakkaisiin sekä järjestää lehdistökoeajotapahtumia ja muita vastaavia tilaisuuksia. Myös vierailut suurissa eurooppalaisissa autonäyttelyissä kutsuvieraineen kuuluu lehdistöosaston tehtäviin. Osasto nimike on ehkä hieman harhaanjohtava, koska tehtävää hoitaa vain yksi henkilö. Uuden tuotteen tullessa markkinoille hän myös julkaisee tulevaan malliin liittyviä lehdistötiedotteita. Myös kuukausittain julkaistavat lehdistötiedotteet ovat hänen laatimiaan. Hänen hallussaan on useita eri lehdistöautoja, joita käytetään myös koulutustarpeisiin teknisissä koulutuksissa.

3.4 Logistiikkaosasto

Logistiikkaosasto huolehtii autotilauksista, autojen kuljetuksista sekä vapaavarastoista, joita Oy Ford Ab:lla on Turussa ja Helsingin Vuosaassa. Yleensä esittelytilauksiin ja tapahtumiin autot kuljetetaan rekalla, ja logistiikkaosasto tilaa nuo kuljetukset ulkoiselta kuljetusliikkeeltä. Autot, joita tilataan mukaan esittelytilauksiin, ovat yleensä hyvin varusteltuja, ja niihin lisätään vielä jälkimarkkinoinnin kautta tulevia lisävarusteita kuten lavakatteita. Myös mekaanikkojen koulutuksiin tarvitaan autoja, ja niidenkin toimitus on logistiikkaosaston vastuulla. Lisäksi tekninen kouluttaja käyttää lehdistöautoja sekä esituotantoautoja koulutuskäytössä. Esituotantoautoja saa myös purkaa huomattavasti enemmän, joten ne ovat ideaalisia koulutuskäyttöön.

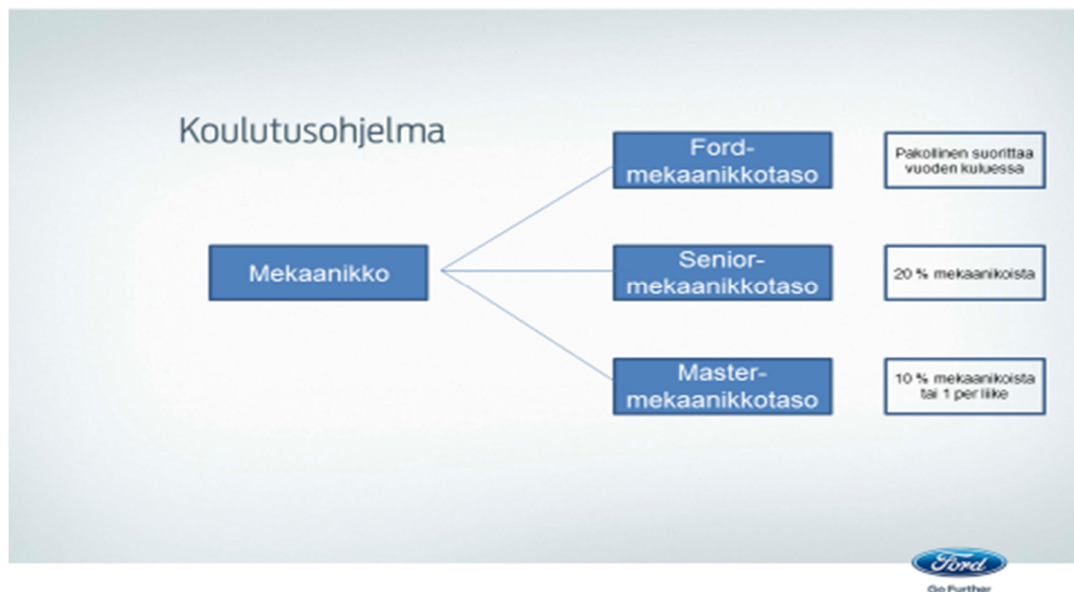
3.5 Ford-jälleenmyyjäliike

Koulutusohjelman toteuttamiseen liittyy myös jälleenmyyjän henkilöstöä. Usein kurssikutsut lähetetään jälleenmyyjän jälkimarkkinointipäällikölle, mutta isommissa jälleenmyyjäliikkeissä voi olla myös erikseen nimetty koulutusvastaava, joka vastaanottaa kutsut ja tarkastaa koulutustarpeen kyseisen kurssin osalta. Jos tarvetta koulutukselle on, tieto kurssista välitetään jälleenmyyjäliikkeen toimesta osallistuvalla mekaanikolle. Ford-verkostossa on täällä hetkellä 65 valtuutettua Ford-korjaamoja, joissa työskentelee noin 310 mekaanikkoa.

4 Nykyisen Ford-mekaanikkojen koulutusohjelman esittely

Ford-mekaanikkojen koulutusohjelma on kolmeportainen. Kun uusi Ford-mekaanikko aloittaa työsuhteen jälleenmyyjäliikkeessä, työnantaja lähettää mekaanikon ID-hakemuksen Oy Ford Ab:n jälkimarkkinointiosaston koulutussihteerille, joka tallentaa mekaanikon tiedot koulutusrekisteriin. Jos mekaanikko on aiemmin työskennellyt jonkun jälleenmyyjän palveluksessa, hänen tietonsa löytyvät koulutusrekisteristä ei-aktiivisten luettelosta. Tiedot aktivoidaan ja hänen suorittamansa kurssit näkyvät koulutusrekisterissä. Nuo kolme seuraavassa kuvassa 1 näkyvää koulutusportista ovat

- Ford-mekaanikkotasoa
- senior-mekaanikkotasoa
- master-mekaanikkotasoa.



Kuva 1. Ford-koulutusohjelman tasot

4.1 Ford-mekaanikkotaso

Ford-mekaanikkotason suorittaminen on kaikille mekaniikoille pakollinen, jotta he saavat oikeuden tehdä takuutöitä. Aikaa tuon Ford-mekaanikkotason suorittamiseen on vuosi siitä, kun ID-tunnus on luotu koulutusrekisteriin. Koulutusrekisterissä on noin 290 mekaanikkoa, jotka ovat suorittaneet Ford-mekaanikkotason. Koulutusrekisterin seuranta kuuluisi jälkimarkkinoinnin aluepäällikön tehtäviin, ja hänen tulisi käydä koulutusrekisteri läpi jälleenmyyjäliikkeen jälkimarkkinointipäällikön kanssa aina vieraillessaan jälleenmyyjäliikkeessä. Koulutusohjelma on sitoutettu myös jälleenmyyjäliikkeen bonusohjelmaan, joten jos uudet mekaanikot eivät ole suorittaneet Ford-mekaanikkotasoa vuoden sisällä työsuhteen alkamisesta, jäävät jälleenmyyjän tavoitteet asetetusta eikä bonuksia välttämättä makseta. Nämä tapaukset käsitellään tapauskohtaisesti ja katsotaan, miksi tavoitteet eivät ole täyttyneet.

Ford-mekaanikkotasoon kuuluu kaksi lähiopetuksena tapahtuvaa koulutusta:

- Ford-mekaanikon peruskoulutus
- IDS-peruskurssi.

Ford-mekaanikon peruskurssi on kaksipäiväinen, ja sen aikana käydään läpi Ford-organisaatiota, brandiä sekä ajoineuvoissa käytettyjä teknisiä ratkaisuja. Myös Etis-järjestelmän käytön opettelu kuuluu tälle kurssille, koska sieltä löytyy kaikki työssä käytettävä tieto korjauskäsikirjoihin ja kytkentäkaavioihin.

IDS-peruskurssilla mekaanikot tutustetaan Ford-ajoneuvoissa käytettävään testauslaitteistoon, jonka nimi on IDS. Lyhenne muodostuu sanoista integrated diagnostic system. Kurssi on myös kaksipäiväinen. Tämä peruskurssi avaa mekaniikoille testauslaitteiston eri toiminnot ja vianmäärityksen apuvälineet.

