

Ville Lyytinen

Jälkimarkkinointiosaston osaamiskartoitus ja koulutussuunnitelma

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri
Auto- ja kuljetustekniikka
Opinnäytetyö
6.5.2011

ALKULAUSE

Tämä insinööri työ tehtiin MEauto Herttoniemen toimipisteelle. Työn tarkoituksena oli tehdä jälkimarkkinointiosaston osaamiskartoitus sekä koulutussuunnitelma.

Haluan osoittaa kiitokseni MEauton jälkimarkkinointipäällikkö Petri Majalammelle, huoltopäällikkö Markku Heinolle, Hyundai Motor Finland Oy:n Petri Luostariselle, Nordic Automotive Services Oy:n Kari-Pekka Korpiselle ja työni ohjaajalle Pertti Ylhäiselle.

Lisäksi haluan kiittää kaikkia MEauton työntekijöitä, jotka osallistuivat kyselytutkimukseeni.

Helsingissä 6.5.2011

Ville Lytinen

TIIVISTELMÄ

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Ville Lyytinen Jälkimarkkinointiosaston osaamiskartoitus ja koulutussuunnitelma 26 sivua + 1 liite 6.5.2011
Tutkinto	Insinööri
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Jälkimarkkinointipäällikkö Petri Majalampi
<p>Tämä insinööri työ käsittelee MEauto Herttoniemen jälkimarkkinointiosaston osaamiskartoitusta sekä koulutussuunnitelmaa. Työssä selvitettiin korikorjaamoa lukuun ottamatta koko jälkimarkkinointiosaston osaamisen taso ja sitä verrattiin Hyundain ja Renaultin maahantuojien vaatimuksiin. Vaatimusten ja osaamistason pohjalta laadittiin yksilöllinen jatkokoulutussuunnitelma jokaiselle työntekijälle.</p> <p>Maahantuojien vaatimusten selville saamiseksi haastateltiin sekä Hyundain että Renaultin edustajia. MEauton työntekijöiden osaamiskartoitusta varten laadittiin kyselylomakkeet ja vastausten pohjalta saatiin selville aiempi koulutustausta sekä nykyisiä mielenkiinnonkohteita. Työntekijöiden mielenkiinnonkohteita eri aihealueista selvitettiin sekä kyselyn että korjaamolla käytyjen keskustelujen avulla.</p> <p>Vastausten perusteella korjaamon osaamistaso ylittää molempien maahantuojien vaatimukset. Osaamistasoa voidaan pitää hyvänä, mutta jatkuva kouluttautuminen työn ohessa on ensiarvoisen tärkeää. Kouluttautuminen parantaa työn tehokkuutta ja sen avulla voidaan tuottaa laadukkaampaa palvelua asiakkaille.</p> <p>Lopuksi koulutussuunnitelma laadittiin kaikille niille työntekijöille, jotka eivät olleet parhailaan suorittamassa mitään koulutusta. Yleisin suunniteltu lisäkoulutus oli uutuuskoulutus, joka on erittäin tärkeä koulutus heti uusien automallien lanseeraamisen jälkeen. Uutuuskoulutuksessa kerrotaan uusien mallien mukanaan tuomat tekniset uudistukset.</p> <p>Koulutusvaatimusten jatkuva lisääntyminen maahantuonnin puolelta lisää korjaamon raskautta. Korjaamon tuottavuus kärsii, kun työntekijä on poissa koulutuksilla. Pitkällä aikavälillä korjaamon myynti kuitenkin todennäköisesti paranee muun muassa nopeutuneiden viikadiagnoosien ja vähentyneiden virheiden seurauksena.</p>	
Avainsanat	jälkimarkkinointi, koulutussuunnitelma

ABSTRACT

Author(s) Title Number of Pages Date	Ville Lyytinen The Assessment of Skills and Training Plan for the After Sales Department 26 pages + 1 appendix May 6, 2011
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Lecturer Petri Majalampi, After Sales Manager
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to chart the educational level of the After Sales Department in MEauto Helsinki and to make an individual education plan for every employee, excluding the employees in the bodywork shop. Before formulating the educational plans, Hyundai and Renault importers were interviewed in order to define their requirements. These interviews enabled comparison between the demands of MEauto and those of importers, after which an individual educational plan was made for every employee.</p> <p>A questionnaire was laid out to enable studying the MEauto employees' proficiency level. The responses revealed information on employees' education history, level of motivation and interests. In addition to the questionnaire, information on the employees' interests was gathered through discussions at MEauto.</p> <p>Based on the responses, the proficiency level of the MEauto employees exceeds the importers' requirements. While the proficiency level can be considered as good, constant education is essential to keep the proficiency level high. Education improves the repair shop's efficiency, which in turn leads to providing customers with higher-quality service.</p> <p>In conclusion, the training programme was formulated for all employees who were not participating in other training at the moment. The most common additional education planned was "novelty training", which is of high importance after the launch of a new car model. Novelty training ensures that the employees are aware of the technological attributes that differ from those of the previous model.</p> <p>The increasing education requirements dictated by the importers represent a slight challenge for the repair shops. The productivity of repair shop suffers momentarily when an employee participates in training. However, education is likely to improve the repair shop's productivity in the long run as a result of more efficient fault diagnosis processes and the decreasing number of defects.</p>	
Keywords	after sales, education plan

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	YRITYSKUVAUS JA OMISTUSSUHTEET	2
2.1	Bassadone Automotive Group Oy	2
2.2	Simetron Group Oy ja Nordic Automotive Services Oy	3
2.3	MEauto Oy	3
3	HYUNDAIN MAAHANTUONNIN VAATIMUKSET KOULUTUSTASOSTA	4
3.1	Pakolliset koulutukset	4
3.2	Autoalan pätevoitymisohjelma	6
3.3	Vapaaehtoiset lisäkoulutukset	7
4	RENAULTIN MAAHANTUONNIN VAATIMUKSET KOULUTUSTASOSTA	8
4.1	Pakolliset koulutukset	8
4.2	Vapaaehtoiset koulutukset	10
5	JÄLKIMARKKINOINTIOSASTON OSAAMISKARTOITUS	10
5.1	Perustiedot	11
5.2	Yrityksen ulkopuolinen koulutustausta	13
5.3	Yrityksen ja maahantuojan sisäiset koulutukset	14
5.4	Mielenkiinnonkohteet ja motivaatio lisäkouluttautumiseen	16
5.5	Asentajien osaaminen	20
6	KOULUTUSSUUNNITELMA	21
6.1	Asentajien koulutussuunnitelma	22
6.2	Työnjohdon koulutussuunnitelma	24
6.3	Varaosapuolen koulutussuunnitelma	25
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	25
	LÄHTEET	27
	KYSELYLOMAKE	

1 JOHDANTO

Tämä insinööri työ käsittelee MEauto Helsingin Herttoniemen toimipisteen jälkimarkkinointipuolen koulutustasoa. Työn tarkoituksena oli tutkia Herttoniemen toimipisteen koulutustaso ja verrata sitä kahden suurimman siellä edustetun automerkin maahantuojien vaatimuksiin. Vaatimusten pohjalta jokaiselle jälkimarkkinointipuolen työntekijälle laadittiin tarvittaessa henkilökohtainen koulutus suunnitelma.

Koulutusohjelman suunnittelemiseksi työssä haastateltiin jälkimarkkinointiosasto korikorjaamo lukuun ottamatta. Haastatteluissa jokainen asentaja, työnjohtaja ja varaosapuolen työntekijä täytti kaksiosaisen kyselylomakkeen, jonka avulla saatiin tarvittavat tiedot nykyisestä osaamistasosta, sekä jokaisen työntekijän mielipiteet koulutusta kohtaan. Kyselylomakkeiden ensimmäinen osio tehtiin nimettömänä siten, että jokaiselle haastateltavalle annettiin numero. Työn valmistuttua korjaamon koulutuksista vastaavalle esimiehelle annettiin lomake, jonka avulla annetun numeron pystyy yhdistämään henkilöön. Kyselylomakkeen toisessa osiossa työntekijät vastasivat esitettyihin kysymyksiin täysin anonymisti, jotta tuloksista tulisi mahdollisimman realistiset. Haastatteluja tehtiin lisäksi maahantuontiin, jotta saatiin selville maahantuojien vaatimukset koulutustason suhteen.

