

Susanna Lindeberg

Varaosahankinnan prosessin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

YAMK

Hankintatoimi

Opinnäytetyö

31.5.2018

Tekijä(t) Otsikko	Susanna Lindeberg Varaosahankinnan prosessin kehittäminen
Sivumäärä Aika	32 31.5.2018
Tutkinto	Tradenomi (Ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Hankintatoimi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pauli Järvensivu Koulutuspäällikkö Pekka Pulkkinen
<p>Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään kuinka opettajan käyttämää aikaa varaosien hankinnassa voidaan vähentää. Varaosahankinnan nykytilan esittelyn jälkeen pohditaan teorioiden avulla prosessin kehittämistä.</p> <p>Selvitetään kuinka saadaan ensimmäisen vuoden varaosamyyjäopiskelijat hoitamaan varaosahankinnan prosessia heti opintojensa alusta lähtien. Varaosamyyjäopiskelijat saivat tutoreikseen - tai kolmannen vuoden mekaanikko opiskelijoita, joilla on jo tietämystä varaosien suhteen.</p> <p>Käsitellään erilaisia opettamisen ja oppimisen menetelmiä kuten: kiltakoulu, soluopetus ja ammatillisten ja yhteisten aineiden (YTO) integrointia. Pohditaan muutosvastarinnan vaikutusta tutkimuksen tekemisen kannalta ja pureudutaan ajankäytön hallinnan ongelmiin.</p> <p>Käsitellään prosessin muutosta myös asiakkaan kannalta, kuinka luoda asiakkaalle positiivista mielikuvaa Edupolin autokorjaamosta.</p> <p>Lopuksi tehdään SWOT-analyysi, jonka tarkoitus on tutkia, onko prosessin muutoksella tulevaisuudessa mahdollisuuksia toimia testiaikaa paremmin.</p>	
Avainsanat	varaosamyyjä, kiltakoulu- malli

Author(s) Title	Susanna Lindeberg Development of the Spare Parts Acquisition Process
Number of Pages Date	32 pages 31 May 2018
Degree	Master of Business Administration
Degree Programme	Supply Chain Management
Instructor(s)	Pauli Järvensivu, Senior Lecturer Pekka Pulkkinen, Head of Training
<p>This Master's thesis examines the spare parts acquisition process and how the time that teachers spend on buying spare parts can be reduced. Firstly, the present state of the procurement process is analyzed. Secondly, the thesis discusses how the process could be developed with the help of theories.</p> <p>The objective was to find out if it is possible to train the first year vocational student of the parts sales competence area to handle the whole acquisition process from the beginning of their studies. The first year students would be assisted and tutored by third year mechanic students who already have knowledge and expertise in the field of spare parts and their procurement.</p> <p>The thesis discusses different theories and methods concerning studying and teaching such as the Guild school model (Kilta koulu malli in Finnish) and unit teaching. Furthermore, it is analyzed how to integrate core skills studies such as mathematics, Finnish with vocational studies. Some points related to the effects of resistance to change and time management are introduced as well.</p> <p>Also customers and their expectations of the process are discussed in this thesis and in addition, it is examined how to create positive image of the car repair shop of edupoli. In conclusion, a SWOT analysis with a summary of possible future developments is presented.</p>	
Keywords	process development, change opposition, Guild-school

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Kohdeorganisaation ja toimintaympäristön esittely	4
3	Työn vaativuus	5
4	Hankintaprosessin nykytila	6
	4.1 Hiljainen tieto	6
	4.2 Prosessin nykytila	7
5	Prosessin kehittämisen tarve	10
	5.1 Millainen on hyvä prosessi?	11
6	Kiltakoulu malli	12
	6.1 Kilta-koulujen pedagogiikka	13
	6.2 Vertaisoppimisen toteutus	15
	6.2.1 Kaizen-mallin käyttö	16
	6.2.2 Solu opetus malli	17
	6.3 Muutosvastarinta	18
	6.3.1 Muutoksen selkeät tavoitteet	19
	6.4 Opettajuuden muutos	20
	6.5 Toimittajien määrä	20
7	Ajan käytön hallinta	21
8	Asiakaslupaus	24
9	Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineiston keruu	25
10	SWOT analyysi	27
	10.1 Vahvuudet	28
	10.2 Heikkoudet	28
	10.3 Mahdollisuudet	29
	10.4 Uhat	29
11	Lisäarvoa asiakkaalle	30

12 Yhteenveto ja johtopäätökset

31

Lähteet

1 Johdanto

Edupoli kuuluu Itä-Uudenmaan koulutuskuntayhtymään. Edupolissa koulutamme nuoria ja aikuisia toisen asteen tutkintoon, meillä voi opiskella myös oppisopimuksella. Työskentelen Edupolissa kouluttaen logistiikan opiskelijoita. Opiskelijani valmistuvat varastonhoitajatutkintoon tai yhdistelmäajoneuvonkuljettajiksi.

Porvoon Perämiehentien toimipisteessä toimii Edupolin autokorjaamo. Autokorjaamolla on 17 nosturipaikkaa ja yksi moottoripyörän nostamiseen tarkoitettu nosturi. Opiskelijoita auto-osastolla on noin 50, opettajia kolme ja yksi ammattimies. Korjaamolla tehdään kaikenlaisia korjaustöitä, maalaus ja peltitöitä lukuun ottamatta.

Asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi Porvoon alueelta ja/tai koulun henkilökuntaan kuuluvia. Edupolin autokorjaamolla auton korjaaminen kestää kauemmin kuin tavallisissa korjaamoissa, koska kaikki autoon tehtävät toimenpiteet tekee opiskelija, joko ohjatusti tai niin että ammattimies tarkistaa työn ennen auton luovutusta asiakkaalle. Autoa korjattaessa tehdään myös ammattiosaamisen näyttöjä.

Edupolin auto-osasto tekee yhteistyötä paikallisten autokorjaamojen, varaosaliikkeiden ja merkkihuoltamoiden kanssa. Opiskelijamme käyvät liikkeissä työssäoppimisjaksoilla ja työllistyvät valmistumisensa jälkeen usein työssäoppimispaikkoihinsa. Uutena linjana aloitti varaosamyymäkoulutus syksyllä 2017. Tarkoitus on että varaosamyymäjät opiskelevat auto-osastolla kolme vuotta kestävässä tutkinnossa. Osa varaosamyymäjien tutkinnoista koostuu myös varastopuolen opinnoista.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kuinka vara-osien hankintaa voitaisiin järjkeistää niin, ettei opettajan siihen käyttämä aika olisi pois opiskelijoita. Varaosamyymjä opiskelijoiden olisi tarkoitus ryhtyä opastettuna hoitamaan varaosien hankinnan koko prosessia heti opintojensa alussa.

2 Kohdeorganisaation ja toimintaympäristön esittely

Porvoon ammattiopistossa eli nykyisin Edupolissa (ent. Amisto) opiskelee noin tuhat nuorta. Edupoli tarjoaa runsaasti vaihtoehtoja 19 ammatillista perustutkintoa ja yhteensä 27 ei-osaamisalaa. Ammattiin-opiskelun ohessa voi suorittaa myös ylioppilastutkinnon. Laajan ammatillisen koulutustarjonnan lisäksi Edupolissa voi osallistua ammatillisen koulutuksen valmentavaan koulutukseen (VALMA). Edupoli kouluttaa nuoria neljässä eri toimipisteessä: Askolassa, Loviisassa ja kahdessa toimipisteessä Porvoossa.

Nykyinen toimintaympäristö on paljon kilpailtu. Toiseen asteen koulutusta järjestetään itäisellä Uudellamaalla monen oppilaitoksen toimesta sekä suomeksi että ruotsiksi. Lisäksi kilpailu opiskelijoista on kovaa myös lukioiden kanssa. Toisen asteen koulutusta määrää lisäksi lainsäädäntö ja opetussuunnitelmat. Koulutuslupaus ja meneillään oleva toisen asteen koulutuksen kuritus on yhtälö, johon on vaikea vastata.

Odotettavissa olevia muutoksia ovat nuorten ja aikuisten koulutuksen yhdistäminen, maahanmuuttajien koulutuksen lisääntyminen, henkilökunnan kokonaistyöaikaan siirtyminen. On kaavailtu, että kuntayhtymä puretaan ja tilalle perustetaan osakeyhtiö. Tässä osakeyhtiössä Porvoon kaupungilla olisi osake-enemmistö ja tämän tähden siitä suunnitelmasta on jo kuntia irtisanoutunut. Tämä muutos voi tuoda sekä hyviä asioita että huonoja. Kokonaistyöaikaan siirtymisestä osaston hankinnoille olisi se hyöty, että hankinnat voitaisiin resursoida selkeästi jonkun hoidettavaksi. Tällä hetkellä tavaroiden haalimiseen käytetty aika menee opetustunneista.

Tämän kehittämishankkeen toteutumisen suurin uhka mielestäni on se, että varaosamyyjäkoulutukseen on hakenut vain yksi henkilö. Varaosamyyjäkoulutukseen on lisähaku kesän 2017 aikana ja linjoille voi muutenkin hakea ympäri vuoden.

3 Työn vaativuus

Työ tulee yhä vaativammaksi. Tulevaisuudessa työ on vielä monimutkaisempaa ja älyllisesti vaativampaa, ja vaatii tekijöiltään yhä parempia älyllisiä ja sosiaalisia valmiuksia. Heidän on myös kyettävä oppimaan tehokkaammin uusia asioita. Työn tekeminen monimutkaisessa organisaatiossa vaatii organisaatiossa elämisen taitoja, usein myös hyvää itseluottamusta sekä valmiutta kestää epävarmuutta ja kaaostakin. Tehtäväkohtainen osaaminen ei enää riitä, vaan ihmiseltä vaaditaan myös erilaisia metataitoja, esimerkiksi kykyä reflektoida ja kehittää omaa työtään. Tunneäly on eräs tällainen tarpeellinen metataito, kun esimerkiksi yritetään ymmärtää asiakkaiden tarpeita. (Honkanen 2006. 94)

Suoraan peruskoulusta tuleva opiskelija on nuorimmillaan 15 vuotias. Riippuen tietysti opiskelijasta mutta sosiaalinen kanssakäyminen voi olla hyvinkin rajallista. Nuoren henkilön perehdyttäminen esimerkiksi asiakaspalvelutilanteisiin on äärimmäisen tärkeää. Olisi hyvä jos nuorella olisi tukena joku vanhempi joko opiskelija tai opettaja, ensimmäisissä asiakaspalvelutilanteissa. Myös yhteyden otot varaosien toimittajiin saattavat olla alkuun jännittäviä nuoren mielestä, pitäisi tarkasti ja nopeasti tietää minkälaista osaa haetaan. Näitä tilanteita joissa tarvitaan sosiaalisia taitoja ja itseluottamusta pitää opiskelijan itse arvioida ja arvioida myös opettajan kanssa jotta opiskelija pääsee kehittymään niissä.