Lisäksi Ford-mekaanikkotasoon kuuluu verkkopohjaisia koulutuksia, joissa suoritetaan myös tasotestit. Läpikäynnin vaatimuksena on saada 70 prosenttia vastauksista oikein. Tämä verkkopohjainen koulutus tapahtuu Master of Ford -verkkosivuston kautta, jonka tuottaa ulkoistettu toimittaja, eli Oy Ford Ab ostaa palvelun kolmannelta osapuolelta. Kokeiden tarkastuksista ja rekisteröinneistä koulutuskalenteriin peritään pieni maksu jälleenmyyjiltä, jotta ulkoisen palvelun kustannukset saadaan katettua. Palvelu on Moodle-pohjainen.

Verkossa suoritettavat Ford-mekaanikkotason kurssit ovat

- sähkötekniikan perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa
- Etis-järjestelmän perusteet
- moottorit - isot korjaustyöt ja kunnostus
- manuaalivaihteistot - isot korjaustyöt ja kunnostus
- automaattivaihteistojen perusteet.

4.2 Senior-mekaanikkotas

Senior-mekaanikkotas on mekaanikoille vapaaehtoinen. Jos mekaniikko suorittaa vain yksinkertaisia työtehtäviä kuten määräaikaishuoltoja ja pieniä korjauksia, ei ole kannattavaa kouluttaa häntä eteenpäin koulutusohjelman puitteissa. Tämä tarkoittaa sitä, että kouluttautuminen senior-mekaanikkotasolle vaatii sekä mekaanikon että työnantajan hyväksynnän ja mekaanikolta sitoutumista sekä motivaatiota suorittaa tämän osa-alueen kurssit ja verkkopohjaiset koulutukset. Koulutusrekisterissä on noin 90 senior-mekaanikkotason suorittanutta mekaniikkaa. Senior-mekaanikkotasolla ei ole suorittamisen aikarajoitusta. Tällä tasolla opintoihin kuuluu jo hieman vianmäärittystä ja isompien komponenttien kuten moottoreiden ja vaihteistojen korjauksia. Senior-mekaanikkotason suoritettuaan mekaanikon tulisi pystyä itsenäisesti suoriutumaan useista korjaamolla suoritettavista töistä.

Senior-mekaanikkotasoon kuuluu neljä lähiopetuksena tapahtuvaa koulutusta, jotka ovat

- IDS-erityissovellukset kurssi
- anturit ja käyttölaitteet -kurssi
- ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmät
- uuden tuotteen esittely.

IDS-erityissovellukset kurssilla mekaniikot opettelevat käyttämään testauslaitteen tarjoamia monipuolisia apuvälineitä ja niiden käyttöä. Tällaisia ovat oskilloskooppi, data logger eli signaalimuisti, ajotietotallennin sekä moduulien ohjelmointiin liittyvät työkalut.

Kurssi on integroitu anturit- ja käyttölaitteet kurssiin, joka on kaksiosainen ja kestoltaan 2 + 3 päivää. Kurssiin sisältyy myös kotitehtäviä, jotka palautetaan toisen osion alussa.

Anturit ja käyttölaitteet -kurssilla käydään läpi sähkötekniikan perusasioita ja suureita, tutustutaan käytössä oleviin sähköjärjestelmien komponentteihin ja opetellaan mittaamaan niiden toimintaa ja kuntoa IDS-testauslaitetta sekä perinteisiä yleimittareita käyttäen.

Ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmät -kurssilla mekaniikoille opetetaan ilmastointijärjestelmän toimintaa sekä huoltoon liittyviä asioita sekä myös perinteisen lämmitysjärjestelmän toimintaa. Tältä kurssilta he saavat myös ilmastointijärjestelmän korjaukseen pätevyyden, joka on lakisääteinen ja pakollinen kaikille näitä töitä tekeville.

Uuden tuotteen esittely voi olla mikä vain ajankohtainen uuden automallin tekninen koulutus. Viimeisin tällainen koulutus on ollut Uusi Mondeo 2015 -kurssi, joka oli kaksipäiväinen.

Lisäksi senior-mekaanikkotasoon kuuluu kuusi verkkokoulutusta kuten Ford-mekaanikkotasossakin, ja nämä ovat

- auton sähkö- ja elektroniikkajärjestelmät
- manuaalivaihteistot - isot korjaukset ja kunnostus
- automaattivaihteistot - isot korjaustyöt ja kunnostus
- jarru- ja ajovakausjärjestelmät
- viihdejärjestelmät
- vesivuodot ja tuulimelu.

Nämä kurssit suoritetaan samalla tavalla kuin Ford-mekaanikkotasolla, ja läpipääsyyn vaadittava oikeiden vastausten määrä on myös 70 prosenttia. Erona on kokeiden sallittava määrä, joka on kaksi, eli osallistujalla on vain kaksi mahdollisuutta tehdä koe, ja se on aikarajoitettu. Tällä tavalla osallistujien on pakko opiskella aiheeseen liittyvät asiat eikä ole mahdollista käydä veikkaamassa oikeita vastauksia useaan kertaan. Jos kaksi yritystä epäonnistuu, työnantaja joutuu anomaan kokeelle uusia suorituskertoja ja jokaisesta kokeesta peritään pieni maksu.

Pääsääntöisesti kaikki opiskelijat ovat läpäisseet kokeen kahdella sallittavalla yrityksellä, mikä kertoo mekaanikkojen halusta oppia uusia asioita.

4.3 Master-mekaanikkotaso

Vaativin ja arvostetuin mekaanikkotaso on master-mekaanikko. Tällainen mekaanikko tulisi löytyä jokaisesta Ford-huoltoliikkeestä. Tähän tavoitteeseen ei ole vielä päästy, mutta toisaalta Ford-jälleenmyyjäverkostossa on isoja jälleenmyyjäliikkeitä, joiden korjaamalla työskentelee useampikin master-mekaanikko. Koulutusrekisterissä on kaiken kaikkiaan 46 master-mekaanikkoa. Master-mekaanikko selviytyy itsenäisesti kaikista työtehtävistä korjaamalla, ja hänellä on valmiudet kouluttaa ja opettaa muita mekaanikkoja. Useissa liikkeissä vain master-mekaanikko käy uutuuskoulutuksissa, ja sen jälkeen hän kouluttaa liikkeen muut mekaanikot uusiin tuotteisiin.

Tämä vähentää liikkeen koulutuksiin käyttämiä kustannuksia, ja toisaalta tietoa saadaan jaettua laajemmin jälleenmyyjäverkostolle. Mistään jälleenmyyjäliikkeestä ei lähetetä kaikkia mekaanikkoja uutuuskursseille.

Master-mekaanikkotasoon kuuluu neljä lähiopetuskurssia ja ne ovat

- bensiinimoottoreiden ohjausjärjestelmät
- dieselmootoreiden ohjausjärjestelmät
- uuden tuotteen esittely
- vianmääritystekniikat.

Bensiini- ja dieselmootoreiden ohjausjärjestelmät -kurssit ovat molemmat kolmepäiväisiä ja niissä käsitellään Ford-mallistossa käytössä olevat moottorinohjausjärjestelmät, niiden rakenne, ominaisuudet ja vianmääritys. Kurssin jälkeen mekaanikon on osattava suorittaa vianmääritys kyseisiin moottorinohjausjärjestelmiin ja tunnistettava poikkeamat anturien ja käyttölaitteiden ohjauksessa.

Uuden tuotteen esittely on sisällytetty myös master-tasoon samasta syystä kuin senior-tasoonkin. Master-mekaanikoille järjestetään kuitenkin laajempi kokonaisuus kuin Ford-tai senior-mekaanikoille. Tästä on hyötyä monella tapaa: ensinnäkin master-mekaanikot

tapaavat toisiaan ja saavat vaihtaa kokemuksiaan, toisaalta he myös verkostoituvat ja voivat keskustella toistensa kanssa myös normaalityön parissa esiintyvien ongelmien selvittämisestä. Tämä vähentää tarvetta yhteydenottoon Oy Ford Ab:lle esimerkiksi kenttäinsinööriin tai mekaanikkojen help line -palveluun eli vähentää kuormitusta maahantuonnin jälkimarkkinoinnin osastolla.