Tämä työ tehtiin, koska MEautolla ei ollut virallista koulutus suunnitelmaa. Lisäksi tätä suunnitelmaa voidaan käyttää pohjana sekä Espoon että Vantaan toimipisteissä. Koulutus suunnitelma on tärkeä myös autoalan jatkuvan kehityksen kannalta. Uudet automallit tuovat mukanaan paljon uudistuksia, jotka edellyttävät jatkuvaa kouluttautumista työn ohessa. Useat uusien automallien mukana tuomat uudistukset liittyvät sähkötekniikkaan, joten varsinkin mekaanikkojen jatkuva kouluttaminen on ensiarvoisen tärkeää. Yhtenäisellä koulutusohjelmalla yritys pystyy hallitsemaan osaamisen tasoa yrityksessä ja sitä kautta tuottamaan laadukasta ja asiantuntevaa palvelua asiakkailleen. Kouluttamisella on myös vaikutuksia työntekijöiden työmotivaatioon ja yrityksen tulokseen. Hyvillä tiedoilla ja taidoilla työnteko on huomattavasti mielekkäämpää ja töiden tuottavuus kasvaa

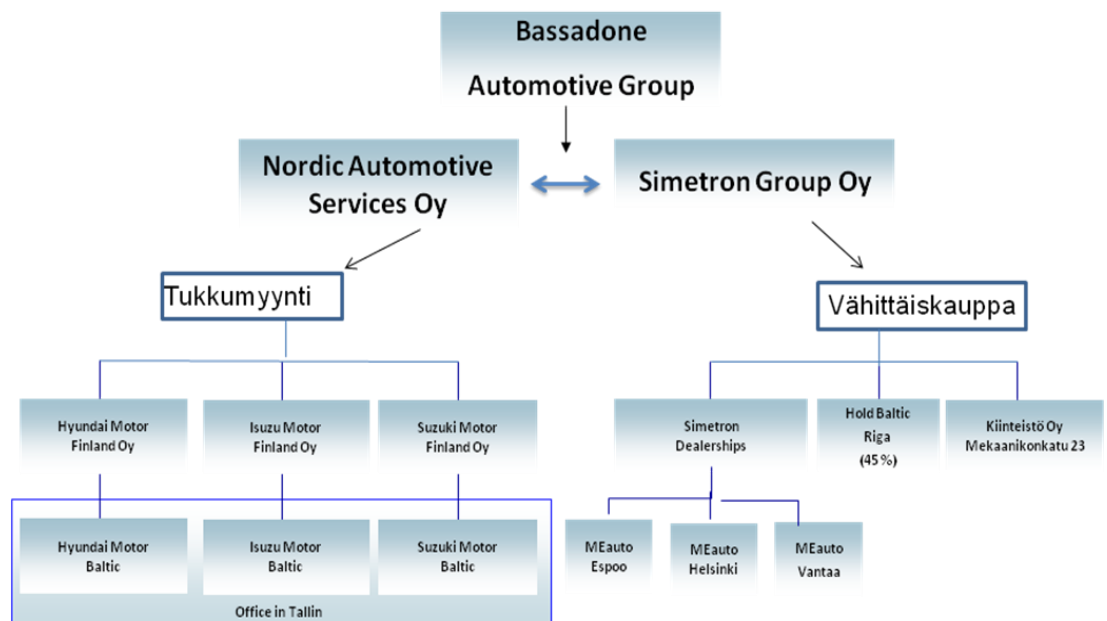
muun muassa nopeutuneiden vikadiagnoosien ja huoltosuoritteiden osalta.

2 YRITYSKUVAUS JA OMISTUSSUHTEET

2.1 Bassadone Automotive Group Oy

Bassadone Automotive Group Oy on espanjalainen yhtiö, joka toimii laajasti autoalalla Etelä-Euroopassa. Yritys on kansainvälinen ja sillä on useiden eri automerkkien jakelukanavat ympäri Eurooppaa. Suomessa Bassadone Automotive Group aloitti ostamalla osan Simetron Group Oy:stä ja myöhemmin koko yrityksen. Tällä hetkellä yritys omistaa täydet 100 % Simetron Group Oy:stä sekä sen sisaryhtiöstä Nordic Automotive Services Oy:stä. Bassadone Automotive Group Oy omistaa myös MEauto Oy:stä täydet 100 %. [1] Seuraavassa kuvassa on nähtävissä organisaation rakenne. Kuvasta 1 selviää myös liiketoiminta Baltian maissa, jota hoidetaan Tallinnassa sijaitsevien toimistojen kautta.

Organisaation rakenne



Kuva 1. Organisaatiokaavio [3]

2.2 Simetron Group Oy ja Nordic Automotive Services Oy

Simetron Group Oy on vuonna 1997 perustettu yritys, joka on keskittynyt autojen maahantuontiin ja vähittäismyyntiin. Simetron Groupin toiminta alkoi Suzuki-merkkisten henkilöautojen maahantuonnilla. Syyskuussa vuonna 2000 Simetron Group Oy teki sopimuksen Hyundai Motor Corporationin kanssa Hyundai-autojen maahantuonnista. Hyundai myynti aloitettiin vuoden 2001 keväällä. Vuonna 2007 Simetron Groupin valikoima kasvoi vielä yhdellä automerkillä, kun sopimus Isuzun kanssa solmittiin. Simetron Group Oy oli tähän saakka Bassadone Group Oy:n ja alkuperäisperustajajäsenen Mikko Ennevaaran yhteisomistuksessa. Vuoden 2008 kesällä Bassadone Group Oy kuitenkin osti koko Simetron Group Oy:n itselleen ja omistaa tälläkin hetkellä 100 % yrityksestä.

Nordic Automotive Services Oy on nuori 1.11.2010 perustettu Renault ja Dacia autojen maahantuoja. Yhtiö toimi aiemmin vuodesta 1989 Volvoauto Oy:n alaisena vuoteen 2007 loppuun asti. Vuonna 2008 perustettiin Renault Suomi Oy, joka muuttui kuitenkin nopeasti Nordic Automotive Services Oy:ksi. [2]

2.3 MEauto Oy

MEauto Oy toimii Simetron Group Oy:n ja myöhemmin mukaan liittyneen Nordic Automotive Services Oy:n vähittäismyyntiketjuna. MEauton autotalot ovat hyvin varusteltuja autotaloja, joista löytyy uusien ja käytettyjen autojen myynti sekä huoltopalvelut. Korikorjaamo toimii tällä hetkellä ainoastaan Herttoniemen toimipisteessä, mutta omaa maalaamoja MEautolla ei ole missään toimipisteessä. Nykyisin MEauton autotalot sijaitsevat Espoon Suomenojalla, Helsingin Herttoniemessä ja Vantaan Tikkurilassa.

MEauto Herttoniemen autotalo on uusin ja isoin MEauton autotaloista. Uusi autotalo valmistui Herttoniemeeseen kesällä 2007. Korjaamotilat uudessa autotalossa ovat noin 1000 m² ja rakennuksen kokonaispinta-ala lähes 7500 m². Nosturipaikkoja korjaamolla on 18 kappaletta. Espoon ja Vantaan toimipisteiden rakennukset ovat noin puolet pienempiä kuin Herttoniemen toimipisteen. [3] Kuvassa 2 näkyy vuonna 2007 valmistunut Herttoniemen autotalo.



Kuva 2. MEauto Herttoniemen autotalo [3]

3 HYUNDAIN MAAHANTUONNIN VAATIMUKSET KOULUTUSTASOSTA

Hyundain tarjoamat koulutukset sekä vaatimukset koulutustason suhteen selvitettiin haastattelemalla Hyundai Motor Finland Oy:stä Petri Luostarista. Haastatteluissa selvisi, että Hyundailla on tarjolla pakollisia sekä vapaaehtoisia koulutuksia.

3.1 Pakolliset koulutukset

Ensimmäisenä pakollisena koulutusvaatimuksena on koulutus nimeltään uutuuskoulutus. Tämä koulutus on ajankohtainen aina silloin, kun jokin uusi malli lanseerataan tai korjaamon testauslaitteeseen tulee jokin suurempi päivitys. Esimerkiksi uuden automallin kohdalla koulutus keskittyy vain uuden tekniikan opettamiseen ja edellisissä malleissa ollutta tekniikkaa lähinnä sivutaan koulutuksen aikana. Uutuuskoulutukseen tulee osallistua jokaiselta viralliselta Hyundai-korjaamolta vähintään yksi asentaja tai työnjohtaja. Koulutuksia järjestään maanlaajuisesti kolmella eri paikakunnalla, jotka ovat Kajaani, Jyväskylä sekä Vantaa.