Avainsana nykymenon ymmärtämiseksi on kilpailu, kiristynyt sellainen. Yritysmaailma kilpailee asiakkaista, markkinaosuuksista ja hupenevista resursseista (esim. osaavasta työvoimasta). Julkinen sektori kilpailee sekin hupenevista resursseista, mikä merkitsee tällä hetkellä pikemminkin hiipuvaa rahoitusta. Kiristynyt kilpailu haastaa organisaatiot toimimaan yhä tehokkaammin. Tehokkuutta on periaatteessa kahta lajia: Organisaatio voi toimia tehokkaasti ympäristössään ja esimerkiksi kasvattaa tulojaan (lisäämällä myyntiä tai saamalla lisää rahoitusta). Organisaatio voi toimia tehokkaasti myös sisäisesti, tekemällä vähemmän panoksin enemmän (toisinaan tätä kutsutaan kulujen karsimiseksi). (Honkanen 2006. 91)

Ammatillisen peruskoulutuksen lähituntimääriä on leikattu kahden vuoden ajan. Tämä aiheuttaa sen että opettaja on entistä vähemmän opiskelijoiden kanssa. Sama määrä asioita on pystyttävä opettamaan, ja opiskelijoiden omaksumaan lyhyemmässä ajassa.

Opiskelijoilta tämä vaatii paljon itsenäistä työskentelyä ja opettajilta oman työnsä uudelleen järjestelemistä. Pyrimme siihen että varaosahankinnan siirtäminen opiskelijoiden hoidettavaksi vapauttaisi opettajan aikaa ohjaamiseen.

4 Hankintaprosessin nykytila

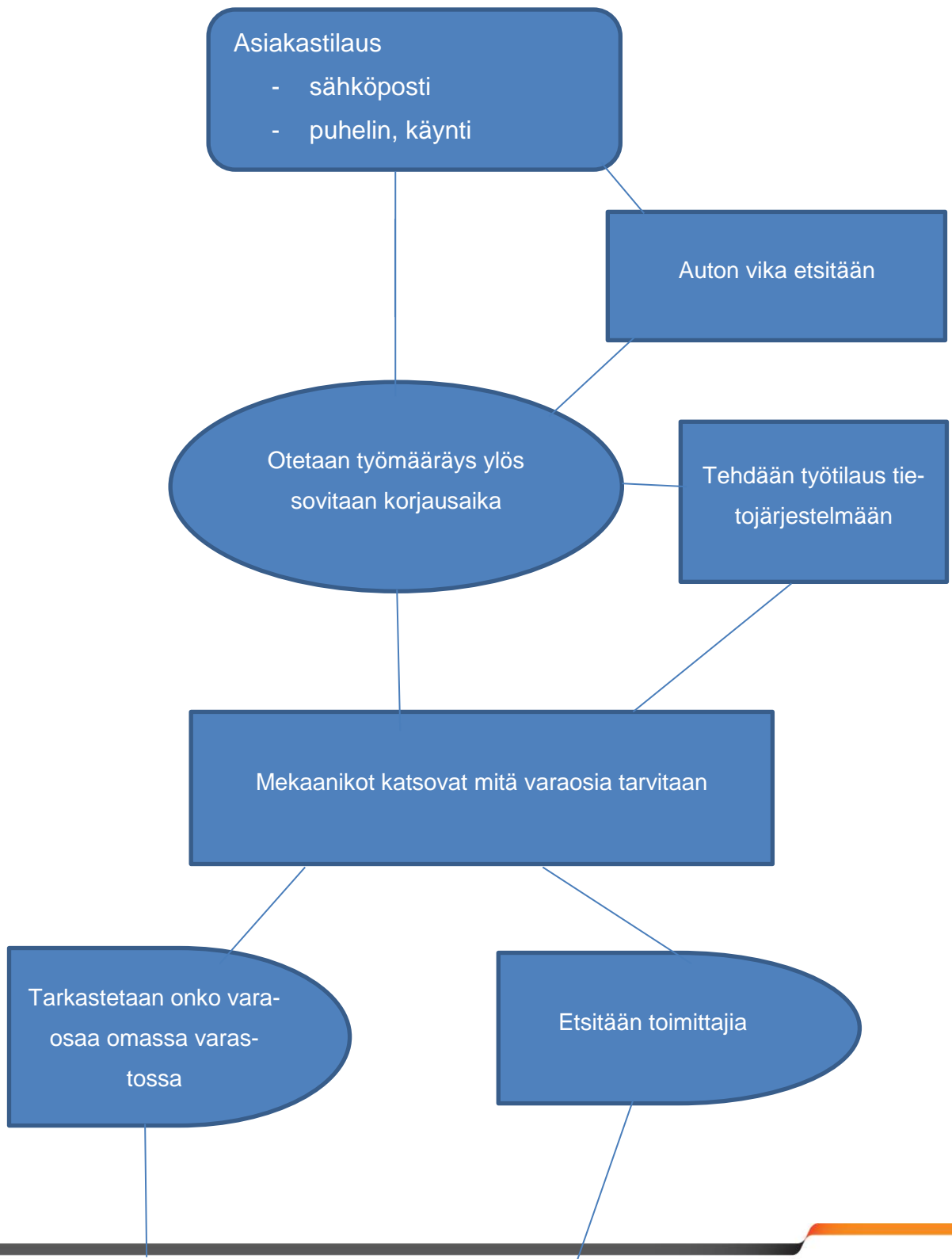
Tällä hetkellä varaosia hankintaan monesta paikasta. Porvoossa toimiva Örum on vakio-toimittaja. Örumilta tulee varaosakuorma päivittäin. Varaosan hankinta voi olla myös kii-reellinen, silloin se haetaan Motonetista, Wurthilta tai merkkiliikkeestä. Työkalujen osalta on sama, jos on tarve erikoistyökalulle, se haetaan sieltä mistä sen nopeimmin saa. Tä-hän varaosien ja työkalujen hakemiseen ja etsimiseen menee paljon opettajan aikaa. Suunnitelmana onkin että varaosamyyjä käyttää sitä aikaa jonkin tavaran etsimiseen koululta käsin, esimerkiksi internetin avulla, eikä lähdetä ajelemaan ja etsimään missä liikkeessä tavara olisi. Kun etsitty tuote löytyy, se haetaan tai tilataan koululle. Merkkiliik-keistä osien tilaaminen on hitaampaa koska heidän luetteloita ei pääse ulkopuoliset se-laamaan, joten asiaa täytyy hoitaa joko sähköpostitse, puhelimella tai menemällä liikkeeseen paikanpäälle osan kanssa.

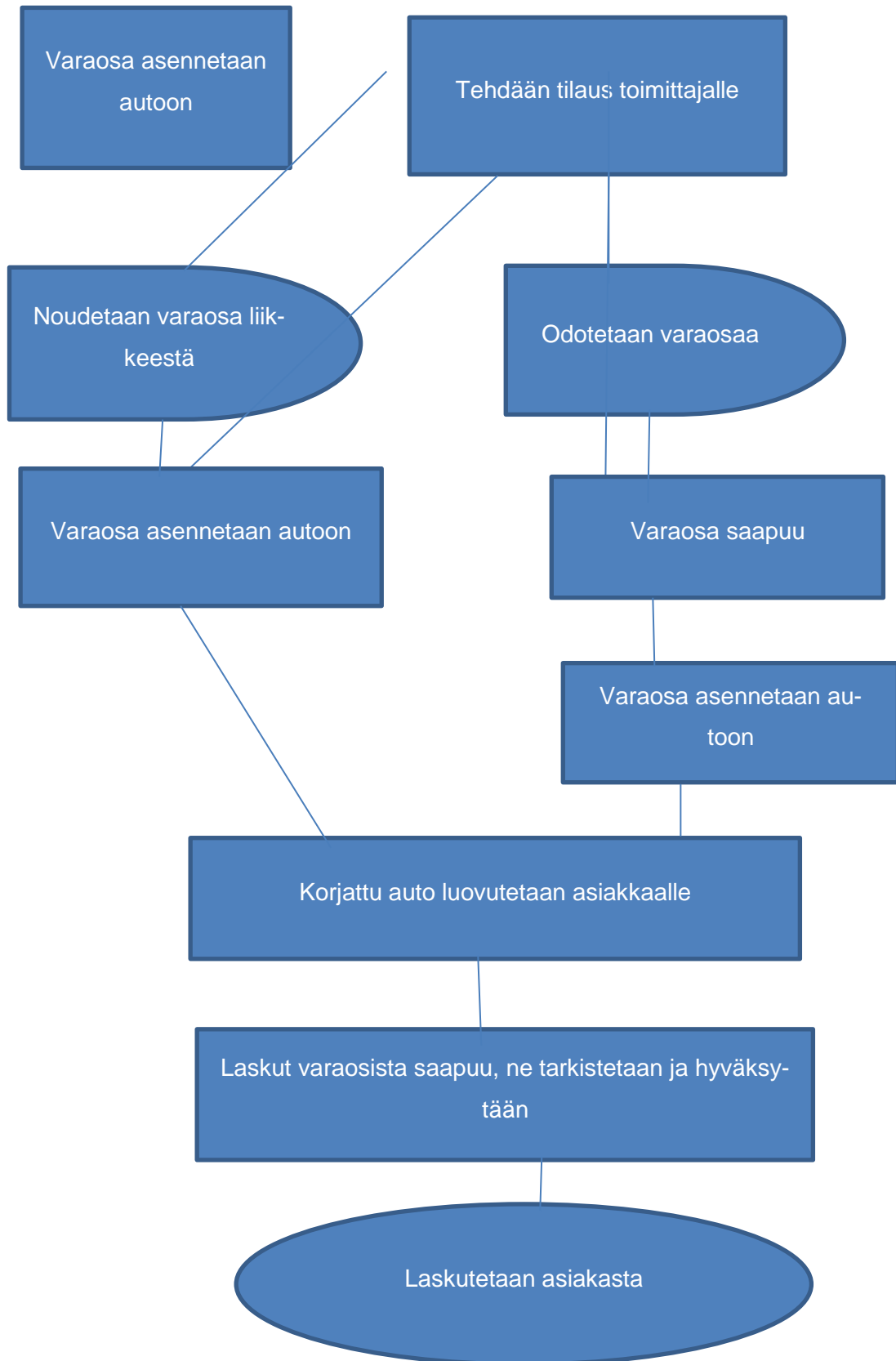
4.1 Hiljainen tieto

Ikääntyvillä on hallussaan ns. hiljaista tietoa, joka on toisaalta teknistä tietotaitoa ja toi-saalta kognitiivista tietoa ja ymmärrystä. Tekninen tietotaito syntyy kokemuksen kautta ja se on luontaista kätevyyttä ja käytännöllisyyttä. Kognitiivisella tiedolla tarkoitetaan niitä toimintamalleja ja uskomuksia, joiden avulla tulkitaan todellisuutta ja tulevaisuuden ku-via. Hiljainen tieto voi käytännössä näkyä luotettavuutena, omatoimisuutena, vastuun-tuntuna luovuutena ja intuitiivisuutena.(Hokkanen, Virtanen 2012. 142)

Kuten edellä mainittiin auto-osastolta katosi yhden ja vanhimman ammattimiehen tiedot ja taidot. Tämä henkilö hoiti varaosien, työkalujen ja kaikenlaisen kaluston hankinnat ja huollot. Hänellä oli toimittajista ja heidän toimintatavoistaan paljon sellaista tietoa, joka olisi hyödyllistä muidenkin tietää. Toisaalta osa käytännöistä oli jo varmasti vanhentu-neita ja hintojakaan ei ollut neuvoteltu uudelleen vuosiin.