Vianmäärittystekniikat on master-mekaanikotason kurseista viimeinen, jolla mekaanikot ratkovat vaikeita vianmäärittystapauksia pareittain. Koulutus kestää kolme päivää, ja siihen sisältyy myös kilpailu, joka innostaa heitä hyviin suorituksiin mutta luo myös paineita kuten normaalissa työelämässäkin on.

Parhaiten suoriutunut pari saa pienen palkinnon, ja kaikki kurssin läpäisseet saavat oikeuden käyttää master-mekaanikko-arvonimeä. Kurssilla paneudutaan myös vianmäärittelyyn asiakkaan näkökulmasta ja opiskellaan hieman asiakaspalvelun perusasioita, koska vianmäärittelytapauksissa on usein parempi, että mekaanikko on suoraan yhteydessä asiakkaaseen. Näin vältetään turhilta välikäsilta, jotka voivat muuttaa asiakkaan viankuvausta, ja toisaalta mekaanikko osaa itse kysellä juuri ne asiat, jotka hänen tarvitsee tietää.

4.4 Koulutusrekisteri

Koulutusrekisteriä ylläpitää koulutussihteeri. Tämä rekisteri on tehty Excel-pohjalle, ja sen tarkoitus on toimia Oy Ford Ab:n jälkimarkkinoinnin työntekijöiden sekä Ford-jälleenmyyjien apuvälineenä koulutuksien seurannassa ja rekisteröinnissä. Lisäksi Ford Motor Company pitää omaa rekisteriä jota kutsutaan Stars-ohjelmaksi. Siellä mekaanikosta säilytetään työhistoria sekä käytyt kurssit. Stars-ohjelmaa hallinnoi myös koulutussihteeri. Koulutusrekisteristä löytyvät kaikki mekaanikot, jotka toimivat Suomessa Ford-jälleenmyyjien korjaamoilla. Lisäksi myös huoltoneuvojat merkitään tuohon rekisteriin, vaikkakin heille koulutusta järjestetään enemmänkin asiakaspalvelun näkökulmasta ja koulutuksesta vastaavat muut Oy Ford Ab:n osastot. Mutta esimerkiksi uutuuskoulutuksissa huoltoneuvoja käy paljon.

Koulutusrekisterissä mekaanikot ovat jälleenmyyjäliikkeittäin, ja taulukkoon merkitään suoritettut kurssit ja hyväksytyt verkkopohjainen itseopiskelu. Tuollainen liikekohtainen kuvitteellisen liikkeen koulutusrekisteri on esitelty kuvassa 2, ja siitä selviää henkilön

nimi, työtehtävä, suoritettu koulutustaso sekä eri koulutusportaan suoritukset eriteltynä. Taulukko on lisätty myös insinööriön liitteeksi 1 selyyden vuoksi. Lisäksi taulukkoon merkitään huoltoneuvojen koulutukset sekä sähköpätevyyskoulutukset.

	FORO	FORO	FORO	FORO	FORO	FORO	FORO	FORO	FORO
	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO	MEKAANIKKO
Ei mitään									
Maailman									
Maailman									
Suomi									
Kokous									
Uusi									
Uusi									
Nykytilanne									
1. IDS - Perusteet (TC1011021B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Sähkön perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa (TC4011000B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Ford-huollon peruskurssi (Mekaanikon ABC) (TC1011025B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Elts	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Moottori - Isot korjaustyöt ja kunnostus	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Manuaalivaihteistot - Isot korjaustyöt ja kunnostus	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Automaattivaihteistot (perusteet)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suoritettu	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1. IDS Erityissovellukset (TC1012013B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Auton sähkö- ja elektronikkajärjestelmät	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Anturit ja käyttölaitteet (TC4012040B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Manuaalivaihteistot (B, MTX, VXT, MT)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Automaattivaihteistot - Isot korjaustyöt ja kunnostus	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Jarru- ja ajovakausjärjestelmät	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Ilmastointijärjestelmät (TC4122010B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8. Viihdejärjestelmät	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Vesivuodot ja tuulimelu	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Uuden tuotteen esittely	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suoritettu	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1. Bensiinimoottoreiden ohjaujärjestelmät (TC3043058B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Dieselmootoreiden ohjaujärjestelmät (TC3043059B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Automaattivaihteistot	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Automaattivaihteiston vianmääritys	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Vaihtoehtoiset polttoaineet	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Ääni, värinä ja ajokarheus	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Liikkeen sisäiset koulutusteknikat	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8. Uuden tuotteen esittely	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Vianmääritysteknikat (TC1012011B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suoritettu	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SFS 6002 (TC3041017H)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S3	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mondeo Hybrid (TN8003336B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Focus Electric (TN7002212H)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1. Huoltoneuvojan perusteet 2 pvää (TC1003006B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Huoltoneuvojan perusteet (TC1002005B)	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Kuva 2. Koulutusrekisteri kuvitteellisesta jälleennyjääliikkeestä (5)

Kyseisessä liikkeessä tilanne olisi koulutuksen osalta ideaalinen, koska liikkeen viidestä mekaanikosta kolme on Ford-mekaanikkoja, yksi on senior-mekaanikko ja yksi on master-mekaanikko. Kyseisellä master-mekaanikolla on myös pätevyys korjata sähkö- ja hybridiajoneuvoja. Lisäksi myös huoltoneuvojalla on Ford-mekaanikon pätevyys sekä molemmat huoltoneuvojan koulutukset suoritettuna.

5 Koulutusohjelman uudistaminen

Koulutusohjelman uudistamisen tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä on useita. Tärkeimpänä asiana nousee aktiivisuuserot kouluttamiseen jälleenmyyjien välillä. Mekaanikot haluaisivat kouluttautua, mutta jälleenmyyjät eivät lähetä heitä koulutuksiin. Syitä tähän on useita, mutta suurin on jälleenmyyjien aktiivisuus käyttää koulutusrekisteriä, kun kurssikutsut saapuvat liikkeisiin.

5.1 Koulutusohjelman ongelmien kartoitus

Haastateltuani muutamia jälkimarkkinointipäälliköitä, selvisi, että mekaniikkojen kanssa ei käydä keskustelua heidän halustaan kouluttautua eikä tavoitteita aseteta. Yhteenvedona näistä keskusteluista voi päätellä, että kun kurssikutsu saapuu liikkeeseen, on liian työlästä tarkistaa, ketkä mekaanikoista kurssille voisivat osallistua, varsinkaan kun ei ole selvää, haluaako mekaniikko kouluttautua. Ongelma ei koske kaikkia jälleenmyyjä, koska useissa liikkeissä pidetään vuosittain kehityskeskustelut, joissa kartoitetaan mekaniikon halu ja liikkeen tarve koulutuksiin. Tätä käytäntöä on syytä käyttää kaikissa liikkeissä. Myös kutsumista koulutuksiin on syytä yksinkertaistaa liikkeiden näkökulmasta, ettei jälkimarkkinointipäällikön tarvitse aina kutsun saavuttua avata koulutusrekisteriä ja tarkistaa, onko kyseiselle koulutukselle tarvetta.

Verkkopohjainen koulutus tapahtuu tällä hetkellä Masters of Ford -verkkosivun kautta. Palvelusta löytyy tasotestit aiemmin luvussa 4 lueteltuihin aihealueisiin, mutta itse opiskelu tasotestejä varten tapahtuu Fordin Etis-järjestelmän kautta, josta löytyy eLearning-koulutusosio aihealueittain. Ford Motor Company ei salli ulkoisten palveluiden käyttämistä niihin liittyvien tietoturvariskien vuoksi, vaikka riskit olisivatkin hyvin pienet. Nyt Oy Ford Ab joutuu anomaan vuosittain poikkeuslupaa ulkoisen palvelun käyttöön sekä maksamaan ulkoisen palvelun tuottajalle korvausta palvelun tuottamisesta. Lisäksi teknisen kouluttajan ylläpitämät tasotestit vaativat päivittämistä aika ajoin, ja tämä lisää kouluttajan työtaakkaa, ja käytetty aika on pois itse koulutustyöstä. Jotta kulut tasotestien sivuston ylläpitämisestä ulkoiselle toimittajalle saadaan katettua, peritään tasokokeista nimellinen korvaus jälleenmyyjiltä. Näiden kokeiden seuranta ja laskutus taas lisäävät koulutussihteerin työtaakkaa, ja käytetty aika on pois asiakaspalvelutyöstä ja pidentää puheluihin vastaamisaikaa sekä aiheuttaa negatiivista palautetta asiakkailta.