Toinen pakollinen koulutus on sertifiointikoulutus. Sertifiointikoulutuksen tavoitteena on ensimmäisessä vaiheessa kerrata auton asentajan perusosaamistasoa erilaisten teoriakokeiden ja käytännöntestien avulla. Sertifiointitutkinnon suorittanut asentaja on Hyundain sertifioitu asentaja, joka on alin kolmesta koulutustasosta. Muut tasot ovat nimeltään Expert ja Master. Suomessa on tällä hetkellä vaatimuksena, että jokaisella virallisella Hyundai-korjaamolla on vähintään yksi sertifioitu asentaja tämän vuoden loppuun mennessä. Koulutus kestää kaksi päivää ja sisältää teoriaa ja käytäntöä. Lopuksi asentaja tekee kokeen, josta hän kokeen hyväksytysti suorittuaan saa Hyundain myöntämän sertifiointin.

Sertifioidulla asentajalla on koulutuksen jälkeen hallussaan perustiedot Hyundaista ja hän osaa tehdä huollot ja pienet vianselvitykset itsenäisesti. Sertifioitu asentaja osaa myös hakea tietoa Hyundain järjestelmistä sekä tuntee oikeat ja turvalliset työskentelymenetelmät.

Expert- ja Master-tason koulutukset ovat vielä Suomessa harvinaisia. Hyundain tulevaisuuden tavoitteisiin kuuluu kuitenkin kouluttaa sertifioiduista asentajista sekä Expert- että Master-tason asentajia. Expert-tasossa asentajalla on hallussa hyvät perustiedot Hyundai-autoista ja hän on suorittanut sertifiointi-tason. Kaikilla kolmella koulutustasolla on omat vaatimuksensa, mitä asentajan pitää osata koulutuksen jälkeen. Kaikki tasot on käytävä järjestyksessä, joten asentajalla on jo opittuna luonnollisesti edellisen tason tiedot.

Expert-tasossa asentajalta vaaditaan huomattavasti enemmän kuin ensimmäisessä sertifiointivaiheessa. Expert-koulutuksen jälkeen asentaja osaa perussähkötekniikkaa, käyttää testauslaitteita monipuolisesti, pystyy itsenäisesti tekemään moottoriremontin ja tarkastamaan kaikkien yleisimpien komponenttien toimivuuden, tekemään monipuolisia vianselvityksiä sekä tietää kaikkien järjestelmien ja komponenttien perustoiminnan.

Master-tasoinen asentaja poikkeaa edellä mainitusta Expert-tasosta vielä siten, että hän pystyy tekemään kaikki vaativimmatkin vianselvitykset sekä korjaamaan kaikki mahdolliset korjattavissa olevat viat autosta. Tämän

lisäksi Master-tasoisella asentajalla on viimeisin tieto uusista automalleista ja niiden tekniikasta.

Kolmantena pakollisena koulutuksena on erityisesti työnjohdolle tarkoitettu koulutus, jonka tarkoituksena on antaa valmiudet toimia työnjohtajana käyttäen hyväksi Hyundain tehtaan suosittamia toimintatapoja. Koulutus auttaa kohtaamaan asiakkaita erilaisissa tilanteissa ja tekemään selkeitä ja informatiivisia työmääräyksiä. Tämän koulutuksen voi tehdä joko ammattitutkintona (APO, ks. luku 3.2) kahden vuoden aikana tai käymällä lyhytkestoisen intensiivisen kurssin. Molemmissa koulutusväylissä suoritetaan lopuksi sertifiointikoe tietokoneella. Koulutusvaatimuksen kohteena ovat kaikki korjaamot, joissa työskentelee vähintään kolme asentajaa. Vähintään tämän kokoisesta ja suuremmista korjaamoista yhden työnjohtajan on läpäistävä tämä koulutus.

3.2 Autoalan pätevoitymisohjelma

Autoalan pätevoitymisohjelma eli APO on täydennyskoulutusohjelma, jota sovelletaan työntekijän ja työnantajan tarpeisiin. APO:n kautta on mahdollisuus suorittaa yksilöityjä koulutusohjelmia, jotka antavat erilaisia pätevyksiä koulutuksesta riippuen. Hyundain osalta koulutukset kestävät työnjohdon tapauksessa noin kaksi vuotta, jona aikana on 18 lähiopetuspäivää sekä niiden lisäksi omalla ajalla suoritettavat kotitehtävät. Tällä hetkellä Hyundai Motor Finland Oy järjestää yhdestä kahteen vuodessa alkavaa APO-koulutusta. MEauto Helsingistä on tällä hetkellä kaksi työnjohtajaa suorittamassa APO-koulutusta työnjohdosta. Koulutuksen jälkeen työnjohtavat saavat Hyundain myöntämän sertifiointin. Seuraavassa kuvassa havainnollistetaan APO:n ja yritysten välistä yhteistyötä.



Kuva 3. APO:n ja yritysten välinen yhteistoiminta [4]

3.3 Vapaaehtoiset lisäkoulutukset

Hyundai Motor Finland Oy järjestää tietyin väliajoin vapaaehtoisia koulutuksia. Koulutuksia järjestetään pääsääntöisesti kysynnän ja toiveiden mukaan, mutta välillä myös maahantuoja itse tarjoaa joistakin ajankohtaisista aiheista lisäkoulutusta. Monesti aloite koulutuksiin tulee kuitenkin korjaamoilta, joilta halutaan lisätietoa jostakin tietystä aihealueista. Aihealueita ovat olleet muun muassa dieseltekniikka (common rail), vaihteistot, Hyundain vianhaku, sekä Hyundain käyttämä tietopankkijärjestelmä nimeltään Hyundai Customer Care Center (CCC).

Lisäkoulutusten lisäksi Hyundai järjestää kansallisia sekä kansainvälisiä mekaanikkokilpailuja. Mekaanikkokilpailuun voivat osallistua kaikki sertifioidut asentajat esikarsinnan avulla, joka tehdään Internetissä teoriakokeen muodossa. Itse loppukilpailu on Suomessa rastimuotoinen, mikä tarkoittaa että päivän aikana asentaja suorittaa rasteilla erityyppisiä käytäntöön ja teoriaan pohjautuvia tehtäviä. Tehtävien suorittamisessa tuomarit tarkkailevat erityisesti oikeanlaisia toimintatapoja. Suomen loppukilpailun voittaja pääsee maailmalle kilpailemaan ulkomaalaisia asentajia vastaan kokonaiskilpailun voitosta. Mekaanikkokisojen tarkoituksena on nostattaa yhteishenkeä, sekä kerrata monia asentajille hyödyllisiä työskentelymalleja.

4 RENAULTIN MAAHANTUONNIN VAATIMUKSET KOULUTUSTASOSTA

Koulutustason vaatimuksia varten haastateltiin Nordic Automotive Services Oy:stä teknisen palvelun päällikköä Kari-Pekka Korpista. Haastattelussa kävi ilmi, että koulutusvaatimukset ovat samankaltaiset Hyundain kanssa, mutta eroja löytyy sekä koulutustarjonnan että vaatimusten suhteen.

4.1 Pakolliset koulutukset

Renaultin mekaanikkokoulutukset on hoidettu jo parinkymmenen vuoden ajan yhteistyössä AEL -koulutuskeskuksen kanssa. Pääosin kaikki Renaultilla tapahtuvat koulutukset suoritetaan Vantaalla sijaitsevilla AEL:n koulutustiloissa. Joissakin tapauksissa maahantuonti järjestää koulutuksia myös maakunnissa.

Renaultilla on Hyundain tapaan koulutus nimeltään uutuuskoulutus. Tämä koulutus on pakollinen ja sisältää ajankohtaista tietoa uusista automalleista ja niiden uudesta tekniikasta. Uutuuskoulutukseen tulee osallistua vähintään yhden cotech-tasoisen asentajan. Jollei korjaamolla ole cotech-tasoista asentajaa, uutuuskoulutukseen osallistuu elektromeaanikko. Uutuuskoulutuksen jälkeen osallistunut cotech- tai elektromeaanikko jakaa tietonsa jälleenmyyjien korjaamoissa. Tällä tavoin kurssit voidaan pitää melko pienikokoisina ja tehokkaina koulutustapahtumina.