4.2 Prosessin nykytila





1. Asiakastilaus saapuu joko sähköpostilla, puhelimitse tai asiakas tulee paikalle.
2. Otetaan asiakkaan tilaus/työmääräys ylös. Sovitaan missä ajassa auto olisi valmis, otetaan asiakkaan puhelinnumero ja rekisterinumero ylös.
3. Tehdään työtilaus tietojärjestelmään.
4. Katsotaan tarvitaanko mitään osia ja tarkistetaan onko meillä mahdollisesti jo varastossa tarvittavia osia. Mietitään mistä varaosa hankitaan, merkkiliikkeestä, Motonetistä, Örumilta, vai jostain muualta.
5. Jos osia tarvitaan, tehdään tilaus Örumille, kun tilaus tehdään ennen kello yhtä päivällä tavarat tulevat seuraavan aamun varaosakuormassa yhdeksältä.
6. Jos osia tarvitaan nopeammin, ne haetaan paikallisesta Motonetistä tai Wurt-hiltä. Örumista saamme tilausvahvistuksen sähköpostiin, jossa on tiedot juuri niin tarkkaan, kun tilaaja ne on sinne antanut. Jos osat haetaan Motonetistä, niin tiedot ovat yleensä puutteellisemmat. Tässä kohden sillä, joka menee noutamaan osia esimerkiksi Motonetistä, olisi oltava auton rekisterinumero mukana ja Motonetissä se olisi liitettävä laskuun laskutettaessa. Motonetistä pitää saada mukaan lähete jossa rekisterinumero pitäisi myös olla ja se lähete pitäisi viedä toimistoon ennen kuin ottaa osan käyttöön.
7. Varaosat saapuvat. Örumin varaosat tulevat sekaisin yhdessä laatikossa ja lähetteet tulevat sähköpostiin. Laatikosta sitten haetaan osia pitkin päivää. Itse haetut osat menevät yleensä suoraan autoon käymättä toimiston kautta ollenkaan. Örumin varaosalaatikon ottaa vastaan se joka sattuu sillä hetkellä olemaan paikalla. Laatikko viedään toimistoon, josta osia käydään hakemassa. Kukaan ei tarkista että kaikki sille päivälle tilatut tuotteet ovat tulleet.
8. Varaosat asennetaan autoihin.
9. Laskut saapuvat ja ne tarkistetaan ja hyväksytään.
10. Asiakasta laskutetaan.

5 Prosessin kehittämisen tarve

Useimmissa organisaatioissa ja työyhteisöissä halutaan kehitystä, koska asiat voivat aina olla nykyistä paremmin. Kriisiaikoina kehittämisen motiiviksi riittää pelko tilanteen huononemisesta ja tarve säilyttää edes saavutettu taso. Yhteisön kehitys saa voimansa nykyisen ja halutun ristiriidasta. (Murto1995.19)

Prosessikeskeisen kehittämisen painopiste on yhteisön arkipäivän tutkimisessa sen kaikilla tasoilla. Yhteisöä kehitetään ensisijaisesti alhaalta ylöspäin, koska niin julkishallinnon kuin myös yksityisen sektorin organisaatioiden perustehtävä on asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen. Olivatpa asiakkaat koulun oppilaita, terveydenhuollon potilaita, päiväkodin lapsia tai sosiaalitoimen asiakkaita, niin juuri perustasolla työskentelevä henkilöstö on paras asiantuntijataso heidän tarpeidensa tuntemisessa. Jotta organisaatio ja työyhteisö todella ohjautuisi asiakaskuntansa tarpeista ja kykenisi vastaamaan niihin nopeasti ja hyvin, perustason henkilöstön kuuleminen ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa takaaminen on onnistumisen välttämätön edellytys.(Murto 1995. 31)

Prosessin muutosta suunniteltaessa piti ajatella asiakkaita oleva sekä Edupolin autokorjaamon asiakas että varaosamyyjä- ja mekaanikko opiskelija. Kaikilla heillä on omat tarpeensa. Korjaamon asiakas tarvitsee autonsa korjattuna, mielellään mahdollisimman nopeasti ja edullisesti, laatua unohtamatta. Opiskelijoilla on monia eri näkökulmia opiskeluun. Motivoituneimmat kaipaavat haasteita ja paljon tekemistä. Osa opiskelijoista haluaa vain ruuvata autoja, eikä niinkään palvella asiakkaita. Toiset taas ovat mielellään asiakkaiden kanssa tekemisissä, eivätkä halua niinkään olla ”kädet savessa”. Opiskelijoiden tuntemus tässä kohtaa oli kyllä arvoista. Auto-osaston opettajat osasivat helposti nimetä ne opiskelijat joista on tutoreiksi aloitteleville varaosamyyjä opiskelijoille.

Edupolin auto-osastolla kehittämiseen tuli tarvetta henkilökunnan määrän vähenemisen kautta. Ammattimiehen poisjäänti tarkoitti käytännössä sitä että opettajat alkoivat hoitaa varaosahankintaa opetuksen lomassa. Toisaalta opettajien lähituntimäärätkin ovat vähentyneet vuosi toisensa jälkeen, joten aikaa opiskelijoille on vielä vähemmän. Vaikkei voi ehkä ihan kriisistä puhua, tilanne näkyy kuitenkin sekä opiskelijoiden että opettajien turhautumisena, kiireenä ja reklamaatioiden määrän nousuna.

Varaosahankintojen hoitaminen on hyvin hajautettua. Ammattimiehen poisjäännin vuoksi osastolta hävisi paljon hiljaista tietoa toimittajista ja heidän toimintatavoistaan. Tällä hetkellä hankintoja tekee vähän kaikki. Yksi ostaa työkaluja toinen varaosia, joku

taas suojaimia ja esimerkiksi hanskoja. Trukkien ja autojen huolloista on vielä sopimuskautta jäljellä. Yksi henkilö tarkistaa laskuja ja se on erittäin työlästä tilanteesta, jossa ostajalta on saatava kuittaus läheteeseen. Laskujen kanssa kuljetaan pitkiäkin matkoja ennen kuin oikea henkilö löytyy sen kuittaamaan. Kehittämistehtäväni tavoitteena on madaltaa ostoihin menevää rahaa sekä järkevöittää hankintoihin kuluva aikaa. Edupolissa alkaa varaosamyyjäkoulutus syksyllä 2017 ja tarkoitus on, että varaosamyyjäopiskelijat alkaisivat heti opintojen alussa hoitaa varaosahankintoja. Varaosamyyjäkoulutukseen on hakenut opiskelijoita, joilla on jo mekaanikon opintoja takanaan. Auto-osaston muitakin opiskelijoita käytetään tutoreina aloittaville varaosamyyjille.

5.1 Millainen on hyvä prosessi?

Yritysten on jatkuvasti pyrittävä parantamaan kilpailukykyään. Kilpailukykyä parannetaan sekä tarjoamalla asiakkaille entistä parempia tuotteita ja parempaa palvelua että kehittämällä kustannustehokkuutta. Prosessiajattelussa päämääränä on toiminnan kokonaisvaltainen kehittäminen osaoptimoinnin sijaan. (Logistiikan maailma)

Prosessi on toisiinsa liittyvien tapahtumien ja tehtävien muodostama kokonaisuus, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Perinteiset organisaatiot rakentuvat funktionaaliseen eli samat toiminnot ryhmittävään työnjakoon. Tällöin samanlaiset toiminnot on sijoitettu samaan yksikköön, esimerkiksi osto, tuotanto ja asiakaspalvelu ovat omia toimintojaan. Työt organisoidaan toiminnoittain. Tällaisessa organisaatiossa piilee siiloutumisen riski: toimintoja ei johdeta asiakkaan näkökulmasta luonnollisten työnkulkujen mukaan, vaan tekeminen osaoptimoidaan toiminnoittain. Tästä aiheutuu monenlaista hitautta ja hukkaa: tieto ei kulje, rajapinnat hidastavat tuloksen syntymistä, tehdään päällekkäistä työtä, toisilta ei opita ja niin edelleen. Organisaatiossa tuhlaataan aikaa, työtä, hermoja ja mahdollisuuksia koska työ ei "virtaa" ja sen johtaminen on monimutkaista. Asiakasta ei kuitenkaan kiinnosta organisaation rajapinnat ja vastuut, vaan lopputulos. (Logistiikan maailma)

Millainen on hyvä prosessi? Hyvä prosessi tuottaa mitä lupaa, halutussa laadussa ja ajallisesti, tehokkaasti ilman viiveitä. Hyvä prosessi on myös tarpeeksi yksinkertainen ja estää virheitä tapahtumasta. Se tuo poikkeamat esiin jotta niihin voidaan puuttua. Hyvän prosessin tunnusmerkkejä on myös se että, siitä on minimoitu hukka, ja sen toiminnot kytkeytyvät toisiinsa jatkuvana virtana. Hyvä prosessi on dokumentoitu ja kaikkien tiedossa ja yhteisiä toimintatapoja noudatetaan. (Logistiikan maailma)

Tällä hetkellä varaosahankinnan prosessi vie valtavasti aikaa opettajan opetustyöstä. Ensin opettaja etsii autosta vikaa opiskelijoiden kanssa, jonka jälkeen opettaja etsii sopivaa osaa ja toimittajaa internetistä tai etsii osaa varastosta. Tässä välissä on saattanut tulla lisää asiakkaita joiden autoja täytyy taas tutkia. Opettajalla on myös koko päivän ajan ohjattavana ja vahdittavana useita autoja joita korjataan samanaikaisesti.

Varaosien tilaaminen jääkin liian usein tehtäväksi päivän päätteeksi, jolloin opiskelijatkin ovat jo lähteneet kotiin, eivätkä siis pysty hyödyntämään tilauksen tekemisen oppimista ollenkaan. Se myös lisää sitä aikaa minkä asiakkaan auto on korjattavana. Opettajan kiire tekee sen että, opiskelijalle ei anneta aikaa miettiä itse, minkälaista varaosaa lähdetään etsimään. Kun opettaja ratkaisee ongelman nopeasti itse, että homma toimisi, se ei edesauta opiskelijan oppimista.