Koulutusohjelma sisältää jälleenmyyjiltä saadun palautteen mukaan epäolennaisia tai jopa turhia osa-alueita varsinkin verkkokoulutuksien osalta, eikä niiden suorittamista pidetä mielekkäänä. Itseopiskelu tapahtuu useimmissa jälleenmyyjäliikkeissä mekaanikojen työaikana, joten itseopiskeluun käytetty aika on pois tuottavan työn tekemisestä mikä laskee korjaamon tulosta. Lisäksi jälleenmyyjälle koituu kustannuksia tasokokeiden suorittamisesta, eivätkä jälleenmyyjät koe mielekkääksi maksaa kokeista, joista ei ole merkittävää hyötyä mekaanikolle. Myös lähiopetuksena tapahtuvaa koulutusta ja sen sisältöä on syytä päivittää. Useissa tapauksissa kurssi on tarpeellinen, mutta sisältöä tulisi uudistaa. Mekaanikojen toiveena on ollut teoriaosuuksien pienentäminen ja niin sanotun hands on -koulutuksien lisääminen, eli kurssipalautteissa on toivottu enemmän toimintaa autojen parissa.

Koulutusjärjestelmän tarkastelu näiden asioiden ja saadun palautteen pohjalta osoittaa että muutoksia kaivataan jotta jälleenmyyjät voivat täyttää Ford Motor Company:n niille asettamat standardit ja täyttää asiakasodotukset vaadittavan osaamisen sekä tietotaidon osalta. Myös jälleenmyyjien ilmoittautumista kursseille täytyy helpottaa ja sen vaatimaa aktiivisuutta parantaa.

5.2 Koulutuskutsut

Aikaisemassa toimintamallissa kurssit järjestettiin siten, että kaikkia ohjelmassa olevia kursseja oli vuodessa ainakin yhden kerran. Jos esimerkiksi kyseessä oli anturit ja käyttölaitteet -kurssi, lähetettiin kurssista ilmoitus kaikille jälkimarkkinointipäälliköille sekä koulutusvastaaville. Ne jälleenmyyjäliikkeet, jotka halusivat osallistua kyseiselle kurssille, vastasivat kutsuun. Osallistujat otettiin kurssille ilmoittautumisjärjestyksessä. Kursseille, joilla on käytännön opetusta, otetaan yleensä vain 12 osallistujaa. Tämä johtuu muodostettavista työryhmistä, joissa ei saa olla liikaa mekaanikkoja oppimistehokkuuden kannalta. Sopiva ryhmäkoko on 3 henkilöä, eli kurssilla on neljä rastia, joita osallistujat kiertävät omista ryhmissään. Kurssille oli kiire ilmoittautua, jos halusi mukaan. Aktiiviset jälleenmyyjät ehtivät yleensä hyvin, mutta ei-aktiiviset yleensä myöhästivät ja jäivät odottamaan seuraavaa järjestettävää kurssia, jolta he myöhästivät uudelleen. Joistain jälleenmyyjäliikkeistä saattoi tulla useita osallistujia, ja toiset jäivät ilman kurssipaikkaa. Jos ilmoittautumisia tuli paljon, oli lisäkurssien järjestäminen hankalaa, koska kalenteriin oli sovittu jo muuta koulutusta.

Osasyynä sille, että eri liikkeiden välillä on suuria eroja koulutusaktiivisuudessa, pidetään juuri tätä kankeaa ja jälleenmyyjiltä aktiivisuutta vaativaa kutsumisjärjestelyä. Siihen jälleenmyyjät ovat toivoneet muutosta.

Koulutustavoitteiden asettelu mekaniikoille helpottaa määrittämään tarvittavien koulutuspäivien määrää. Tämä tapahtuu siten, että koulutusrekisteriin merkitään kaikkien mekaanikojen tavoitetaso. Jos mekaniikko haluaa jäädä Ford-mekaanikkotasolle, on hänen tavoitteensa 1. Senior-mekaanikkotasoa on 2 ja master-mekaanikkotasoa 3. Tavoitteet asetetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa jälleenmyyjän mekaanikon ja jälkimarkkinointipäällikön välillä. Tämä vaatii myös koulutusrekisterin uudistamista tavoitesarakkeen osalta. Lisäksi mekaniikoilta kerätään heidän niin halutessaan myös sähköpostiosoitteet, jotta kutsut voidaan lähettää myös mekaanikon tiedoksi. Oy Ford Ab:n jälkimarkkinoinnin aluepäälliköt käyvät koulutusrekisterit läpi vieraillessaan jälleenmyyjäliikkeissä ja tarkastavat, että tavoitteet on määritetty ja sähköpostiosoitteet kerätty mekaanikojen suostumuksella. Sovitut tavoitteet kirjataan koulutusrekisteriin ja lähetetään koulutussihteerille. Tämä on kuvattu kuvassa 3. Kuvasta näkee, että Sami Sähkö ja Lauri Laturi on tarkoitus kouluttaa senior-mekaanikoksi kuluvan vuoden aikana. Kun seuraavaa senior-mekaanikkotason lähiopetusta järjestetään, taulukosta voidaan valita suoraan ne mekaniikot, jotka ovat tavoitteidensa puolesta kurssille tulossa.

										FORD MEKAANIKKO								
Dealer	Mekaanikko ID	Etunimi	Sukunimi	Tehtävä	Sähköpostiosoite	Kaupunki	Nykytilanne	Tavoite 31.12.2016	1. IDS- Perusteet	2. Sähkön perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa	3. Ford-huollon peruskurssi	4. Etis	5. Bensiini- ja dieselmoottoreiden perusteet	6. Manuaalivaihteistot	7. Automaattivaihteistot (perusteet)	SFS 6002	Takuu eLearning	Suoritettu
97637	8364	Tero	Tomera	HN	tamo.tomera@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	1		x	x	x	x	x	x	x			x
97637	8374	Martti	Mekaanikko	M	martti.mekaan@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	1	1	x	x	x	x	x	x	x			x
97637	7617	Sami	Sähkö	M	sami.sahko@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	1	2	x	x	x	x	x	x	x			x
97637	7545	Keijo	Kesäapu	M	keijo.kesis@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	3		x	x	x	x	x	x	x			x
97637	8364	Otto	Moottori	M	otto.moottori@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	1		x	x	x	x	x	x	x			x
97637	9237	Lauri	Laturi	M	lauri.laturi@Stadi, Korjaam	Stadi, Korjaam	1	2	x	x	x	x	x	x	x			x

Kuva 3. Uudistetun koulutusrekisterin näyte, jossa mukana tavoite koulutuksille (6)

Kun osallistujien määrä on kartoitettu, nähdään suoraan tarvittavien kurssipäivien määrä. Jos osallistujia on enemmän kuin 12, tarvitaan kaksi kurssia ja osallistujat voidaan jakaa tasan näihin kurssipäiviin. Kartoituksen jälkeen kutsu lähetetään jälleenmyyjän jälkimarkkinointipäällikölle, huoltoneuvojille ja mekaanikolle. Jotta jälleenmyyjällä on aikaa reagoida kutsuun, täytyy kurssikutsut lähettää tarpeeksi ajoissa. Sopiva aika reagointiin on ennen kurssia noin viisi viikkoa, joista vastaukselle aikaa noin kaksi viikkoa.