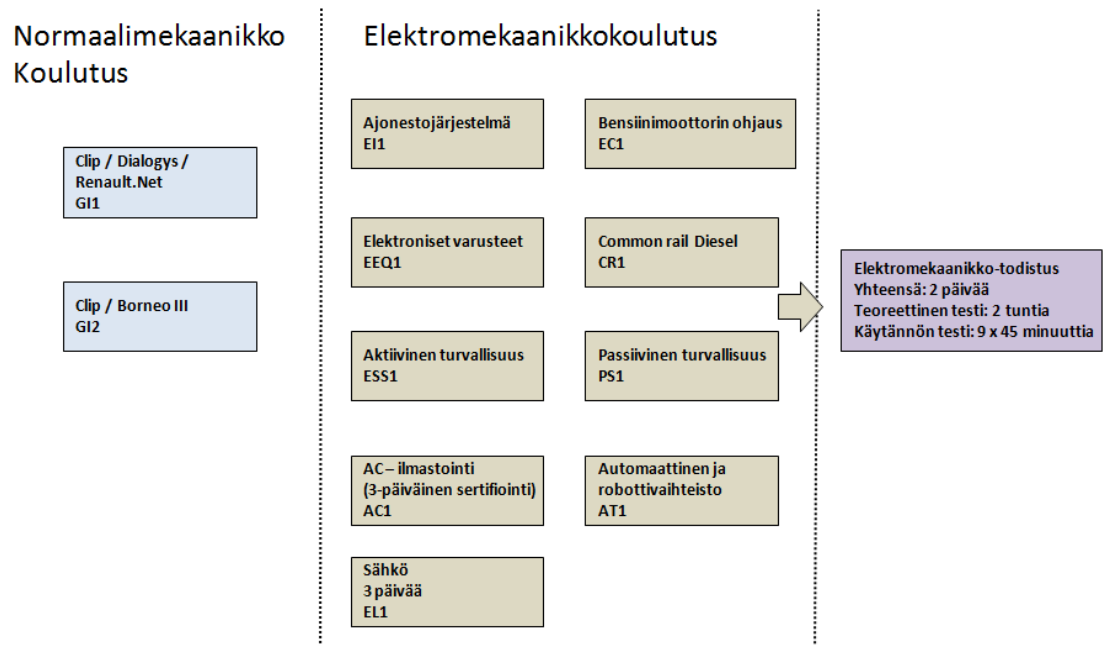
Renaultin asentajien kokemus voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan. Suomessa lähes poikkeuksetta kaikilla asentajilla on ammattikoulupohjainen peruskoulutus eli asentajan tutkinto. Renault kouluttaa tämän lisäksi asentajista joko normaalimekaanikon, elektromeaanikon tai cotechin. Normaalimekaanikon peruskoulutus koostuu kahdesta moduulista, jotka käsittelevät aihealueita perushuolloista Renaultin käyttämän testauslaitteen käyttöön. Koulutus on kaksipäiväinen, eikä se sisällä suoritettavaa loppukoetta - läsnäolo ja osallistuminen riittävät.

Seuraava ja vaativampi koulutusvaihe on elektromeaanikon koulutus. Koulutusputki suoritetaan noin 1,5 vuoden aikana ja se sisältää paljon eri aihealueita painottuen sähkötekniikkaan. Aihealueita elektromeaanikon

koulutuksessa ovat muun muassa perussähkötekniikka, ajonestojärjestelmät, elektroniset varusteet, aktiivinen ja passiivinen turvallisuus, bensiini- ja dieselmoottorien ohjaus, ilmastointi sekä automaatti- ja robottivaihteistot. Puolentoista vuoden aikana lähiopetuspäiviä kertyy yhteensä noin 24 kappaletta. Lopuksi kaikista aihealueista järjestetään loppukoe, joka koostuu teoriakokeesta sekä käytännön osuudesta. Elektromeکانیکot ovat suorittaneet ennen omaa elektromeکانیکon tutkintoa normaalimeکانیکon tutkinnon.

Korkein meکانیکon koulutusaste on nimeltään cotech. Kaikki cotech-tasoiset asentajat ovat ensin suorittaneet sekä normaalimeکانیکon että elektromeکانیکon tutkinnon. Lisäksi asentaja joutuu käymään yhteensä kahdeksan koulutuspäivää kestävän kurssin päästäkseen cotech-tasolle.

Renaultin maahantuonti vaatii virallisilta korjaamoiltaan vähintään joko yhden cotech-tasoisien asentajan tai elektromeکانیکon. Työnjohtoon ja varaosapuolelle Renaultin maahantuonnilla ei ole toistaiseksi vaatimuksia. Seuraavassa kuvassa on havainnollistettu normaalimeکانیکon ja elektromeکانیکon tutkintorakennetta.



Kuva 4. Renaultin normaali- ja elektromeکانیکon kurssit [5]

4.2 Vapaaehtoiset koulutukset

Maahantuonti järjestää lähinnä uusille jälleenmyyjäverkoston korjaamoille huollon peruskursseja. Kursseilla käydään läpi tehokkaat ja oikeaoppiset menetelmät tehdä huoltoja. Kurssit sisältävät teoriaa sekä käytäntöä. Opetettavia aiheita ovat muun muassa jakohihnan vaihdot, perushuollot sekä Renaultin käyttämän testauslaitteen CLIPin käyttö ja tiedon etsintä oikeasta paikasta.

Mekaanikkokilpailuja järjestetään Hyundaiin tavoin. Suomessa käytyjen alkukarsintojen ja kilpailujen jälkeen asentaja pääsee kilpailemaan maailmalle muita asentajia vastaan. Lähes poikkeuksetta kilpailuun osallistuvat asentajat ovat cotech-tasoisia. Kilpailun tarkoituksena on tuoda vaihtelua asentajan arkeen sekä mitata osaamistasoa.

5 JÄLKIMARKKINOINTIOSASTON OSAAMISKARTOITUS

Jälkimarkkinointiosaston osaamiskartoitusta varten laadittiin kaksiosainen kyselylomake (liite 1). Kysely toteutettiin työajalla MEauto Herttoniemen toimipisteen taukotilassa. Kyselyissä kaikki jälkimarkkinoinnin työntekijät korikorjaamoja lukuun ottamatta kävivät yksitellen vastaamassa kyselylomakkeeseen. Ensimmäinen osio kyselylomakkeesta tehtiin nimettömänä siten, että kukaan firman ulkopuolinen henkilö ei pysty yhdistämään vastaajaa kysymyksiin. Ensimmäisen osioon vastanneille annettiin numero, joka pystyttiin myöhemmin yhdistämään henkilöön.

Kaksiosaisen kyselylomakkeen ensimmäinen kyselyosio koostui vastaajan perustiedoista kuten työkokemuksesta ja koulutushistoriasta. Toinen kyselylomakkeen osio suoritettiin täysin nimettömänä ja siinä kysyttiin muun muassa vastaajan mielenkiinnonkohteita, sekä motivaatiota lisäkouluttamista kohtaan.

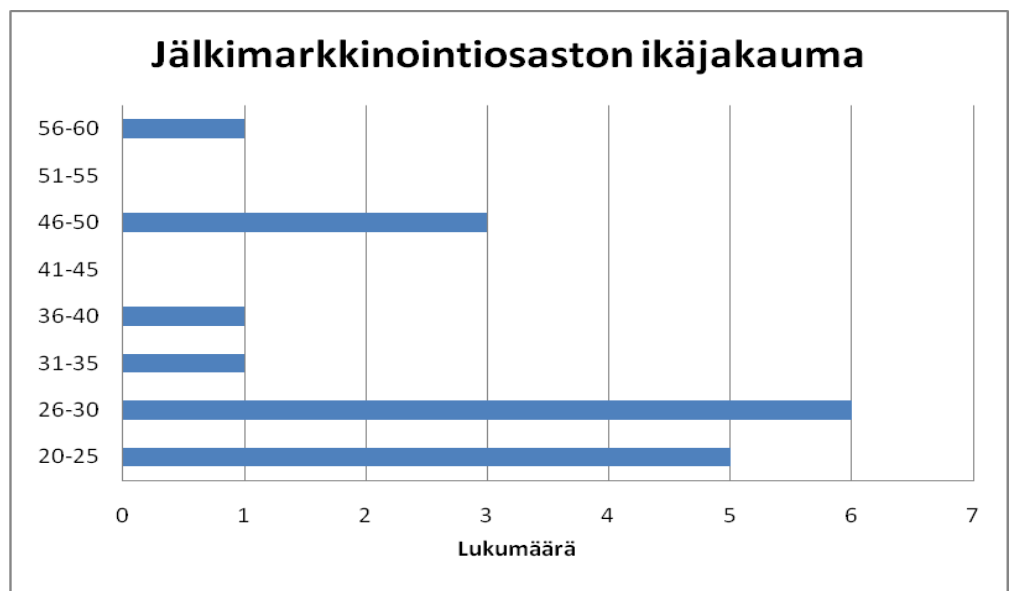
Ennen kyselyn toteuttamista jälkimarkkinointiosaston henkilöstöä informoitiin tulevasta kyselystä, jotta kaikki vastaajat palauttaisivat muistiin jo käytyjä koulutuksia työn ohessa.