Prosessi voisi edetä niin että, opettaja laittaisi opiskelijan alkuun mietittäessä mitä autoon tarvitsee tilata. Opettaja voisi antaa vinkkejä mitä asioita pitää katsoa ja tarkastaa. Sen jälkeen opettaja voisi siirtyä seuraavaan kohteeseen ja opiskelija jäisi pohtimaan omaa tapaustaan. Kun opiskelija olisi mielestään ymmärtänyt missä vika ja millaisia varaosia täytyy hankkia, hän voisi mennä suoraan varaosamyyjäopiskelijan luo, jonka kanssa yhdessä etsittäisiin oikea osa ja toimittaja. Ammattimies voisi ennen lopullisen tilauksen tekemistä tarkistaa asian. Varaosamyyjä opiskelija tekee tilauksen ja/tai hakee varaosan paikallisesta liikkeestä. Alkuun olisi hyvä myös noutaa varaosa yhdessä mekaanikko opiskelijan kanssa.

6 Kiltakoulu malli

Kiltakoulut-toimintamallissa aktiiviset ammatinopiskelijat hankkivat digivälineitä ja mediaa hyödyntäen vahvan ammattitaidon ja työelämävalmiudet käytännön työtehtävissä. Yrittäjämäinen asenne uuden oppimiseen ja toimeen tarttumiseen vievät pitkälle. Tiimityö- ja työnopastustaidot ovat kohdallaan, ja oppimaan oppiessa hankitut taidot havainnoida, dokumentoida ja reflektoida omaa tekemistä tukevat ammattitaidon kasvua vielä työurankin aikana. Ammattitaitoon sisältyvien osa-alueiden- tiedon, taidon ja asenteen -kehittyminen jatkuu läpi koko elämän ja ne hyödyttävät opiskelijaa myös tulevaisuudessa entistä todennäköisemmin tapahtuvissa alan vaihdoissa ja osaamisen laajentamisessa. (kiltaopen käsikirja 7)

Ammatillisen koulutuksen reformin mukaiset toimintamallit ja rakenteet sopivat hyvin yhteen kiltakoulujen kanssa. Rakenteiden ja työjärjestysten jäykkyudet vähenevät, jolloin opiskelijoiden yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet voidaan entistä paremmin huomioida opintoja poluttaessa. Ammatillisen koulutuksen reformin myötä tapahtuva ryhmämuotoisen koulutuksen väheneminen on vaatinut myös kiltta-koulu toimintamallin päivittämistä. Kiltta-kouluja on muokattu siten että kiltamainen toiminta on mahdollista ja sujuvaa ammatillisen koulutuksen reformin jälkeenkin. (kilttaopen käsikirja 7)

Ammatillisen koulutuksen reformin myötä kiltakoulumalli on tosiaankin käyttökelpoinen, lähiopetustunteja on leikattu tasaisesti muutaman vuoden ajan. Kysymys kuuluu mitä se tekee ammatillisen koulutuksen laadulle? Kiltakoulumallissa omaa tekemistä arvioidaan itse, opettajan, tutorin ja ammattimiehen toimesta. Lukujärjestysteknisesti kiltakoulumallin järjestäminen oli hankalaa. Vuosiluokilla oli eri aikaan YTO opinnot jotka sotkivat aikatauluja paljon. YTO opintoja pystyi huonosti integroimaan työsaliopetukseen. Tästä lisää muutosvastaisuuden osassa. Lähtiessäni toteuttamaan prosessin muutosta, luovuin ensimmäiseksi digivälineiden liiasta käytöstä. Kiltakoulumallissa dokumentoidaan paljon asioita videoinnilla tai kuvitetuilla työohjeilla. Minua kiinnosti kaikista eniten aika, joka menee varaosien tilaamiseen ja toimittamiseen korjaamolle. Yksinkertaisin, ja opiskelijoille helpoin ja nopein tapa kirjata ajan kuluttamista, oli paperinen päiväkirja. Digivälineiden käyttö ajan mittaamiseen ei ollut mielestäni hyvä. Perusteluna se, että jo näiden laitteiden käyttäminen vie jonkin verran aikaa. Varaosaluetteloita tutkittiin netistä ja autovalmistajien sivuilta. Merkkiliikkeiden varaosaluettelot ovat suurimmaksi osaksi suojattuja, joten merkkiliikkeistä varaosia tilattiin puhelimitse tai menemällä paikanpäälle.

6.1 Kiltta-koulujen pedagogiikka

Kiltta-koulut on yhdistelmä työelämän kaltaisia, yhteishenkeä, motivaatiota ja opiskelijoiden aktiivisuutta kannustavia pedagogisia toimintamalleja. Kun ilmapiiri on kunnossa ja opiskelijalla itsellään on vastuu töiden valmistumisesta aikataulussa, oppiminen on mahdollista, eikä opettajakaan uuvu asiakkaalta tulevan paineen vuoksi. Aikataulut ovat alkuun työelämää väljemmät, jotta reflektoinnille ja työn tuoksinassa tehdyistä havainnoista keskustelemiselle jää aikaa. Omien töiden näkyminen asiakkaille ja erilaisissa tapahtumissa parantaa motivaatiota ja saa aikaan tervettä ammattiylpeyttä.

Johdon tuki on erittäin tärkeää uuden toimintamallin käyttöönotossa. Moni asia vaatii rakenteellisia järjestelyjä toimiakseen optimaalisesti. Työskentely helpottuu kun johdolla ja opetushenkilöstöllä on yhteinen ymmärrys ja yhteiset tavoitteet opiskelijan osaamisen

kasvattamiseksi. Tällöin johto voi antaa opetushenkilöstölle mahdollisemman paljon vastuuta ja valtaa opetuksen käytännön järjestelyissä. (kiltaopen käsikirja 13)

Motivaatiota tukevat hyvä ilmapiiri, onnistumisen elämykset ja vastuu oman ja tiimin työn etenemisestä. Motivaatio voi syttyä opiskelijoiden itse hankkimien asiakastöiden kautta. Kiltakouluissa asiakastöitä käytetään heti opintojen alusta lähtien.

Kiltakoulu mallissa:

- Annetaan opiskelijan itse ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja hoitaa asiakassuhde alusta loppuun itsenäisesti, jos mahdollista.
- Annetaan opiskelijoiden itse sopia asiakastöiden yksityiskohdista ja esimerkiksi aikataulusta.
- Annetaan opiskelijoiden pohtia ja selvittää itsenäisesti mikä on oikeastaan ratkaisua vaativa ongelma.
- Rohkaistaan monipuoliseen tiedonhankintaan ja kriittiseen ajatteluun. (kiltaopen käsikirja 15)

Pystyykö 15 – 16 vuotias opintonsa aloittanut nuori vielä itsenäisesti hoitamaan asiakaspalvelutilanteita alusta loppuun? Vastaus on ei. Opiskelija tarvitsee tutor opiskelijan, ammattimiehen tai opettajan mukaansa ensimmäisiin asiakaskontakteihin. Kun vuorovaikutustaidot karttuvat ja kokemusta tulee, hän voi toimia itsenäisesti. Kun opiskelijaa aletaan ohjaamaan siihen, että hän vastaa itse esimerkiksi aikatauluista, olisi hyvä jos pystyttäisiin käyttämään coaching-menetelmää. Tämä vaatisi kärsivällisen tutorin, että oikeanlaiset kysymykset osattaisiin esittää.

Coaching menetelmässä autetaan henkilöä kysymysten avulla itse löytämään ratkaisu tilanteeseen tai ongelmaan. Tuetaan henkilöä tunnistamaan omia voimavarojaan ja edistetään henkilön itseohjautuvuutta ja vastuunottamista omasta työstään. Mahdollistetaan ihmisen kehittyminen, kun vastauksia ei anneta valmiina. (luentomateriaali, Liisa Koski-Lukkari. 13.12.2016)

Rohkaiseminen monipuoliseen tiedonhankintaan ja kriittiseen ajatteluun lähtisi siitä että opiskelija voisi itse miettiä mistä varaosan voisi hankkia, ettei aina ostaisi sokkona sieltä mistä se on ennekin hankittu. Opiskelijaa pitää rohkaista vertaamaan hintoja, toimitusajkoja ja esimerkiksi palautusoikeutta. Nämä asiat vaikuttavat suoraan asiakkaan korjauksesta maksamaan hintaan ja korjaamiseen käytettävään aikaan.

6.2 Vertaisoppimisen toteutus

Vertaisoppiminen on yhteisöllinen ja opiskelijalähtöinen työtapana, jossa opiskelija toimii ohjaajana vertaiselleen. Vertaisoppimista voi toteuttaa monin eri tavoin. Kiltakouluissa on käytössä mm. ammatillinen opiskelijatutortoiminta, jossa opinnoissa pidemmälle edennyt toimii ohjaajana opintojensa alussa olevalle opiskelijalle. (kiltaopen käsikirja 19)

Prosessin muutoksen yhteydessä pyrittiin käyttämään varaosamyymä opiskelijan apuna aina kakkos- tai kolmosluokkalaista mekaanikko opiskelijaa. Toisen vuoden mekaanikko opiskelijalla on jo sellaiset tiedot ja taidot varaosista että hän kykenee tutoroimaan aloittelijaa. Asiakaspalvelutilanteissa mekaanikko opiskelija osasi kysyä asiakkaalta kysymyksiä joita varaosamyymä opiskelija ei osannut. Tilanteissa joissa ”auto pitää outoa ääntä” tarvittiin sitten jo ammattimestä apuun selvittämään autossa olevaa vikaa. Varaosien tilaamiseen varattiin opiskelijoille riittävästi aikaa. Tarkoitus oli että varaosamyymä saa kokemusta toimittajien erilaisista toimintatavoista, vaihtoehtoisista varaosista ja varaosien hinnoista. Asiakkaalle etsittiin kuitenkin aina edullisin vaihtoehto, jos se oli mahdollista, tässä etsinnässä vanhemman opiskelijan kokemus oli tarpeen. Varaosamyymä opiskelijat lähtivät myös mukaan hakemaan varaosia, siinä he näkivät kuinka varaosia noudettaessa tulee toimia, mitä tietoja pitää olla mukana ja kuinka asiakaspalvelutilanteet toimittajien kanssa hoituvat.