Uudistetun kutsumenettelyn etuna jälleenmyyjille on, ettei heidän tarvitse huolehtia jokaisen kurssin kohdalla, kenet sinne voisi lähettää, vaan kutsut tulevat suoraan kohdistettuna niille mekaniikoille, jotka ovat koulutustarpeessa tavoitteidensa mukaan. Tämä helpottaa jälleenmyyjän työtaakkaa ja on vastaus heidän palautteeseensa siitä, että menettely on ollut liian kankea.

Oy Ford Ab:n puolelta työmäärä lisääntyy, kun rekisteriä pitää päivittää useammin, mutta kääntöpuolena koulutussihteeri saa tärkeää tietoa koulutustarpeesta ja tekninen kouluttaja osaa paremmin varautua koulutuspäivien määrään kalenteria suunniteltaessa. Jälleenmyyjäliikkeiden väliseen epäarvoisuuteen koulutusten määrästä uusi järjestelmä vastaa myös, koska paikkojen jako on nyt Oy Ford Ab:n vastuulla.

5.3 Mekaanikkojen tasojakauma jälleenmyyjäliikkeessä.

Jotta kaikissa jälleenmyyjäliikkeissä olisi ammattitaitoisia mekaniikkoja, jotka suorittavat tehtävistään hyvin, on syytä määrittää myös jakauma koulutustasoille. Jokaisessa jälleenmyyjän Ford-korjaamossa tulee olla yksi master-mekaanikko liikkeen koosta riippumatta. Muuten jakauman tavoitetasot näyttäisivät seuraavanlaiselta:

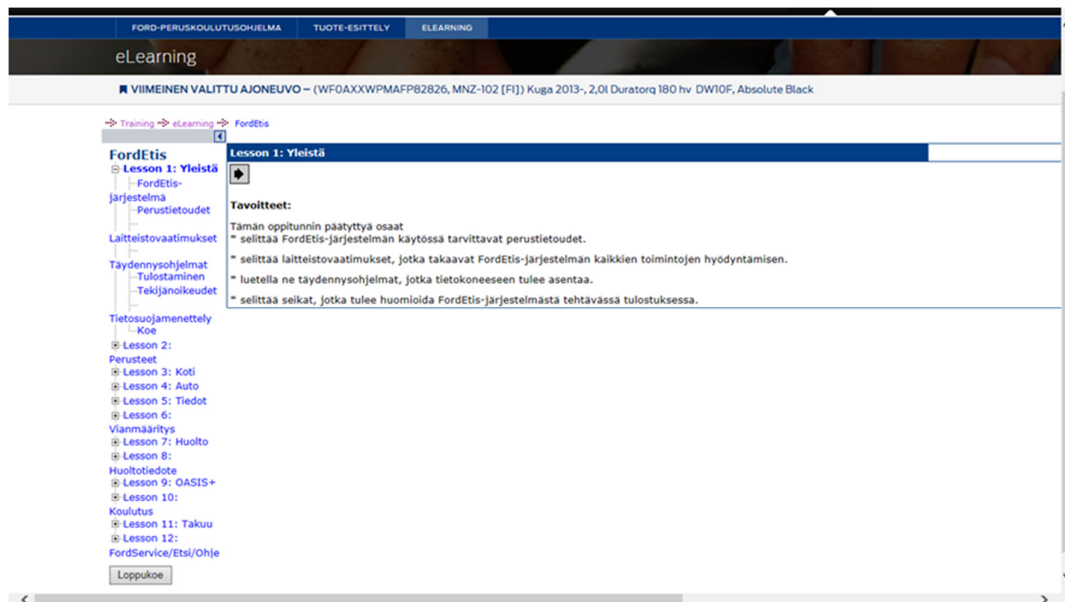
- 70 prosenttia Ford-mekaanikkoja
- 20 prosenttia senior-mekaanikkoja
- 10 prosenttia master-mekaanikkoja.

Selvennyksenä mainittakoon, että kymmenen mekaniikon korjaamossa tulee siis olla seitsemän Ford-mekaanikkoa, kaksi senior-mekaanikkoa ja yksi master-mekaanikko. Tämä siis vähimmäisvaatimuksena. Tällä hetkellä noin 54 prosenttia liikkeistä täyttää nämä vaatimukset. Kaikkien mekaniikkojen tulee olla suorittanut

sähköturvallisuuskoulutus, ja liikkeestä pitää löytyä myös S3-sähköpätevyyskoulutuksen käynyt henkilö ja sähkötyönjohtaja. Myös uuden tuotteen esittely tulee pakolliseksi kaikille jälleenmyyjille, joiden tulee kouluttaa ainakin yksi mekaanikko. Nämä asiat on myös kirjattu korjaamon standardeihin.

5.4 Verkkokurssien suorittaminen

Verkkokurssien suorittaminen vanhanaikaisessa Master of Ford -sivuston portaalissa oli myös päivityksen tarpeessa. Koska sivusto ei ollut Ford Motor Companyn standardien mukainen ja vaati paljon päivittämistä materiaalin suhteen, siitä päätettiin luopua. Samalla myös kustannukset sivuston ylläpitäjälle jäivät pois. Aikaisemmin itseopiskelu suoritettiin Etis-järjestelmässä ja tasokokeet Masters of Ford-sivustolla. Tasokokeiden teko Etis-järjestelmässä ei ollut mahdollista vielä vuonna 2005, jolloin ulkoinen sivusto otettiin käyttöön. Seuraavassa kuvassa 4 näkyy Etis-verkkosivuston koulutusosioita, jotka liittyvät Etis-järjestelmän käyttöön.



Kuva 4. Etis-järjestelmän eLearning-koulutusosio (7)

Nykyään tasokokeet voi tehdä suoraan opiskelun yhteydessä, mikä tarkoittaa, että kaikissa osa-alueissa on myös koe. Uudistuksen myötä myös tasokokeet suoritetaan Etis-järjestelmässä, mikä yksinkertaistaa itseopiskelua, koska mekaanikon ei tarvitse toimia kahden eri sivuston välillä. Oikeiden vastausten määrä on edelleenkin 70

prosenttia, mikä oikeuttaa kokeen hyväksymiseen. Etis-järjestelmässä tasokokeista ei peritä maksua jälleenmyyjiltä, mikä pienentää jälleenmyyjän koulutuskustannuksia.

Etis-järjestelmässä etuna on myös materiaalin automaattinen päivitys. Tämä tarkoittaa sitä, että materiaali päivittyy Saksan koulutuskeskuksen toimesta uusien tuotteiden ja ominaisuuksien tullessa markkinoille. Teknisen kouluttajan materiaalin päivitystarve sivustolle siis poistuu myös, ja aikaa jää enemmän toteuttaa lähiopetusta.

5.5 Koulutusohjelma

Koulutusjärjestelmän uudistaminen aloitettiin ensin uudistamalla koulutusohjelman sisältö. Kaikki mekaanikkotasot käytiin läpi ja niiden sisältämien kurssien ajankohtaisuus ja tarpeellisuus analysoitiin. Myös koulutusputken jatkuvuus sekä kurssien looginen eteneminen järjestyksessä, joka tukisi seuraavalle tasolle siirtymistä, oli olennainen tekijä sisältöä suunniteltaessa. Tasojen nimiä ei katsottu tarpeelliseksi päivittää.

5.5.1 Ford-mekaanikkotaso

Koulutusportaan ensimmäisen tason koulutusta mietittäessä lähiopetuskurssit olivat riittävät vaadittavaan perustasoon. Autoteollisuuden muutokset vuoden 2005 jälkeen kuitenkin vaativat lisäämään sähkö- ja hybridiajoneuvojen sähköturvallisuuskoulutuksen jo tälle tasolle, koska lakisääteisestikin se vaaditaan kaikilta korjaamolla työskenteleviltä. Verkkopohjaisia koulutusosioita haluttiin myös päivittää, koska aiemmin Ford-mekaanikkotasolla olleet moottorien ja vaihteistojen korjauksiin liittyvät aineistot kuuluvat sisältönsä vuoksi vasta seuraaville tasoille. Ne korvattiin kyseisten aihealueiden perusteilla, eli ensimmäisellä tasolla mekaanikko tutustutetaan käytössä oleviin moottoreihin ja vaihteistoihin ja vasta myöhemmillä tasoilla niiden korjaamiseen, koska jos mekaanikko jää Ford-mekaanikkotasolle yleismekaanikoksi, niin hän ei luultavammin edes joudu isoja vaihteisto- tai moottoritöitä työssään suorittamaan.