Kyselyyn oli tarkoitus saada vastauksia jokaiselta vakituudessa työsuhteessa olevalta asentajalta, työnjohtajalta sekä varaosamyyljältä. Lomien ja sairauspoissaolojen vuoksi haastattelemtta jäi yksi varaosamyyljä sekä kaksi asentajaa. Vastauksia saatiin yhteensä 17 kappaletta, joten vastausprosentti oli 85 %. Vastausprosenttia voidaan pitää erittäin hyvänä ja sen avulla saadaan kattava ja melko luotettava kuva korjaamon osaamistasosta sekä mielenkiinnonkohteista.

5.1 Perustiedot

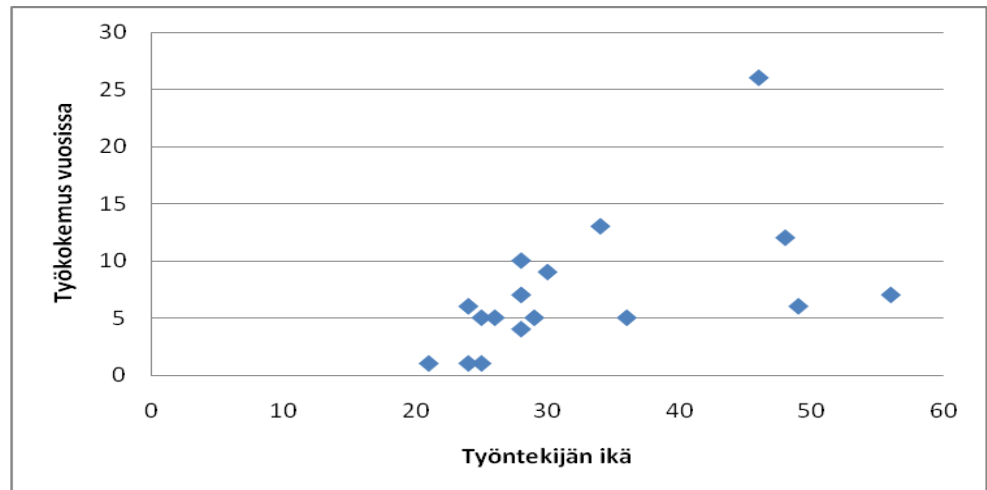
Kyselyssä selvitettiin aluksi vastaajan syntymävuosi, sukupuoli sekä työkokemus nykyisestä ammatista. Sukupuolta selvittäessä kävi jälleen selväksi, että autoala on erittäin miespainotteinen ala. Kyselyssä kävi ilmi, että 100 % MEauton jälkimarkkinoinnin työntekijöistä on tällä hetkellä miehiä.

Ikäjakaumaa selvittäessä keskiarvoksi saatiin 33 vuotta. Keski-ikää voidaan näin ollen pitää melko matalana, ja sen voi huomata myös kuvasta 5. Suurimmat ikäluokat ovat 20 - 25-vuotiaat sekä 26 - 30-vuotiaat. Eläkeikää lähestyviä työntekijöitä on erittäin vähän, joten rekrytointeja ei sen vuoksi tarvitse järjestää.



Kuva 5. Jälkimarkkinointiosaston ikäjakauma

Työkokemusta laskettaessa otettiin huomioon myös MEauton ulkopuolinen työkokemus vastaavista työtehtävistä. Työharjoittelua ei sen sijaan otettu huomioon vastauksissa. Seuraavassa kuvassa työntekijän ikää on verrattu työkokemukseen. Kuvaa katsottaessa on huomioitava, että työntekijä on voinut toimia muissa tehtävissä autoalalla.



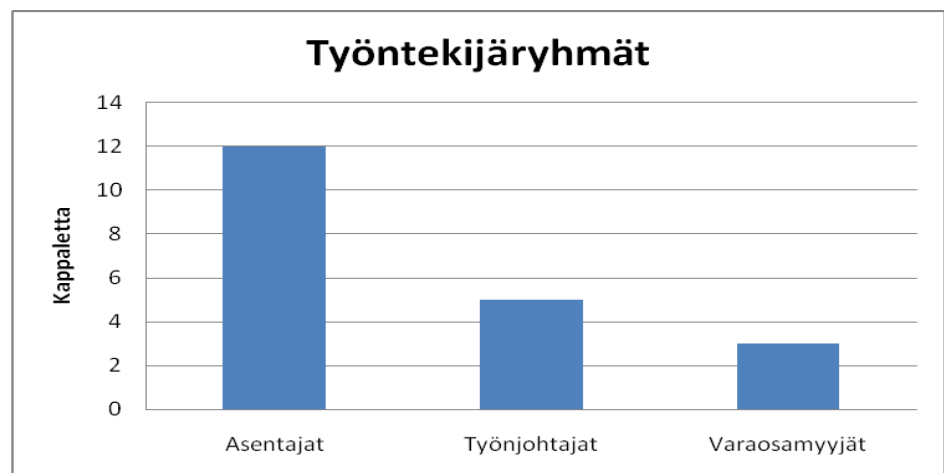
Kuva 6. Työkokemus suhteutettuna työntekijän ikään

Korjaamolla työskentelee yhteensä 12 vakituista asentajaa, joista kaksi tekee pääasiassa uusien autojen varusteluja. Lisäksi MEautolla on ollut tapana tehdä yhteistyötä eri ammattikoulujen kanssa, joten korjaamolla on hyvin usein työharjoittelussa opiskelijoita asentajana, koripuolen mekaanikkona sekä varaosamyynnä. Työnjohtajia korjaamolla on viisi, joista yhden vastuualueena on pääasiassa uudet autot ja niiden varustelut. Lisäksi yksi kyselyyn osallistunut työnjohtaja on korjaamon huoltopäällikkö, joten hänen toimenkuvansa on huomattavan paljon laajempi, kuin pelkkää työnjohdon työtä tekevien työnjohtajien. Korjaamon päivittäistä arkea pyöritetään pääsääntöisesti kolmen työnjohtajan voimin, mutta myös huoltopäällikkö osallistuu korjaamon päivittäiseen pyörittämiseen, mikäli vain muilta tehtäviltään ehtii. Vakituksia varaosamyynjiä on yhteensä kolme kappaletta ja he hoitavat keskenään kaiken varaosatoiminnan.

Korjaamolla vallitsee melko hyvä tasapaino asentajien ja työnjohtajien lukumäärän suhteen. Suhdelukuna voidaan pitää 1:3 eli yhtä työnjohtajaa kohden on 3 asentajaa. Suhdeluku riippuu hieman muun muassa huolto-

päällikön osallistumisesta päivittäisen korjaamon pyörittämiseen. Aika ajoin suhdelukua kasvattavat autoasentajan tutkintoa suorittavat työharjoittelijat. Työnjohdossa harjoittelijoita sen sijaan on todella harvoin, joten tästä syystä harjoittelijat omalta osaltaan lisäävät työnjohdon työn määrää.

Asentajien määrää suhteessa varaosamyymiin voidaan pitää hieman liian suurena, koska varaosapuolella muun muassa saapuneiden varaosien purkaminen ja hyllyttäminen vievät yhdeltä työntekijältä noin puolet työpäivästä. Tämän lisäksi varaosapuolella on palveltava yrityksen sisäisiä sekä ulkoisia asiakkaita. Tilausten tekeminen, puhelinpalvelun hoitaminen ja maahantuonnin sijaitseminen samassa rakennuksessa aiheuttavat myös suuren määrän työtehtäviä. Seuraavassa kuvassa on havainnollistettu työntekijöiden lukumäärät eri tehtävissä.