Palautteen antaminen, palkitseminen, tehtävien laajentaminen tai urakehitysmahdollisuudet pyrkivät kaikki vaikuttamaan henkilön haluun tehdä eli hänen motivaatioonsa. Palautteella voidaan tässä ymmärtää tunnustuksen antamista tai korjaavaa palautetta, joka sinänsä voi olla neutraalia tai sitten negatiivista palautetta. Palautteen antaminen onkin tärkeää, jotta voitaisiin ylipäänsä korjata tai muuttaa toimintaa. (Honkanen 2006. 339)

Konkreettisin korjaava palaute minkä opiskelijalle voi näyttää, on esimerkiksi väärän osan tilaamisesta aiheutunut palautus ja/tai rahtikustannus, joka on lisätty laskuun. Jos opiskelija ei pääse mukaan tilaamaan osia, ei hänelle voi antaa palautettakaan. Tällöin opiskelija jää tyhjän päälle ja mitä luultavammin siitä seuraa motivaation lasku. Usein liian vähäisen perehdyttämisen ja opastuksen takia, jota pitäisi saada tutor-opiskelijalta tai opettajalta, annetaan negatiivista palautetta. Mahdollisesti ei ole kerrottu vaihtoehtoisista toimittajista ja osa on tilattu kalliimpaan hintaa kuin se olisi saatu joltain toiselta toimittajalta. Yksi muutosvastaisuuden merkki on myös se, että tiettyjä osia tilataan tiettyistä paikoista koska niin on aina ennenkin tehty.

Oppimalla ihminen kykenee sopeutumaan ympäristöönsä ja muuttamaan toimintaansa. Oppimisella tarkoitetaan yksilön muistissa tapahtuvia pysyviä muutoksia, jotka syntyvät kokemusten myötä ja ilmenevät tietojen ja taitojen karttumisena. Muistirakenteissa tapahtuvat muutokset muuttavat sisäisiä mielen mallejamme, mutta oppiminen näyttäytyy myös oppimisen muutoksena. Esimies, jonka mieleen ja muistiin on rakentunut kartta siitä, miten palaute vaikuttaa ihmisiin, alkaa myös käytännössä antaa enemmän palautetta toisille, ja hän kiinnittää huomiota tapaan, jolla palautetta antaa. (Leppänen-Rauhala2012. 35-36)

Vertaisoppimisessa yksi isoimmista haasteista on palautteen antaminen. Opiskelijat eivät kovin hanakasti anna toisilleen palautetta. Palautetta saatetaan antaa myös siinä muodossa että se voidaan katsoa enemmänkin piruiluksi. Tässä kohtaa on hyvä jos opettaja tai ammattimies pystyy puuttumaan tilanteeseen. Toisaalta osalla työpareista tuli myös ”me selvittiin tästä” ajatuksia, jotka motivoivat heitä lisää, tässä kohtaa positiivinen palaute ruokki molempia, sekä vanhempaa mekaanikko-opiskelijaa että aloittelevaa varaosamyyjä opiskelijaa. Positiivinen palaute tukee opiskelijaa myös niin että hän ryhtyy soveltamaan hyvän käytännön mallia muihin tilanteisiin ja kenties kertoo siitä myös muille opiskelijoille. On hyvä käydä aika ajoin läpi opettajan tai ammattimiehen kanssa onnistumisia. Epäonnistumisia pitää myös käydä läpi, rakentavassa hengessä tietenkin, jotta oppimista tapahtuu.

6.2.1 Kaizen-mallin käyttö

Kaizen menetelmä kehitettiin Japanissa toisen maailmansodan jälkeen. Kaizen menetelmä kuvataan siten että se on jatkuvaa kehittymistä pienin askelin. Kaizenissa on kuusi askelta:

1. Mahdollisuuksien kartoittaminen. Opiskelija yhdessä tutor opiskelija kanssa miettii tilanteen järkevää hoitamista.
2. Nykytilan analysointi. Analysoidaan miten tällä hetkellä toimitaan, mistä tilataan mitäkin ja niin edelleen.
3. Omaperäinen ideointi. Mietitään kuinka voidaan tehdä toisin ja muuttaa prosessia tehokkaammaksi tai paremmaksi.
4. Suunnitelman laatiminen. Laaditaan suunnitelma ja jaetaan tehtävät.

5. Suunnitelman toteuttaminen. Toteutetaan työtehtävät niin kuin suunniteltiin.
6. Tilanteen uudelleen arviointi. Mietitään missä onnistuttiin ja mikä meni pieleen. Otetaan hyvät käytännöt käyttöön ja luovutaan niistä jotka eivät toimineet. Opi-taan tilanteesta.

Opiskelijat voivat kirjata käytäntöjä päiväkirja tyyppisesti ylös, jotta ne ovat jostain tarkastettavissa kun seuraava samankaltainen tilanne on käsillä. Opettajan ja ammattimiehen on syytä seurata kehittymistä, ettei siinä pääse tapahtumaan taantumaa. Opiskelijan motivaatiolla on suuri merkitys Kaizen-mallin toteuttamisessa, toiset eivät vain pysty kovinkaan suunnitelmalliseen toimintaan.

6.2.2 Solu opetus malli

Koulussa aikataulut, oppiaineet, opettajat ja tilat näkyvät päivittäin lukujärjestyksessä. Oppiaine ja aika ovat siis sidottuna tiiviisti yhteen. Uuden linjan mukaisesti tästä pitäisi päästä eroon.

Soluopetuksessa opetus tapahtuu soluissa, joissa opiskelijalle tarjotaan mahdollisuus opiskella 30 – 38 tuntia viikossa. Jokaiselle alalle tule oma solu. Sisältö soluihin tulee 1 – 3 vuosikurssien ammatillisista opinnoista, joita ei kuitenkaan tuoda aikataulutettuina esille lukujärjestyksessä tai korvamerkattuina tietyille opettajalle. Opettajilla on etukäteen resursoitu tuntimäärä käytössään ja he suunnittelevat oman aikataulunsa yhteistyössä kollegojensa kanssa. Soluopetuksen keskiössä on opiskelija. Opiskelija ohjataan heti opintojen alussa vastuulliseksi toimijaksi, hänen opiskelutaitojaan kehitetään aktiivisesti ja häntä tuetaan oman polun etsimiseen. Opettajan työtä helpottaa myös se, että aktivoitu opiskelija kantaa paremmin vastuuta omasta opiskelustaan ja pitää itsekin aiempaa tarkemmin kirjaa omien opintojensa etenemisestä – opiskelija nähdään yhtenä resursina, joka nyt valjastetaan käyttöön. Opiskelijat voivat auttaa toisiaan soluissa – vanhemmat opiskelijat on mahdollista valjastaa tutoreiksi nuoremmilleen. Soluun solahtaa kätevästi mukaan eri-ikäiset opiskelijat eikä jakoa aikuisiin/nuoriin enää tarvita. Soluissa liikutaan jouhevasti opinnoista toiseen, jolloin nopeampi eteneminen mahdollistuu. (www.amke.fi)

Soluopetus malli voisi täydentää kiltta-koulu mallia hyvin. Tässä mallissa Keudalla oli kehitetty ammatillisia soluja. Edupolilla kokeilisin kuitenkin YTO-aineiden soluja kiltakoulumallin rinnalle tukemaan ammatillisia opintoja. Käytännössä kun esimerkiksi matematiikkaa on 1, 2 ja 3 kurssit, sama äidinkielellä ja englannissa, voisi nämä pyöriä osastoittain

niin että tietynä aikana pyörisi matematiikka 1 ja seuraavalla viikolla tai jaksolla matematiikka 2. Samoin äidinkieli ja englanti. Opiskelija voisi yhdessä ammatillisen opettajan kanssa suunnitella sopivat kohdat milloin suorittaa YTO-aineita. Näin työsalityöskentelyä olisi helpompi suunnitella varaosamyyjä opiskelijoiden osalta. Ryhmää voisi jakaa opiskelemaan vuorotellen soluihin, kuitenkin kokoajan joku heistä olisi hoitamassa varaosien hankintaa.

6.3 Muutosvastarinta

Koulutusta käytetään yleisesti kehittämisen menetelmänä. Perinteisessä muodossa se soveltuu erinomaisesti muutoksen illuusion vahvistamisseremoniaksi. Muuttamisen ja vanhan säilyttämisen ristiriidan voi havaita itse koulutustilanteessa, kun sitä yritetään muuttaa. Koulutuksen vaikuttavuuden kannalta tärkeämpää kuin se, mitä opetetaan on se miten opitaan. Tällöin koulutustilannetta yhdessä koulutettavien kanssa tutkimalla voidaan oppia yhteisöstä ja yhteisön muutosprosessista enemmän kuin siitä luennoimalla. (Murto 1995. 21)

Aloittaessani varaosahankinnan prosessin muutoksesta puhumista auto-osasto opettajien kanssa, törmäsin muutosvastaisuuteen. Oli haastavaa saada opettajat miettimään kuinka paljon heidän aikaansa säästyisi muutoksen myötä. Opettajilla oli kyllä hyviä käytännön ideoita prosessia parantamaan, mutta omaa toimintaansa he eivät olleet valmiita muuttamaan. Ensimmäisen kokeilujakson ajaksi laittamani opiskelija oli pikkuhiljaa siirretty huolehtimaan vara-osavarastosta ja järjestelemään mekaanikkojen työkalupakkeja. Opettajat tilasivat vara-osia ilman tätä vara-osamyyjäopiskelijaa. Opiskelijoille, varsinkin vara-osamyyjäopiskelijalle olisi tärkeää olla jokaisen vara-osan tilaamisessa mukana. Vain osia itse etsimällä ja olemalla yhteyksissä toimittajiin opiskelijalle voi syntyä rutiineja tietynlaisten asioiden, kuten asiakaspalvelu ja osien tunnistaminen, hoitamiseen.

Muutoksen vastarintaa voi olla monenlaista: äänekkästä, hiljaista ja passiivista. Jotkut kritisoivat muutosta avoimen äänekkäästi ja tuovat negatiiviset näkökulmat esille työyhteisössä, levittävät huhuja ja yrittävät saada muut puolelleen valittamaan muutoksesta. He vievät paljon esimiehen aikaa ja huomiota jatkuvalla negatiivisen ilmapiirin lietsonnalla. Toiset toimivat hiljaa maanalaisena vastarintana, tekevät vastarintaa piilossa ja vaikuttavat sieltä käsin muutosta vastaan. Muutosvastarinta on luonnollinen ja hyvin inhimillinen tapa reagoida uusiin ja vieraisiin asioihin. Työntekijä ei halua, että hänen jo totuttuun rutiiniinsa tulee muutosta. (Pirinen 2014. 98)

Prosessin muutoksen yhteydessä kohdattiin sekä äänekästä että hiljaista vastarintaa. Äänekästä vastarintaa tuli auto-osaston opiskelijoilta sekä opettajilta. Opiskelijat olivat huolissaan siitä että varaosamyyjä opiskelijoiden tutorointi hidastaisi heidän omia opintojaan tai että heillä ei olisi enää niin paljon itse auton korjaamista. Osa opettajista taas oli sitä mieltä että prosessi on liian hidas toteuttaa opiskelijoilla. Tottahan se aluksi onkin hidasta, mutta taitojen karttuessa myös tahti kiihtyy. Prosessin muutoksen alku olisi vaatinut paljon enemmän kärsivällisyyttä opettajilta. YTO-opettajat taas olivat niitä hiljaisia vastustajia. He eivät yksinkertaisesti vastanneet sähköposteihin kun kysyttiin mahdollisuutta siirtää luokkaopetusta työsaliiin. Henkilökohtaisesti kun meni kysymään asiasta niin tuli monta negatiivista asiaa jonka vuoksi prosessi ei edennyt heidän osaltaan. Tähän osasyynä ja aivan ymmärrettävänäkin sellaisena se ettei tämän prosessin muutos hyödyttänyt YTO-opettajia lainkaan. Heidän olisi vain tarvinnut tehdä hieman enemmän töitä muuttaakseen opetusmateriaaliaan.