Uudistetun Ford-mekaanikkotason lähiopetus koostuu siis seuraavista kursseista:

- Ford-mekaanikon peruskoulutus

- IDS-perusteet
- SFS6002-sähköturvallisuuskoulutus.

Ford-mekaanikon peruskoulutuksen sisältö ei kaivannut suuria muutoksia, koska siihen on oltu tyytyväisiä. Automallistoon liittyviä asioita karsittiin ja teknisiä ratkaisuja käsittelevää osuutta lisättiin. Etis-järjestelmän koulutusta uudistettiin niin, että kurssilaiset joutuvat enemmän itse hakemaan tietoa järjestelmästä harjoitustehtävien parissa sekä tutustumaan järjestelmässä olevaan eLearning-osioon enemmän, koska heidän itseopiskelunsa tapahtuu tulevaisuudessa juuri tämän osion kautta.

IDS-perusteet-kurssin sisältö kaipasi päivittämistä, koska aiemmassa materiaalissa painopiste oli liiaksi vanhemman käytössä olevan ohjelmiston puolella, mutta koska Ford Motor Companyn lanseeraaman uuden internetpohjaisen vianmääritysohjelman käyttöön siirrytään hiljalleen kaikissa automalleissa, tulee sen käyttöön varata enemmän aikaa. Myös muutokset takuukäytäntöjen hoidossa ovat muuttaneet toimintatapoja, joten niiden uudistusten testerin käyttöön vaikuttavista asioista tulee olla enemmän materiaalia koulutuksessa.

Uutena lähiopetuskurssina mukaan otettiin SFS6002-sähköturvallisuuskoulutus. Näin haluttiin varmistaa, että kaikki Ford-korjaamolla työskentelevät ovat sen suorittaneet. Nyt kun tuo kurssi on mukana koulutusohjelmassa, se tarkoittaa, että se sisältyy liikkeen standardeihin ja sitä valvotaan auditointien yhteydessä. Kurssin voi suorittaa myös muun kuin Ford-koulutuskeskuksen kautta, mutta todistus suorituksesta pitää skannata kurssisihteerille, jotta suoritus voidaan merkitä koulutusrekisteriin. Koulutusrekisteriin kerätään tiedot myös suoritetuista S3-tutkinnoista, jotta tiedetään, kenet voi kutsua uusien sähkö- ja hybridiajoneuvojen korkeajännitejärjestelmien koulutuksiin. Ford-standardien mukaan jokaisesta jälleenmyyntiliikkeestä pitää löytyä myös yksi mekaanikko tai huoltoneuvoja, joka on suorittanut autoalan S3-tutkinnon johtuen siitä, että suurimmissa jälleenmyyjäverkostoissa on mahdollista, että sähkötyönjohtaja ei työskentele juuri Ford-korjaamolla vaan voi olla jopa toisessa toimipisteessä. Oy Ford Ab:n tulkinnan mukaan hänen ei ole todellisuudessa mahdollista valvoa korkeajännitetöiden tekemistä reaaliaikaisesti.

Verkkopohjaisten koulutusten sisältö Ford-mekaanikkotasolla näyttää uudistusten jälkeä seuraavalta:

- sähkön perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa
- Etis-järjestelmän koulutus
- bensiini- ja dieselmoottorien perusteet
- manuaalivaihteistot, perusteet
- automaattivaihteistot, perusteet
- takuu-eLearning-koulutus.

Sähkön perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa -verkkokurssi on kevytrakenteinen kokonaisuus, jonka tarkoitus on palauttaa mekaniikoille mieleen sähkön perussuureita ja mittaustekniikoita, joilla vianmäärityksiä voi suorittaa. Jos mekaniikko ei kouluttaudu eteenpäin seuraavalle tasolle, tämä koulutus riittää. Senior-mekaanikkotasolle kouluttautuessaan tämä kurssi on suoritettava lähiopetuksena, jolloin mekaniikko oppii perusasiat ja mittaustekniikat, ennen kuin siirrytään monimutkaisempien kokonaisuuksien pariin. Riippuu siis mekaanikon koulutustavoitteesta, miten kurssin saa suorittaa.

Etis-järjestelmän verkkokoulutus tutustuttaa mekaanikon Etis-järjestelmän käyttöön ja täydentää Ford-mekaanikon peruskurssilla opetettuja taitoja. Etis-järjestelmän käytön osaaminen on perusedellytys, jotta mekaniikko voi työskennellä Ford-korjaamolla. Tiedonhaku ja järjestelmien tuntemus on edellytys tehokkaalle toiminnalle korjaamolla.

Bensiini- ja dieselmoottoreiden perusteet -verkkokurssi tutustuttaa uuden mekaanikon Ford-mallistossa käytettyihin moottoreihin ja niiden rakenteeseen. Tärkein anti lienee kyky tunnistaa, mikä moottorimalli on kyseessä ja siten helpottaa teknisen tiedon ja esimerkiksi nesteiden täyttömäärien hakemista Etis-palvelusta.

Manuaali- ja automaattivaihteistojen perusteet -verkkokurssilla on sama tarkoitus kuin edellisessä kappaleessa kuvatulla moottorikurssilla. Kurssin käytyään mekaniikko tunnistaa kyseessä olevan vaihteiston sekä sen ominaisuudet ja osaa hakea tietoa kyseisestä vaihteistosta Etis-järjestelmästä.

Takuu-eLearning-kurssi on mekaniikoille uusi kurssi. Aiemmin sen suorittaminen on ollut pakollista vain huoltoneuvojille sekä jälkimarkkinointipäälliköille. Tämä osio haluttiin lisätä mekaniikoille, jotta heidän vastuunsa ja vaatimuksensa takuutöitä varten olisivat selvillä. Aiemmin takuuauditointien yhteydessä auditoijat ovat havainneet puutteita

työmääräysten ja korjausmenettelyjen dokumentoinnissa sekä töiden leimaamisessa. Tästä aiheutuu jälleenmyyjälle turhia kustannuksia, koska auditoinnissa havaitut puutteet johtavat aina takaisinveloituksiin takuukorjausten osalta.

5.5.2 Senior-mekaanikkotaso

Senior-mekaanikotason lähiopetuksen uudistukset koskivat kurssien sisältöpäivityksiä. Vain yksi uusi kurssi lisättiin ohjelmaan. Mekaanikkojen toiveena kurssipalautteiden perusteella oli ollut, että teoriaa vähennettäisiin ja käytännön harjoituksia lisättiin. Näin myös tehtiin. Käytännön harjoituksissa painopistettä muutettiin niin, että oppilaat joutuvat mittaamaan ja dokumentoimaan mittaamia arvoja huomattavasti enemmän erilaisissa käyttöolosuhteissa, jolloin heille jää dokumentaatiot eri komponenttien arvoista erilaisissa olosuhteissa, joita he voivat hyödyntää vianetsinnässä omassa työympäristössään. Mittauksia suoritetaan eri mittausmenetelmin käyttäen testauslaitteita, yleismittareita ja oskilloskooppia. Samalla mittauslaitteet ja komponentit tulevat paremmin tutuiksi. Senior-mekaanikkotason lähiopetus tarjonta on seuraavanlainen:

- IDS-erityissovellukset
- anturit ja käyttölaitteet
- sähkötekniikan perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa, lähiopetuskurssi
- ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmät
- uuden tuotteen esittely.