Kuva 7. Työntekijöiden lukumäärät eri työtehtävissä

5.2 Yrityksen ulkopuolinen koulutustausta

Koulutustausta selvittiin ensin yrityksen ulkopuolella käytyjen koulujen suhteen. Kyselyyn vastanneista kaikki olivat suorittaneet vähintään peruskoulun. Suurin osa asentajista oli suorittanut peruskoulun lisäksi ammattikoulun, josta yleisimmin suoritettu linja oli autoasentajan ammattitutkinto. Vain kaksi asentajista ei ollut käynyt peruskoulun lisäksi muita kouluja. Ammattikoulun käyneistä asentajista yksi oli suorittanut myös korikorjauksen ammattitutkinnon.

Työnjohtajien koulutustaustaa selvitetessä huomattiin, että kolme työnjohtajaa oli suorittanut ammattikorkeakoulun autoinsinöörin tutkinnon. Yhdellä työnjohtajista samainen koulutus on vielä hieman kesken. Yksi työnjohtajista on suorittanut peruskoulun lisäksi auton asentajan tutkinnon.

Varaosamyyjien suoritetut tutkinnot ovat keskenään samanlaiset. Molemmat varaosamyyjät ovat suorittaneet ammattikoulussa autoasentajan ammattitutkinnon ja myöhemmin työn ohessa varaosamyyjän erikoisammattitutkinnon. Seuraavaan kuvaan on koottu jälkimarkkinointiosaston suoritetut koulut.



Kuva 8. Tutkintojen lukumäärät

5.3 Yrityksen ja maahantuojan sisäiset koulutukset

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin seuraavaksi, ovatko he parhaillaan suorittamassa jotain yrityksen tai maahantuojan järjestämää koulutusta. Kyselyyn vastanneista neljä työntekijää kertoi olevansa tällä hetkellä jossain koulutuksessa tai kurssilla. Työnjohtajista yksi on parhaillaan Hyundaiin järjestämässä työnjohtokoulutuksessa, jota suoritetaan APO:n kautta.

Asentajista kolme on parhaillaan suorittamassa maahantuojan järjestämiä koulutuksia. Asentaja nro 5 on tällä hetkellä Renaultin elektromeekanikon

koulutusputkessa. Asentaja nro 13 suorittaa Hyundain järjestämää autosähkömekaanikon tutkintoa ja asentaja nro 17 suorittaa Renaultin vaativinta cotech-koulutusta.

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, mitä koulutuksia tai kursseja työntekijät ovat aiemmin suorittaneet ollessaan töissä MEautossa. Vastaajista 12 kertoi käyneensä vähintään yhdellä kurssilla tai koulutuksessa. Yleisimmät kurssit tai koulutukset liittyivät joko Hyundain tai Renaultin uutuuskoulutuksiin. Lisäksi koulutuksia oli suoritettu liittyen eri autovalmistajien perusteisiin ja keskeisimpien korjaamolaitteiden käytön osaamiseen. Esimerkkinä tästä on muun muassa Renaultin peruskurssi, jolla opetellaan korjaamon testauslaitteen toiminnot sekä huoltojen oikeanlainen suorittaminen. Seuraavaan taulukkoon on koottu jokaisen työntekijän tärkeimmät suoritettut koulutukset Hyundain ja Renaultin osalta.

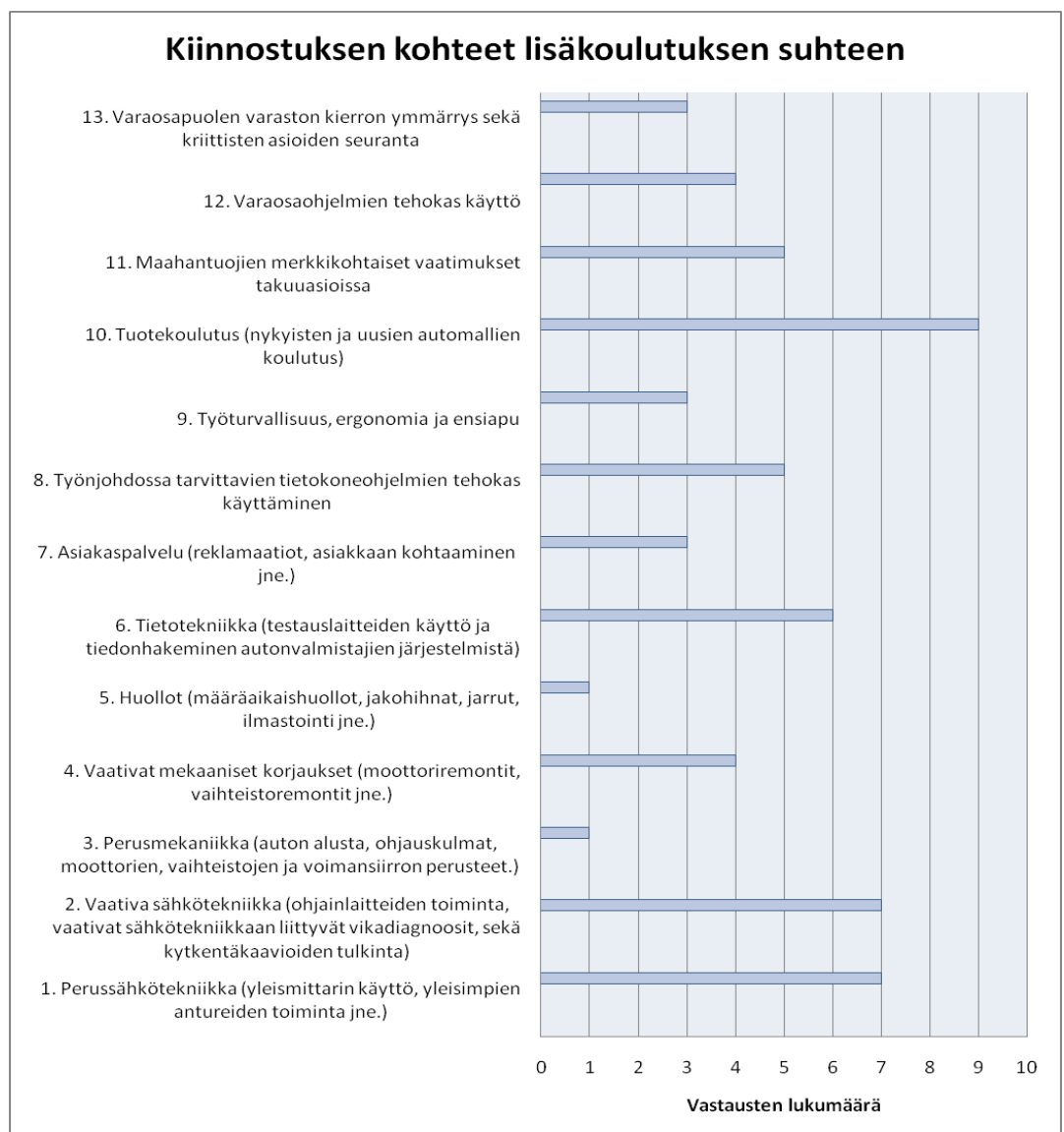
Taulukko 1. Työntekijäkohtaiset suoritettut kurssit

Työntek. nro	Hyundain koulutukset	Renaultin koulutukset
1	Uutuuskoulutuksia	Testerikurssi, uutuuskoulutuksia
4	Testerikurssi, uutuuskoulutuksia	Testerikurssi, uutuuskoulutuksia
5	Testerikurssi, uutuuskoulutuksia	Normaalimekaanikko
8	Uutuuskoulutuksia, järjestelmäkurssit	Uutuuskoulutuksia
12		Varaosakurssi, mm. järjestelmät
13	Sertifioitu asentaja	Testerikurssi, uutuuskoulutuksia
15		Testerikurssi
16	Uutuuskoulutukset	
17		Elektromekaanikko, uutuuskoulutukset

Vastaajilta, jotka eivät olleet koskaan käyneet mitään kursseja ollessaan töissä MEautossa, kysyttiin syytä siihen, miksi he eivät olleet osallistuneet kursseille. Työntekijöitä oli yhteensä viisi, jotka eivät olleet koskaan käyneet mitään kursseja MEautossa. Kaikki viisi vastaajaa olivat olleet MEautossa töissä maksimissaan vuoden, ja kolme viidestä vastaajasta kertoi tämän olleen syy siihen, miksi he eivät olleet vielä käyneet mitään kursseja. Kaksi vastaajista kertoi syyksi sen, ettei heille oltu tarjottu yrityksen tai maahantuojaan puolesta mahdollisuutta osallistua kursseille tai koulutuksille.