6.3.1 Muutoksen selkeät tavoitteet

Esimies voi vähentää työntekijän epävarmuuden tunnetta muutoksessa ennakoimalla muutosta ja selventämällä työntekijöilleen muutoksen keskeisiä tavoitteita. Purkamalla auki tavoitteet työntekijän lähtökohdista ja työtehtävistä käsin esimies auttaa työntekijää hahmottamaan, mitä muutos tarkoittaa käytännössä hänelle ja mitä häneltä odotetaan. (Pirinen 2014. 16)

Prosessin muutosta lähdettiin viemään eteenpäin yhdessä palaverissa, jossa ilmoitettiin että tullaan kokeilemaan, kuinka varaosamyyjä opiskelijat saataisiin hoitamaan varaosien hankintaa. Opettajilta kysyttiin mitä mieltä he olivat prosessin muutoksesta. Heille ei koskaan kunnolla selitetty mitä muutos toisi tullessaan ja kuinka heidän tulisi edistää muutosta. Periaatteessa kaikki olivat kovin tyytyväisiä jos työtehtävien määrä vähenisi. Konkreettiset toimet prosessin edistämiseen kuitenkin puuttuivat. Esimiehellä ei ollut taitoa viedä asiaa systemaattisesti eteenpäin. Ensimmäinen implementointi yritys syksyllä 2017 ei onnistunut, seuraava yritys 2018 onnistui paremmin ja saatiin jo tuloksiakin.

6.4 Opettajuuden muutos

Työelämälähtöisessä oppimisessa opettajalla on monenlaisia rooleja, joista vain harva liittyy perinteiseen mielikuvaan opettajuudesta. Isoimpia mullistuksia on opettajien tiimityön lisääntyminen. Työt kannattaa jakaa siten että, jokaisen vahvuuksia käytetään kokonaisuuden hyväksi. Rohkeutta tarvitaan siihen että, uskaltaa hypätä tutuimman substanssiosaamisensa ulkopuolelle, nauhoittaa omat kalvosulkeisensa videolta katsottavaksi ja siirtyä ohjaamaan kaikenlaisen osaamisen karttumista. (kiltaopen käsikirja 45)

Edellä mainitsin YTO aineiden integroinnin vaikeudesta työsalityöskentelyyn. Opiskelijoilla on eri jaksoissa YTO-aineita, joita ovat englanti, äidinkieli, matematiikka ja niin edelleen. Jos opiskelija on näiltä tunneilta pois, hänen tulee korvata kurssi joko oppimisstudiossa tai rästäpäivillä. Korvattavat opinnot tehdään normaalin koulupäivän ulkopuolella. En siis voinut määrätä opiskelijoita olemaan pois YTO tunneilta, joka taas vaikeutti tutor-opiskelijan saantia varaosamyymä opiskelijan avuksi. Ehdotin tuolloin että osa aineista voitaisiin integroida ammattitunneille. Esimerkiksi matematiikka ja äidinkieli olisi sopineet hyvin työsalin. Äidinkielessä esimerkiksi tarjouspyynnöt ja muut asiakirjat, matematiikassa tilavuudet, alennukset, työn hinnoittelu ja monta muuta. Meidän YTO opettajat eivät tästä innostuneet. Se olisi tietenkin vaatinut heiltä oman opetusmateriaalinsa osittaista muuttamista, mikä ei tuntunut mielekkäältä. Samoin jo pelkkä työsalin tuleminen, turvakenkien ja haalareiden päälle laittaminen oli heistä kammottava ajatus. Tulemalla työsalin kiltamalli olisi pyörinyt taukoamatta ja lukujärjestykset eivät olisi sotkeneet päivää.

6.5 Toimittajien määrä

Kun hankintoja aletaan tutkia lähemmin, useimmissa yrityksissä ensimmäinen yllätys on toimittajien valtava lukumäärä. Lähes samanlaista tavaraa tai palvelua on ostettu monelta toimittajalta ja kallista työaikaa käytetty neuvotteluihin. Useista pikkueristä on seurannut pikkulaskuja, pienlaskutuslisiä, ylimääräisiä rahtikuluja, turhia käsittelykuluja, toiminnallista yhteensopimattomuutta, laatueroja ja niin edelleen. Tällaisessa tilanteessa tuntuu varsin luontevalta antaa ensimmäiseksi ohjeeksi vähentää toimittajien määrää. (Iloranta, Pajunen-Muhonen 2015 98)

Varaosien ja työkalujen hankkimiseen käytetään paljon aikaa, ajellaan pitkin Porvoota etsimässä tietynlaista osaa tai työkalua. Menee työpäivä tietysti siinäkin, opiskelijat istuvat koululla tekemättä juuri mitään ja asiakkaiden auton korjaamalla oloaika pitkittyy.

Tämä on ongelmana varaosien ja työkalujen hankinnassa. Vaikeaksi toimittajien määrän vähentämisen tekee se, että automerkkejä on paljon, eikä kaikkiin käy niin sanotut tarvikkeosat. On myös tilanteita joissa asiakkaat haluavat oman automerkkinsä alkuperäisvaraosia. Tuolloin niitä on haettava eri merkkiliikkeistä. Samoin jos työn tekeminen vaatii erityistyökaluja, on etsittävä toimittaja jolta sellaisen saa. Osan työkaluista voisi tehdä meidän kone- ja metalliosasto, mutta se vie ehkä vielä kauemmin aikaa ja taas asiakkaan auto seisoo korjaamolla pidemmän aikaa. Vaihtoehto itse tekemiselle voisi olla sopimus jonkin työkaluja valmistavan yrityksen kanssa. Yhtä paljon kuin toimittajia on myös käyttäntöjä. Tässä kohtaa on haastavaa saada samalaisia käyttäntöjä toimimaan. Toisille laskutustietojen antaminen on tärkeää ja toisille ei ollenkaan. Varaosaliikkeet laskuttaa Edupolia isommissa erissä kerrallaan, joten tiedot kohdistamisesta tuli olla kaikilla samat.

7 Ajan käytön hallinta

Jokainen esimiesasemassa toimiva kohtaa tilanteita, jossa käytettävissä oleva aika ei tunnu riittävän tarvittavien tehtävien hoitamiseen. Tuoreen EU-alueella tehdyn tutkimuksen mukaan ongelma ei rajoitu vain esimiehiin. Työelämässä toimivat kokivat tarvitsevänsä keskimäärin kolme tuntia päivässä lisää aikaa selvitäkseen kunnolla tehtävistään. Aikapulasta ja kiireestä on tullut suorastaan muoti-ilmiö. Tutkimukset puhuvat kyllä vahvasti myös sen puolesta, että aikapula on usein itse aiheutettua. On alettu puhua aikavarkaista, jotka vievät ajan tärkeiltä asioilta.

Se mitä saat aikaan työpäivän aikana, riippuu omasta motivaatiostasi, energiastasi, taidoistasi ja kyvyistäsi, mutta ennen kaikkea voimavaroistasi. Ajankäytön hallinta ei ole keino työskennellä kovemmin ja pidempään, vaan se on keino toimia nerokkaammin ja saada työ tehtyä helpommin ja nopeammin. (Hokkanen, Virtanen 2012.134)

Puhuttaessa aikavarkaista, ei auto-osastolta ole kovin vaikea sellaisia löytää. Yksi suuri ryhmä on ”muuten vaan autoista puhuvat” asiakkaat tai opiskelijoiden luokkakaverit tai muut ystävät. Autoista jutusteluun saatetaan käyttää tunti tai pari. Tämä on yleistä myös opettajille. Auto-osaston opettajat joutuvatkin usein jäämään hoitamaan oikeita töitään päivän päätteeksi, ja yksi näistä töistä on varaosien hankkiminen.

Työaika on ollut vahvasti esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa viime vuosina. Toiset toivovat työajan pidentämistä, toiset taas ovat huolissaan työn ajallisten rajojen haurastumisesta ja työn leviämisestä muille elämänalueille. Työaikaraamien sisällä keskeisiä

kysymyksiä ovat olleet kiire ja työtahdin kiihtyminen. Monella työpaikalla ja monessa työssä pyritään tuottamaan enemmän samassa ajassa kuin aikaisemmin. (työterveyslaitos 12)

Opettajan työssä kaikki paitsi itse opettaminen on lisääntynyt huomasti. Hallinnollisiin kirjaimisiin, projekteihin ja hankkeisiin menee helposti kolmasosa opettajan ajasta. Esimerkkinä juurikin Kilta-koulu hanke, johon suurimman osan linjoistamme olisi pitänyt osallistua. Ongelma on lähinnä siinä, että kun opettajia on niin vähän opiskelijoihin nähden, niin näitä hienoja hankkeita ei pystytä toimeenpanemaan.

Toisena isona tekijänä aikapulaan on opiskelijoiden henkilökohtaisten opintopolkujen tekeminen. Motivoituneelle ja aikaansaavalle opiskelijalle on tehtävä opintosuunnitelma, jottei hän turhaudu. Heikommalle opiskelijalle taas se on tehtävä sen tähden että hän pysyisi muiden vauhdissa ja saisi opintoja eteenpäin. Sitten on vielä porukka tältä väliltä rästeineen ja muine suunnitelmineen. Usein, varsinkin jaksojen vaihtuessa opinto-ohjaajan huoneessa istutaan tunti toisensa perään opiskelijoiden kanssa, suunnittelemassa uuden jakson lukujärjestystä. Tämä hankaloittaa Kilta-koulu mallin toteuttamista, kun yleensä ne motivoituneet opiskelija edistyvät opinnoissaan nopeammin. Jäljelle jäävällä opiskelijamateriaalilla on hankala Kilta mallia toteuttaa, opiskelijoiden motivaation puutteen vuoksi.