IDS-erityissovellukset - sekä anturit ja käyttölaitteet -kurssit muodostavat edelleen yhden kokonaisuuden, eikä niitä nähty tarpeelliseksi erottaa toisistaan. IDS-erityissovellukset-osiossa painopistettä siirrettiin enemmän oskilloskoopin käyttöön, koska sen hallitsemisessa oli havaittu suuria puutteita mekaanikkojen keskuudessa. Mekaanikkojen tekemissä käytännön harjoituksissa heidän tulee osata käyttää oskilloskooppia ja sen ominaisuuksia oikein ja dokumentoida anturin tai käyttölaitteen oskilloskooppikuva sekä mitatut arvot. Näin he voivat käyttää tätä laajaa mittausarvomateriaalia omassa työympäristössään tehokkaasti hyväkseen ja vertailla siellä mittaamia tuloksia dokumentissa oleviin. Teoriaosuudessa ei enää käydä kaikkia antureita läpi vaan keskitytetään erilaisiin anturityyppeihin ja toimintatapoihin.

Sähkötekniikan perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa -lähiopetuskurssi lisättiin uutena tähän tasoon. Sillä haluttiin varmistaa, että ennen kuin mekaanikot tulevat anturit ja käyttölaitteet kurssille, heillä on tarvittava pohja siellä opetettuihin asioihin. Aiemmin on tullut esille, että mekaanikot eivät erota sähköön perussuureita toisistaan vaan sekaannuksia tapahtuu. Jotta oppiminen olisi tehokasta ja kaikilla olisi vaadittava perustaso hallussa, tämän kurssin lisääminen oli järkevää.

Ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmät -kurssille lisättiin uusi polttoainekäyttöisten lisälämmittimien osio, koska niiden käyttö ajoneuvoissa on yleistynyt viime aikoina. Tähänkin aloite oli tullut mekaniikoilta saadusta palautteesta. Myös uuden ilmastointijärjestelmien kylmäaineen tulo Ford-ajoneuvoihin vaati hieman teoriaosuuden muuttamista. Muuten kurssin sisältöä ei tarvinnut muuttaa.

Uuden tuotteen esittely -osio säilytettiin senior-mekaanikkotasolla, jotta kaikki senior-mekaanikot pääsisivät edes kerran tuollaiseen tapahtumaan ja se lisäisi kiinnostusta uusien tuotteiden koulutusta kohtaan.

Verkkopohjaisen koulutuksen tarjonta muuttui hieman. Syy siihen oli sama kuin Ford-mekaanikkotasolla eli koulutusputken jatkuminen yhtenäisenä ja oikeanlaisten kurssien sisällytys oikeaan tasoon vaativuutensa perusteella. Joitain kurseja jätettiin kokonaan pois niiden vähäisen kiinnostavuuden ja mielekkyyden takia. Tällainen oli esimerkiksi vesivuodot ja tuulimelu. Siinä opiskeltava materiaali oli erittäin laaja ja käsitti kaikki automallit, mutta ne eivät olleet enää käytössä olevia uutuuksia vaan jopa yli kymmenen vuotta vanhoja malleja. Niinpä kyseiselle kurssille ei ollut enää tarvetta, ja toisaalta nuo ovat korimekaanikkojen eikä automekaanikkojen töitä.

Uutena aiheena lisättiin vianmäärityksen perusteet. Uuden koulutusohjelman senior-mekaanikkotason verkkokurssit ovat seuraavat:

- auton sähkö- ja elektroniikkajärjestelmät
- manuaalivaihteistot
- automaattivaihteistot
- jarru- ja ajovakausjärjestelmät
- viihdejärjestelmät

- vianmäärityksen perusteet.

Auton sähkö- ja elektroniikkajärjestelmät -kurssi on erittäin laaja ja sisältää esimerkiksi turvallisuusjärjestelmät, mukavuuselektronikan, lukitus- ja varkaudenestojärjestelmät. Järjestelmien tuntemus on perusedellytys niille tehtävien vianmääritysten onnistumiselle, koska jos mekaanikko ei tunne järjestelmää, hän ei voi tietää, onko järjestelmässä varmasti vikaa vai onko asiakkaan kokemaa häiriötä oikeasti järjestelmässä oleva ominaisuus. Tulevaisuudessa tämä osa-alue on tarkoitus sisällyttää lähiopetukseen omana kurssinaan, mutta materiaalin valmistelu on vaatinut niin paljon aikaa, ettei se ole vielä valmis. Tavoitteena on saada kurssi muutettua lähiopetuksiksi vuoden 2017 aikana.

Vaihteistojen verkkokoulutus senior-mekaanikkotasolla keskittyy jo enemmän vaihteistojen rakenteeseen ja niiden kunnostukseen sekä vianmääritykseen. Samalla kurssi valmistaa mekaanikkoja master-tasolla olevaan lähiopetukseen vaihteistojen osalta. Tuota lähiopetusta suunniteltiin ensin tähän tasoon, mutta nykyään vaihteistojen korjaaminen on niin harvinaista ja suositaan enemmän täydellisten vaihteistojen vaihtamista, että katsottiin tarpeelliseksi kouluttaa vain yksi tai muutama mekaanikko korjaamolta tähän työhön.

Jarru- ja ajonvakautusjärjestelmät verkkokoulutus pysyi ennallaan tässä koulutustasossa eikä sitä nähty tarpeelliseksi muuttaa. Materiaali päivittyi Elearning-osioon usein ja on ajan tasalla suhteessa nykymallistoon. Harkinnassa oli kurssiosion nimen muuttaminen jarru- ja ajonhallintajärjestelmäksi, mutta sekaannusten välttämiseksi tähän ei päädytty. Nykyään monimutkaiset ajonhallintajärjestelmät sisältävät myös muita ominaisuuksia kuin pelkän ajonvakautuksen.

Viihdejärjestelmät-osion osalta ei myöskään muutoksia tarvinnut tehdä. Materiaali on varsin kattavaa navigointijärjestelmistä aina puheohjausjärjestelmiin saakka. Tämä osio myös uudistuu nykyautoissa nopeaan tahtiin, joten muutaman vuoden päästä materiaali, jonka mekaanikko on opiskellut, on jo vanhanaikaista. Siksi omatoiminen opiskelu suorituksen jälkeenkin on tärkeää, jotta pysyy ajan tasalla aihealueen kanssa.

Uutena aihealueena mukaan otettiin vianmäärityksen perusteet. Kurssiosiossa käsitellään eri tapoja vianmäärityksen suorittamiseksi ja tietojen analysointia. Myös asiakasvalituksen käsittelyyn ja tapaan vastaanottaa asiakasvalitus paneudutaan tällä

kurssilla. Tämä on myös pohjustava kurssi seuraavalla tasolla olevaa vianmääritystekniikat-lähiopetuskurssia silmällä pitäen.

5.5.3 Master-mekaanikkotaso

Master-mekaanikkotasoo koki suuria muutoksia. Kaikki verkkokurssit jätettiin pois tai sisällytettiin muuhun koulutukseen. Esimerkiksi aiemmin mukana ollut vaihtoehtoiset polttoaineet -verkkokurssi sisällytettiin bensiinimoottoreiden ohjausjärjestelmät -kurssiin. Uutena lähiopetuskurssina mukaan otettiin vaihteistot, jotta erikoistyökalut sekä itse vaihteistot tulisivat tutuiksi mekaanikoille. Näin siksi, että jälleenmyyjät alkaisivat korjata vaihteistoja enemmän vaihtoehtona uuden asentamiselle. Tämä laskisi takuukustannuksia ja parantaisi mekaanikkojen ammattitaitoa myös ymmärtää vaihteistojen toimintaa, mikä taas helpottaisi vianmääritystä varsinkin automaattivaihteistojen osalta.

Uudet master-mekaanikkotasoon lähiopetuskurssit ovat seuraavat:

- bensiinimoottoreiden ohjausjärjestelmät
- dieselmootoreiden ohjausjärjestelmät
- automaattivaihteistot
- manuaalivaihteistot
- uuden tuotteen esittely
- vianmääritystekniikat.

Bensiini- ja dieselmootoreiden ohjausjärjestelmät -kurssin materiaalia päivitettiin vastaamaan uusimpia moottoreita sekä mukaan otettiin myös päästötason kuusi sisältävää materiaalia. Myös uudet AdBlue-lisäainejärjestelmät sisällytettiin dieselmootoreiden ohjausjärjestelmät kurssiin. Käytännön harjoituksissa jatkettiin samaa linjaa kuin anturit- ja käyttölaitteet kurssilla senior-mekaanikkotasolla. Harjoitusten määrää lisättiin ja mittausmekaniikoiden käyttöä monipuolistettiin.