5.4 Mielenkiinnonkohteet ja motivaatio lisäkouluttautumiseen

Kyselylomakkeen toisessa osiossa vastaajat saivat nimettömästi kertoa omista mielipiteistään ja kiinnostuksenkohteistaan lisäkouluttautumista kohtaan. Toisen osion ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, mistä aihealueista jälkimarkkinointiosasto olisi kiinnostunut saamaan lisäkoulutusta. Vastausten perusteella Hyundain ja Renaultin maahantuonnin sekä MEauton koulutuksia järjestävien henkilöiden kanssa pystytään jatkossa tarjoamaan sellaisia kursseja, jotka ovat herättäneet eniten mielenkiintoa. Alla olevasta kuvasta on nähtävissä eri aihealueiden kiinnostavuus.



Kuva 9. Mielenkiinnonkohteet eri aihealueittain

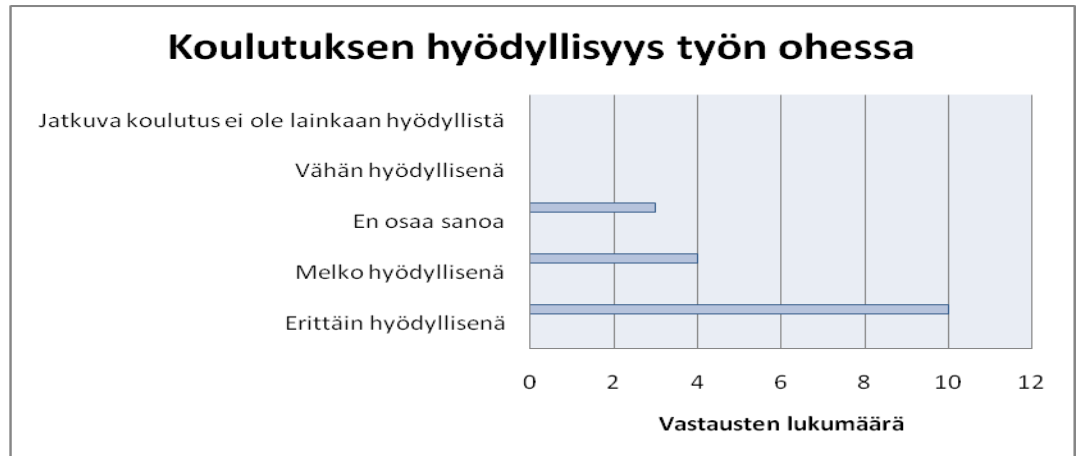
Kiinnostusta eniten herättivät uutuuskoulutukset, joita maahantuojat tarjoavatkin säännöllisin väliajoin. Uutuuskoulutukset ovat erittäin tärkeitä asentajille, työnjohtajille sekä varaosamyijille. Korjaamon on kokonaisuudessaan pystyttävä toimimaan tehokkaasti ja sujuvasti myös uusien automallien saapuessa korjaamolle ensimmäisiä kertoja. Uutuuskoulutusten lisäksi perussähkötekniikka ja vaativampi sähkötekniikka saivat paljon mielenkiintoa. Sähkötekniikan osaamista ei voi liikaa korostaa nykyisessä korjaamotoiminnassa. Myös sähkötekniikkaan liittyvä tietotekniikka ja testauslaitteiden käyttö saivat runsaasti kiinnostusta osakseen. Tietotekniikkaan liittyen myös työnjohdossa sekä varaosapuolella tarvittavien tietokoneohjelmistojen käyttöön haluttaisiin lisää koulutusta. Ohjelmistojen sujuva käyttö nopeuttaa tiedon etsintää ja parantaa näin ollen muun muassa korjaamon tuottavuutta.

Vastausvaihtoehdoissa oli myös mahdollisuus keksiä oma vastausvaihtoehto, jota ei ollut esitetty valmiiksi. Lisäkoulutukselle olisi kiinnostusta ainakin seuraavista aihealueista: maakaasujärjestelmät henkilöautoissa sekä Hyundain ISG-järjestelmän toiminta. Hyundai on järjestänyt uutuuskoulutusten ohessa koulutusta ISG-järjestelmästä ja siitä on ollut jaossa myös opiskelumateriaalia. Haastavampien vianselvitysten osalta perusteellisempi lisäkoulutus aiheesta olisi suotavaa.

Vähemmän mielenkiintoa osakseen saivat määräaikaishuollot, jakohihnan vaihdot, jarrujen korjaukset, ilmastointilaitteiden huollot, perusmekaniikka sekä ergonomia, ensiapu ja työturvallisuus. Kolmen viimeksi mainitun aihealueen lisäkoulutus olisi tärkeää jokaiselle osastolle korjaamolla. Vaikka nämä aihealueet eivät saaneetkaan suurta mielenkiintoa, olisi kuitenkin järkevää järjestää kyseisistä aiheista koulutusta säännöllisesti. Oikeiden ja turvallisten työskentelymenetelmien avulla voidaan välttyä muun muassa työtapaturmilta korjaamolla. Lisäksi ergonomisilla työskentelyasenoilla saadaan pitkäkestoisia vaikutuksia työntekijän fyysiselle hyvinvoinnille.

Seuraavassa kyselyosiossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan lisäkoulutuksen hyödyllisyyttä työn ohessa. Vastauksista kävi ilmi, että noin 59 % vastaajista pitää lisäkoulutautumista erittäin hyödyllisenä ja noin 24 %

melko hyödyllisenä. Loput 17 % ei osannut sanoa, onko lisäkoulutus työn ohessa hyödyllistä. Kuvassa 10 on nähtävissä vastausten hajonta siitä, kuinka hyödyllisenä työntekijät pitävät lisäkoulututtumista työn ohessa.

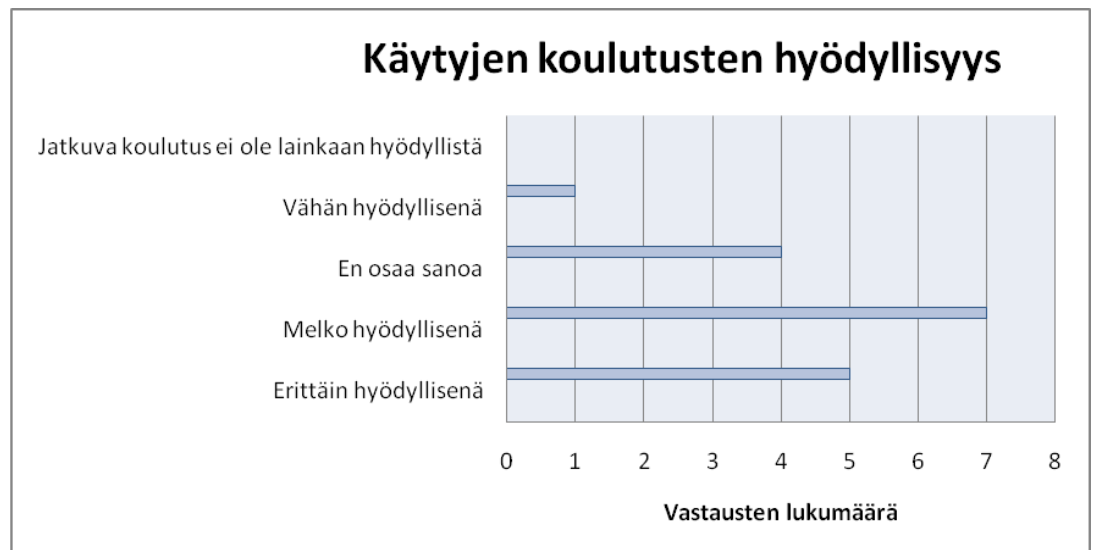


Kuva 10. Lisäkoulutuksen hyödyllisyys työntekijöiden näkökulmasta

Työnantajalta kysyttäessä lisäkoulutuksen hyödyllisyyttä selvisi, että kouluttaminen tuo uuden osaamisen myötä varmuutta työskentelymenetelmiin. Tällä on suora vaikutus muun muassa niin sanottujen susitöiden vähenemiseen ja sitä kautta korjaamon tuottavuuden kasvuun. Pitkäkestoista asiakassuhdetta on myös helpompi pitää yllä, kun vikadiagnoosit sekä vikojen korjaukset saadaan tehtyä nopeasti ja luotettavasti. Toisaalta työntekijöiden lisäkouluttaminen voi olla melko suuri taloudellinen rasite merkkikorjaamolle, jos koulutettavan työntekijän mielenkiinnonkohteet ja koulutettava asia eivät kohtaa. Esimerkkinä tällaisesta tapauksesta voisi olla työntekijä, joka ei ole kiinnostunut lainkaan sähkötekniikasta ja hänet laitetaan sähkötekniikkaa käsittelevälle kurssille. Todennäköinen lopputulos tällaisessa tilanteessa on se, ettei työntekijä ole oppinut kurssilla juuri mitään ja korjaamo on menettänyt opintokurssien hinnan lisäksi työntekijän työpanoksen koulutuspäiviltä.