Seuraavalla sivulla on esitetty asioita jotka vaikuttavat ajankäyttöömme. Ensimmäisenä ovat omat tapamme. Jätämmekö asioita viime tippaan ja teemme vasta sitten kun niiden perään joku kenties jo kyselee. Tämä on opiskelijoille hyvin tuttu tapa toimia. Asiakkaan autoon pitää saada osat tilattua heti ettei korjaamolla olo aika veny. Toisena on rauhallisen paikan valinta. Jos työsalin toimistossa tuntuu olevan jatkuva meininki ja möyke, aina voi siirtyä tyhjään luokkatilaan, jotta saa asian, esimerkiksi puhelun asiakkaalle tai toimittajalle, hoidettua. Kolmantena oma elämänhallinta. Jos asiat ovat sekaisin kotona, ei ne hanskassa ole koulussakaan. Kuraattorilla käynti yleensä auttaa. Neljäntenä opiskelijan sekä opettajan pitäisi osata sanoa ei. Opettajan pitää osata priorisoida opettaminen ensisijaiseksi tehtäväkseen. Opettajan tulisi kieltäytyä hankkeista ja projekteista, joiden hyödyt osastolle ovat vaatimattomat. Tätä ei tietenkään katsota hyvällä ylemmässä johdossa. Opiskelijan pitää osata sanoa ei kavereille, jotka houkuttelee tekemään jotain muuta kuin mitä opiskelija tulisi tehdä. Samoin opiskelijan pitää tietää millaisia töitä ei voida ottaa auto-osastolle tehtäviksi. Keskittyminen sillä hetkellä olevaan asiaan säästää aikaa kun asiaan ei tarvitse myöhemmin enää palata. Eli työt pitäisi tehdä niin valmiiksi kerralla kun se on mahdollista. Myös tarpeellinen lepo ja tauot on hyvää ajanhallintaa.

AJANHALLINTAAMME VAIKUTTAVIA ASIOITA

Omat tavat



Aiheuttavatko tapani kiirettä? Esimerkiksi torkutanko viimeiseen saakka aamuisin? Tai onko tapanani myöhästyä, koska täytän tyhjät hetket? Opituisia tavoista voi myös oppia pois.

Opiskeluympäristö



Missä saan rauhallisesti työskenneltä? Rytymittisivätkö päiväni paremmin, jos lähtisin kodin sijaan päivittäm kirjastoon opiskelemaan?

Muutos elämäntilanteessa



Uusi elämäntilanne vaatii ajankäytön tarkastelua. Esim. opiskelujen aloittaminen, työn aloittaminen, lapsen saaminen... Mihin aikaa on varattava?

Taito sanoa ei



Suostunko toisten pyyntöihin omasta tahdostani? Saanko sanottua jämäkästi ei, jos näyttää, että aikani ei riitä?

Kyky keskittyä hetkeen



Taito, jota voi harjoitella. Kun teet jotakin, älä tee mitään muuta. Tai kuinka rytmittän työskentelyni niin, että jaksan keskittyä?

Rentoutumisen tärkeys



Olisiko työskentelyni tehokkaampaa, kun aikataulutun mukaan vapaat, rentouttavat hetket?

Tavoitteiden selkeys



Mitä selkeämmät tavoitteet, sitä helpompi suunnata energia oikeaan suuntaan. Laajat, ylitysepääsemättömiltä tuntuvat tavoitteet kannattaa pilkkoa hallittavimpiin välitavoitteisiin.



8 Asiakslupaus

Kuten Pulkkinen opinnäytetyössään kertoo, pitää organisaation määritellä tarkasti mitä asiakkaat tarvitsevat ja mitä he palvelulta odottavat. Tämän prosessin avulla organisaatio voi määritellä palveluiden laatutakuun, eli lupauksen siitä kuinka palvelu hyödyttää kunkin segmentin asiakkaita. Asiakkaille pitää tehdä näkyväksi se, kuinka hän saa parasta mahdollista palvelua. Asiakslupauksen pitää olla suunnannäyttävä kaikessa organisaation toiminnassa. Asiakslupaukseen pitää sitoutua jokaisen organisaatiossa työskentelevän ja se pitää selvittää organisaation strategiasta, liikeideasta ja arvoista. (Pulkkinen 2016)

Edelleen Pulkkinen sanoin, palvelun laatu on ongelmallinen havaita, koska sen tuottamista ja kuluttamista ei voi nähdä. Hyvin usein asiakas osallistuu palvelun tuottamisen prosessiin myös itse. Tällaisessa palvelun tuottamisessa on tärkeää tietää mitä asiakas palvelulta odottaa. Asiakas lupauksen tarkoitus on erottua massasta positiivisella tavalla. Lupauksen tulisi painottaa tuotteen tai palvelun hyviä ominaisuuksia. Kunnallisen toimijan tapauksessa takuun ja lupauksen tulisi ilmentää palvelun laatua ja joustavuutta. (Pulkkinen 2016)

Asiakslupauksena Edupolin auto-osatolla voidaan pitää:

- laatua, autot tarkastetaan ammattimiehen toimesta ennen asiakkaalle luovutusta.
- hinnoittelua, joka on usein edullisempaa kuin ammattikorjaamoilla.
- kokonaispalvelu, esimerkiksi huolto ja katsastus
- asiakaspalvelua, jossa asiakasta kohdellaan ystävällisesti ja informoidaan mahdollisista uusista käänneistä.
- toimitaan ekologisesti, ympäristöseikat huomioon ottaen.

Osalle asiakkaista kokee tärkeänä sen että he voivat osaltaan edistää kouluttautumista ja olla yhtenä tekijänä syrjäytymisen estämisessä. Toisille ekologisuus on tärkein peruste ja he luottavatkin siihen että Edupolilla toimitaan saamiemme ympäristö standardien mukaan. Erityisenä asiakassegmenttinä mainitsen entiset ja nykyiset, entisen Amiston, nykyisen Edupolin, opettajat ja muun henkilökunnan.

9 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineiston keruu

Auto-osaston opettajia ja ammattimiestä on haastateltu. Varaosia tilataan noin 1-20 työpäivän aikana, riippuen päivästä. Haastattelukysymykset olivat:

- Kuinka monta varaosaa päivittäin tilataan?
- Millaiset varaosat ovat hankalimpia löytää?
- Millaisia varaosia on nopea ja helppo löytää?
- Mitä tehdään jos varaosaa tai työkalua ei löydy miltään toimittajalta?
- Tilataanko osia ulkomailta?
- Onko varaosilla palautusoikeus?

Haastatteluissa kävi hyvin ilmi millaisissa tapauksissa varaosahankintaan menee paljon aikaa, ja niitä pääsääntöisesti ovat:

- Vanhat autot tai mallit, varaosia pitää haeskella aina Euroopasta asti ja aina ei löydy sieltäkään. Jos varaosaa ei löydy, ryhdytään etsimään yritystä joka sellaisen voi valmistaa.
- Erikoiset tai itse rakennetut autot ja Amerikkalaiset autot.
- Tietyt merkit joihin käy vain tietty osa ja siihen voi olla 15 vaihtoehtoa, silloin tilataan ne 15 ja kun niistä se sopiva löytyy loput lähetetään takaisin. Kaikki varaosatoimittajat eivät palautusmahdollisuutta anna. On siis valittava se toimittaja jolle palauttaminen on mahdollista, vaikka hinta olisikin korkeampi.
- Sähköosien tilaaminen on myös aikaa vievää. Nimikkeitä on paljon ja osia kutsutaan eri toimittajilla eri nimillä, toimittajien hakukoneet eivät tunnista osaa jos se haetaan eri nimellä kuin se heidän hakukoneessa on.
- Tavanomaiset varaosat. Esimerkiksi akut, akuista on tehty autokohtainen luettelo mikä käy mihinkin malliin. Jos akkua ei luettelosta löydy se täytyy mitata ja ottaa muita tietoja ylös ja sitten etsiä toimittajaa.
- Merkkiosat ovat hitaampia tilata kuin tarvikeosat. Merkkiliikkeiden varaosaluettelot ovat suojattuja joten niistä ei pääse katsomaan sopivaa osaa, vaan tilausta hoidetaan puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

- Joissain tapauksessa asiakas haluaa tilata osia ulkomailta, meidän opiskelijat ja opettajat eivät tuolloin voi tehdä tilausta. Asiakasta kuitenkin autetaan löytämään oikea osa. Tämä toiminta on toisinaan aikaa vievää ja työlästä.

Tutkin varaosa hankintaan kuluvaan aikaa myös niin että laitoin kaksi oppilasta pitämään päiväkirjaa kaikesta tavaran tilaamisesta ajalla 8.1. – 29.3.2018. He laittoivat ylös mitä tilattiin ja mistä ja kuinka kauan osan etsiminen/tilaaminen kesti. Apuna heillä oli tutor-opiskelija tai ammattimies. Heillä oli ohjeena kirjata ylös vain puhtaasti varaosan etsimiseen, tilaamiseen ja toimittamiseen käytetty aika. Kaksikko käytti tuona aikana varaosien hankintaan viikossa 12 – 17 tuntia, viikosta riippuen.

Jos muutetaan euroiksi tuo 17 h, niin se on kv-tessin mukaan sivukuluineen 40€/tunti joka siis maksetaan opettajalle palkkaa. $17 \times 40 = 680\text{€}$ viikon osalta säästyisi opettajan palkassa jos oppilaat tekevät sen. Tärkeämpää kuin tuo rahamäärä on kuitenkin opettajan säästynyt aika opettaa muita oppilaita, etenkin heikommalle oppilas ainekselle tästä on suuri hyöty.

Myös laskutusvaihe nopeutui kun opiskelijat tekivät hankinnat käyttäen samoja ohjeita. Ostoihin merkittiin selkeästi auton rekisterinumero ja kuka sen on hakenut tai tilannut, laskujen kohdistaminen oli nopeampaa kun ei tarvinnut etsiä kuittaajaa sille. Laskutus asiakkaille päin oli sujuvampaa eikä siinä tullut niin paljon korjaamista. Nämä laskutusaisat säästivät ammattimiehen aikaa, jonka senkin voi käyttää opiskelijoiden tukemiseen.

10 SWOT analyysi

<p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -ammattitaitoinen hlökunta -hyvät tilat ja välineet oppimiseen -hyvät yhteistyökumppanit -toimittajat lähellä 	<p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -osa opiskelijoista heikkotasoisia -opettajien muutosvastaisuus -tutor opiskelija ei ota vastuuta -lukujärjestykset -YTO opettajat
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -aikuiskoulutus -maahanmuuttajat -koulutuksen myynti ulkopuolisille -oppisopimuskoulutus -markkinointi -valmis malli otettavaksi käyttöön 	<p><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -opiskelijoita ei hae alalle -auto-osaston opettajat

SWOT- analyysin tarkoitus on tutkia tulevaa prosessin kehittämisen kannalta.