Vaihteistokurssilla keskitytään enemmän käytännön harjoituksiin teorian suhteen, koska teoriaosuus oli jo sisällytetty senior-tasoon. Vaihteistoja puretaan ja komponentteja mitataan, jotta mekaanikot huomaisivat, että nykyaikaistenkin vaihteistojen viat voidaan korjaamalla määrittää ja korjata.

Uuden tuotteen esittely on pakollinen master-mekaanikoille, mutta ongelmana tässä on se, että kaikista jälleenmyyjien korjaamoista ei vielä löydy kyseisen tason saavuttanutta mekaanikkoa. Tähän ongelmaan paneudutaan myöhemmin tässä insinööriyössä. Master-mekaanikot käyvät jatkossakin omilla kursseillaan, jotta he tapaisivat muita master-mekaanikkoja ja verkostoituisivat.

Vianmäärittystekniikat-kurssia ei ollut tarve muuttaa. Kyseinen kurssi on ollut koulutusohjelmassa vasta muutaman vuoden, ja sen saama palaute on ollut kiitettävää.

6 Yhteenveto koulutusohjelmasta muutoksien jälkeen

Uusi koulutusohjelma on johdonmukaisempi kuin edeltäjänsä ja koulutustasojen ohjelmat vaatimustasoltaan paremmin sopivia. Koulutus etenee lineaarisesti, ja seuraavalle portaalle on helpompi siirtyä. Materiaalia on päivitetty paljon ja turhat kurssit on karsittu. Myös käytännönharjoituksia on lisätty huomattavasti. Verkkokoulutusten suorittaminen on yksinkertaistunut, ja sen aiheuttamat kustannukset jälleenmyyjille ovat poistuneet. Jälleenmyyjien velvoite seurata kurssikutsuja ja valita sinne sopivat osallistujat on myös poistunut ja siirretty Oy Ford Ab:lle. Toisaalta lisääntynyt työmäärä kutsujen lähettämisen johdosta kuitenkin parantaa Oy Ford Ab:n kykyä varautua tuleviin koulutusmääriin sekä tasapuolistaa koulutusjärjestelmää ja koulutusmääriä jälleenmyyjäliikkeiden välillä.

Uuden koulutusohjelman julkaisusta on muutama kuukausi, ja palaute jälleenmyyjiltä on ollut pelkästään positiivista. Mekaanikoilta saadun palautteen mukaan verkkokurssien tekeminen on helpompaa ja kurssit ajankohtaisempia materiaalin suhteen. Lähiopetuspäivien lisääminen hieman askarrutti, koska se nostaa jälleenmyyjän koulutuskustannuksia, mutta siihen liittyvää negatiivista palautetta ei ole tullut.

Tästä voidaan päätellä, että jos koulutus on mielekästä ja täyttää jälleenmyyjän tarpeet, ei pieni kustannusten nousu jälleenmyyjä haittaa. Vaikka muutoksia on tullut paljon, ne ovat kuitenkin selkeitä eikä hämmennystä tai väärinkäsityksiä ole tullut julki.

Kaikkien näiden muutosten jälkeen näyttää siltä, että tyytyväisyys koulutusjärjestelmää kohtaa lisääntyy ja jälleenmyyjäliikkeiden on helpompi täyttää Ford Motor Companyn standardit koulutuksen ja asiakastyytyväisyyden osalta. Paremmin koulutettu

henkilökunta myös sitoutuu työhönsä enemmän, eikä työvoiman vaihtuvuus ole niin suurta koulutettujen mekaanikkojen parissa.

Oy Ford Ab:n teknisen koulutuksen määrä lisääntyy, ja tulevien kurssien määrän suunnittelu helpottuu. Teknisen kouluttajan on helpompi päästä koulutustavoitteisiin ja mekaanikkojen tyytyväisyys koulutuksen sisältöön paranee tehtyjen materiaali- ja sisältöpäivitysten johdosta.

Lähteet

- 1 Ford Suomessa. 2016. Verkkodokumentti. Oy Ford Ab. <http://www.ford.fi/Ford-Suomessa/OyFordAb>. Luettu 21.3.2016.
- 2 Mustang lehdistötiedoite. 2016. Ford-lehdistötiedotteet. Ford of Europe. <http://www.mynewsdesk.com/fi/oy-ford-ab/pressreleases/fordin-puheenjohtaja-bill-ford-esittelee-uuden-mustangin-go-further-tapahtumassa-barcelonassa-5-12-2013-935611> Luettu 21.3.2016.
- 3 Mustang lehdistötiedoite. 2016. Ford-lehdistötiedotteet. Ford of Europe. <http://www.mynewsdesk.com/fi/oy-ford-ab/pressreleases/fordin-puheenjohtaja-bill-ford-esittelee-uuden-mustangin-go-further-tapahtumassa-barcelonassa-5-12-2013-935611> Luettu 21.3.2016.
- 4 Annual report. 2014. Verkkodokumentti. Ford Motor Company. http://corporate.ford.com/annual-reports/annual-report-2014/files/201_Ford_Annual_Report_sm.pdf Luettu 21.3.2016.
- 5 Koulutusrekisteri. 2016. Sisäinen verkkoasema. Oy Ford Ab. Luettu 26.3.2016.
- 6 Koulutusrekisteri. 2016. Sisäinen verkkoasema. Oy Ford Ab. Luettu 26.3.2016.
- 7 Etis-järjestelmä. 2016. Ford-verkkodokumentti. Ford Motor Company. <http://etis.dealerconnection.com/home/welcome.do>. Luettu 29.3.2016.

Etunimi	Sukunimi	Tehtävä	Kaupunki	Nykytilanne	FORD MEKAANIKKO							FORD SENIOR-MEKAANIKKO							FORD MASTER-MEKAANIKKO							Sähkö pätevyys				FORD HUOLTONEUVOJA									
					1. IDS - Perusteet	2. Sähkön perusteet ja mittaukset ajoneuvoissa	3. Ford-huollon peruskurssi	4. Etis	5. Moottori - Isot korjaukset ja kunnostus	6. Manuaalivaihteistot - Isot korjaukset ja kunnostus	7. Automaattivaihteistot (perusteet)	Suoritettu	1. IDS Erityissovellukset	2. Auton sähkö- ja elektroniikkajärjestelmät	3. Anturit ja käyttölaitteet	4. Manuaalivaihteistot (IB, MTX, VXT, MT)	5. Automaattivaihteistot - Isot korjaukset ja kunnostus	6. Jarru- ja ajovakausjärjestelmät	7. Ilmastointijärjestelmät	8. Vihdejärjestelmät	9. Vesivuodot ja tuulimelu	10. Uuden tuotteen esittely	Suoritettu	1. Bensiniinimoottoreiden ohjausjärjestelmät	2. Dieseliinimoottoreiden ohjausjärjestelmät	3. Automaattivaihteistot	4. Automaattivaihteiston viannääritys	5. Vaihtoehdotiset polttoaineet	6. Ääni, värinä ja ajokarheus	7. Liikkeen sisäiset koulutustekniikat	8. Uuden tuotteen esittely	9. Viannääritystekniikat	Suoritettu	SFS 6002	S3	Mondeo Hybrid	Focus Electric	1. Huoltoneuvojan perusteet 2 pvää	2. Huoltoneuvojan perusteet
Tero	Tomera	HN	Stadi, korjaamo oy	1	x	x	x	x	x	x	x																												
Matti	Mekaanikko	M	Stadi, korjaamo oy	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																
Sami	Sähkö	M	Stadi, korjaamo oy	2	x	x	x	x	x	x	x																												
Otto	Moottori	M	Stadi, korjaamo oy	3	x	x	x	x	x	x	x																												
Lauri	Laturi	M	Stadi, korjaamo oy	1	x	x	x	x	x	x	x																												