10.1 Vahvuudet

Vahvuuksina Edupolin auto-osastolla voidaan pitää opetushenkilökunnan ammattitaitoa. Kaikilla on pitkä ammatillinen kokemus työelämästä ja he ovat myös pedagogisesti päteviä. Opettajat koulutautuvat säännöllisesti. Tekniikka muuttuu nopeasti ja uusista asioista otetaan ja ollaan hyvin selvillä. Opettajat tuntevat opiskelijansa hyvin, jolloin heille on helppo jakaa erilaisia tehtäviä, kuten tutorointi. Opettajat pitävät hyvin yhteyksiä paikallisiin korjaamoihin ja merkkiliikkeisiin, joista he saavat ajankohtaista tietoa alalla tapahtuvista muutoksista.

Osastolla on uudet hyvät tilat oppimiseen. Luokkatilaa on riittävästi teorioiden opetukseen, joissa käytössä tietotekniikkaa ja demo-osia, esimerkiksi auton moottori. Osastolla on 17 nosturipaikkaa, tilityöpaikka hitsaamiseen ja kolme pesupaikkaa. Tilaa on paljon ja erilaisia projekteja pystytään tilojen puolesta toteuttamaan, esimerkiksi raskaan kaluston päivittäishuoltoja.

Yhteistyökumppanit, varaosien toimittajat, merkkiliikkeet ja korjaamot ovat Porvoon alueella, joten ei tarvitse lähteä kauas hakemaan varaosia tai työkaluja.

Osasto on aktiivinen myös kansainvälisessä toiminnassa, jolloin saadaan uusia näkemyksiä maailmalta.

10.2 Heikkoudet

Prosessin heikkoutena voidaan pitää opiskelijoita joiden oppimisen kyky ja motivaatio on heikko. Opiskelijat tarvitsevat itse paljon tukea opintoihinsa, joten heitä ei voi käyttää tutor-toiminnassa. Tutor-opiskelijoissa on myös ryhmä joka ei ota vastuuta tutoroinnista. Poissaoloja on paljon ja silloin tutoreista tulee pulaa. Tutor opiskelijat eivät myöskään aina opasta kunnolla, vaan hoitavat esimerkiksi tilauksen itse, jolloin varaosamyyjä opiskelija ei opi.

Opettajien muutosvastaisuus on osaston heikkous. Vaikka he ovat hyviä ja päteviä opettajia, he ovat kaavoihinsa kangistuneita. Oma toimintamallia ei pystytä muuttamaan. Tähän lisätään vielä YTO-opettajat, joiden kanssa ammatillisten ja YTO-opintojen integrointi on lähes mahdotonta. Tästä johtuen lukujärjestykset sotkee ammatillisia opintoja

tehokkaasti. YTO-opintoja on keskellä päivää, jolloin esimerkiksi varaosan etsiminen ja tilaaminen jää kesken ja se lisää auton korjaamalla oloaikaa.

10.3 Mahdollisuudet

Kun nuorten ja aikuisten koulutus yhdistetään saman katon alle, se luo mahdollisuuksia tälle prosessille. Aikuiset ottavat paremmin vastuuta oppimisestaan ja työtehtävistään. Kilta-malli toimisikin kaikista parhaiten kun tutor opiskelija olisi selvästi varaosamyyjä-opiskelijaa vanhempi. Tutor opiskelijalla olisi tällöin enemmän elämäkokemusta ja paremmat vuorovaikutustaidot, jotka olisivat apuna esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa ja yhteydenpidossa toimittajiin.

Koulutuksen myynti ulkopuolisille on rahoituksen mallin muutoksen myötä nykyään mahdollista. Voitaisiin markkinoida esimerkiksi erilaisia autoalalla tarvittavia sähkötyökortteja tai kokonaisia tutkinnonosia. Myös oppisopimuskoulutuksen lähipäivien järjestäminen osastolla toisi uutta näkökulmaa varaosamyyjä koulutukseen, esimerkiksi hyviä käytäntöjä työelämästä. Maahanmuuttajien koulutus nähdään myös mahdollisuutena.

Markkinoinnissa isoin tapahtuma on joka syksy järjestettävä road show. Tässä tapahtumassa, joka kiertää kaikki Itä-Uudenmaan yläasteet, varaosamyyjäkoulutusta markkinoidaan mekaanikko-opintojen rinnalla vahvasti.

Prosessin muutos tarvitsee vielä paljon työtä, kilta-koulumallin sisäistämistä ja opiskelijoiden valmentamista siihen, mutta runko tämän kaltaiselle oppimiselle on lähes valmis käyttöön otettavaksi.

10.4 Uhat

Suurin uhka on se että opiskelijoita ei hae varaosamyyjäkoulutukseen. Toisaalta uhkana nähdään myös se että auto-osaston opettajat jatkavat samaan vanhaan malliin, eivätkä kykene ottamaan kilta-mallia käyttöön.

11 Lisäarvoa asiakkaalle

Kannattava liiketoiminta edellyttää, että yrityksen eri toiminnot antavat lisäarvoa asiakkaalle. Tai ne tukevat asiakkaan havaitsemaa, tuntemaa ja arvostamaa etua ja hyötyä. Jopa reskontran toiminnalla ja käyttäytymisellä on vahvistettava asiakkaan positiivista tunnetta yritystä kohtaan. (Rauhala 2011. 94)

Miten Edupolin auto-osastolla saataisiin luotua asiakkaille lisäarvoa? Asiakkaan auton huollon tai korjauksen pitää hoitua ajallaan, sen pitää olla laadukkaasti tehty ja oikein laskutettu. Auto-osastolla opiskelijoita on ohjeistettu etsimään asiakkaalle edullisinta varaosaa, joka kuitenkin täyttää laatuvaatimukset. Tämän katson tuovan lisäarvoa asiakkaalle, vaikkei se niinkään näy kun vasta laskulla.

Tämän lisäksi auton voisi pestä, tietenkin vain jos siihen on aikaa ennen kuin asiakas tulee hakemaan autoaan. Ensimmäisellä luokalla on yleensä noin 18 opiskelijaa, joten kaikille ei hallissa aina riitä töitä. Nämä niin sanotusti projektia vaille olevat, voisivat pestä asiakkaiden autoja ennen luovutusta. Renkaiden vaihdon aikaan lisäarvoa asiakkaille tuo jo tällä hetkellä renkaiden pesu koululla. Renkaat jotka menevät asiakkaalla säilytykseen kauden yli, pestään tehokkaalla rengaspesukoneella. Asiakas saa puhtaat renkaat kyytiin ja varastoitavaksi. Tämän lisäksi voisimme rengassesongin aikana tarjota asiakkaille renkaiden varastointipalvelua. Varastointipalvelua voisivat hoitaa varaosamyyjä-opiskelijat yhdessä varastonhoitajaopiskelijoiden kanssa. Tilat tällaiseen toimintaan löytyisi, eikä henkilöstökustannuksia tulisi, kun palvelu hoidettaisiin opiskelijavoimin. Tämä vastuuttaisi opiskelijoita hyvin.

12 Yhteenveto ja johtopäätökset

Prosessin tuloksina siis aiemmin esitetyt säästöt euroina (680€) ja opettajan säästynyt aika 12 – 17 tuntia viikossa. Kahdella varaosamyyjäopiskelijalla säästyy opettajan aikaa reilut kaksi kahdeksan tunnin työpäivää. Tämä aika riittää esimerkiksi kahteen huollon näyttöön, joka vie keskiverto opiskelijalta noin 8 tuntia. Tämän ajan opettaja on työsalissa opiskelijoiden kanssa, eikä toimistossa tietokoneen ääressä opiskelijoiden tavoittamattomissa. Vaikka opettaja siis ottaisi näyttöä, voi hän kuitenkin myös samalla ohjata muita opiskelijoita. Opiskelijat ovat antaneet negatiivista palautetta siitä, että lähiopetusmääriä vähennetään koko ajan. Tämän kiltä mallin myötä lähiopetus ja opettajan läsnäolo työsalissa lisääntyisi.

Prosessimuutoksen aloitus oli melko sekavaa. Kuten edellä kerroin asiaa käsiteltiin yhdessä palaverissa niin että kaikki auto-osaston opettajat olivat paikalla. Ensimmäinen implementointi yritys ei tuottanut tulosta. Varaosamyyjä opiskelijoita oli vain yksi, joka ei pyynnöstäni huolimatta hoitanut varaosa hankintaa vaan lähinnä mekaanikon tehtäviä. Päiväkirjassa oli vain parin viikon merkinnät. Toisaalta opiskelijan lukujärjestys oli sellainen, ettei hän pystynyt hoitamaan hänelle annettuja tehtäviä kerralla.

Toisella kierroksella onnistui jo paremmin, opiskelijoita oli kaksi ja he olivat selkeästi paremmin motivoituneempia. Myös tarkempi ohjeistus ja valvonta ammattimiehen toimesta auttoivat suuresti tämän tutkimuksen onnistumista.

Asia, joka pitäisi tulevaisuudessa olla toisin kun tällaisia prosessin muutoksia lähdetään suunnittelemaan, on se, että niiden vetäjän pitäisi olla esimiesasemassa osaston henkilökuntaan nähden tai esimies valvoisi prosessin edistymistä. Minun kohdallani näin ei ollut ja se oli yksi selvä syy miksi tämä kokeilu oli erittäin vaikea toteuttaa. Tämän kehittämistyön aikana oltiin vielä täysin ilman esimiestä puolisen vuotta ja sitten saatiin uusi esimies, jonka aikana homma lähtikin paremmin toimimaan.

Kuten SWOT- analyysissä kerroin tällä prosessilla on hyviä mahdollisuuksia tulevaisuudessa onnistua, jos opiskelijoita vain alalle hakeutuu.

Lähteet

Honkanen, Henry 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Edita Prima Oy, Helsinki

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

Leppänen, Makke & Rauhala, Ilona 2012. Johda ihmistä. Psykologiaa johtajille. Talentum Helsinki

Iloranta, Kari & Pajunen-Muhonen, Hanna 2015. Hankintojen johtaminen, Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Tietosanoma Helsinki

Pirinen, Helka 2014. Esimies muutoksen johtajana. Talentum Helsinki

Koski-Lukkari, Liisa 2018. Aikajärjestys asiantuntijatyössä. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa

<https://issuu.com/johrin/docs/kiltakoulu-esite-netti> Kilttaopen käsikirja

<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>

<https://piktochart.com/>

<http://www.amke.fi/ajankohtaista/blogi/kirjoitus/lukujarjestys-pois-soluopetus-tilalle.html>

Masters 2016 .Pulkkinen, Pekka. Creating an added value services model for the Apprenticeship Center of Itä-Uusimaa.

Rauhala, Matti S. 2011. Osta oikein ansaitse enemmän. Talentum Helsinki