Tämän jälkeen vastaajaa pyydettiin arvioimaan jo käytyjen lisäkoulutusten hyödyllisyyttä. Vastauksista selvisi, että noin 29 % vastaajista piti jo

käytyjä koulutuksia erittäin hyödyllisinä ja noin 41 % melko hyödyllisinä. Vastaajista 24 % ei osannut sanoa miten hyödyllisiä jo käydyt koulutukset ovat olleet. Tämä johtuu suurimmalta osalta siitä, että viisi kyselyyn vastannutta ei ollut käynyt mitään koulutuksia ollessaan töissä MEautossa. Vastaajista 6 % piti jo käytyjä koulutuksia vain vähän hyödyllisinä. Seuraavassa kuvassa on havainnollistettu vastausten hajontaa.

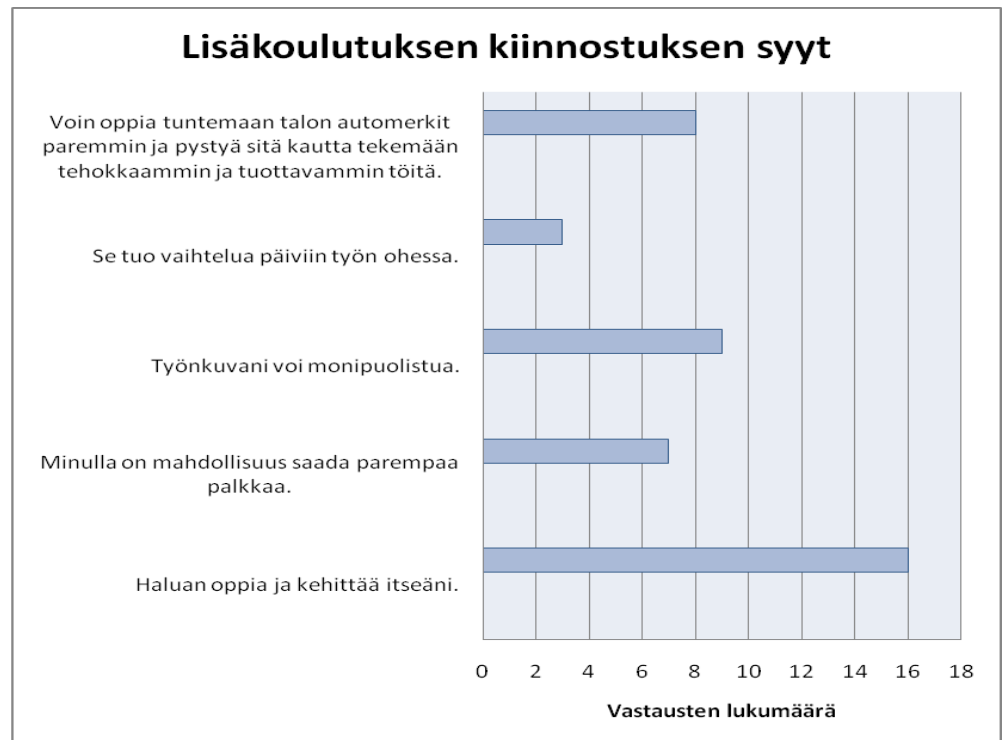


Kuva 11. Käytyjen koulutusten hyödyllisyys

Seuraavaksi vastaajilta pyydettiin yksiselitteistä vastausta siihen, kiinnostaako lisäkoulutuksen saaminen työn ohessa. 100 % vastaajista on kiinnostunut saamaan lisäkoulutusta. Kyselyn tulosta voidaan pitää erittäin positiivisena asiana, sillä se kertoo työntekijöiden motivaatiosta alaa kohtaan. Tämän jälkeen vastaajaa pyydettiin perustelemaan haluaan lisäkoulutukselle. Ylivoimaisesti suurin syy lisäkouluttautumiselle oli halu oppia ja kehittää itseään. Tämän vaihtoehdon vastaajista valitsi peräti 94 %. Toiseksi yleisin syy oli työnkuvan monipuolistuminen (53 %) ja melkein samoissa lukemissa kolmantena tuli talon automerkkien parempi tuntemus tuottavamman työn perusteella (47 %). Hieman yllättäen vaihtoehdon "*minulla on mahdollisuus saada parempaa palkkaa*" valitsi vastaajista vain 41 %. 18 % vastaajista toivoi lisäkoulutuksen tuovan vaihtelua päiviin työn ohessa.

Samaisessa kysymyksessä oli jälleen mahdollisuus keksiä oma vastausvaihtoehto ja yksi vastaajista kertoi lisäkouluttautumisen

kiinnostavan siitä syystä, että pystyy auttamaan muita työntekijöitä työpaikalla jakaen omaa osaamistaan. Seuraavassa kuvassa on nähtävissä vastausten hajonta.



Kuva 12. Mielenkiinnon syyt kouluttautumiselle työn ohessa

5.5 Asentajien osaaminen

Kiinnostustenkohteiden ja mielipiteiden jälkeen vain asentajille tarkoitettussa kysymyksessä vastaajaa pyydettiin arvioimaan omaa osaamisen tasoa neljän eri tason avulla. Tasot oli numeroitu yhdestä neljään, joista taso yksi sisälsi korjaamon perustöitä, kuten määräaikaishuoltojen suorittamisen, rengastöitä ja jarrujen korjausta. Taso kaksi sisälsi edellisen tason lisäksi jakohihnavaihtotyöt, vikakoodienluvut ja vikadiagnosoinnin teon sekä auton alustaan liittyvät korjaukset, kuten iskunvaimentimien vaihdot ja pyöränkulmiensäädöt. Taso kolme sisälsi edellisten tasojen lisäksi moottoriremontit sekä vaihteistojen korjaukset. Viimeisin ja vaativin taso sisälsi edellisen lisäksi vaativat vikojen diagnosointityöt sekä vaativat sähkötyöt.

Asentajista yhdeksän vastasi kysymykseen ja 33 % arvioi osaamisensa tason neljä mukaan. Tasolle kolme itsensä arvioi 56 % asentajista ja ta-

solle kaksi 11 %. Yksi kyselyyn vastanneista asentajista ei ollut arvioinut osaamisen tasoaan.

Lopuksi asentajia pyydettiin vastaamaan, ovatko he suorittaneet jo Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) vaatiman kylmäalan pätevyystutkinnon. Kyselyssä selvisi, että MEauton asentajista kolmella on tutkinto suoritettuna. Kuvassa 13 on taulukoituna asentajien oman osaamistason arvioinnit, sekä kylmäalan pätevyystutkinnon suorittaneiden lukumäärät.



Kuva 13. Asentajien osaamistaso ja kylmäalanpätevydet

6 KOULUTUSSUUNNITELMA

Koulutussuunnitelmaa alettiin laatia kyselyssä saatujen vastausten sekä korjaamalla käytyjen keskustelujen perusteella. Koulutustarpeita mietittiin yhdessä huoltopäällikön sekä työntekijöiden kesken. Tällä hetkellä kursseilla oleville työntekijöille ei ollut tarpeellista laatia lisäkoulutussuunnitelmaa, koska kaikki tämän hetkiset kurssit ovat melko vaativia ja pitkäkestoisia.

Suunnitelman laatimiseksi maahantuojilta pyydettiin tämän hetkistä kursistarjontaa, jotta voitiin vertailla tarjolla olevien koulutuksien vastaavuutta korjaamon haluihin ja tarpeisiin. Saadut koulutustarjonnat olivat osittain hieman keskeneräisiä koulutusten tarkkojen aloituspäivämäärien suhteen.

Tämän vuoksi koulutussuunnitelmaa laadittaessa ei aivan tarkkaa päivämäärää voinut ilmoittaa. Maahantuojat julkaisevat koulutusten tarkat päivämäärät kesän alkupuoliskolla.

Asentajille, työnjohtajille sekä varaosamyyjille laadittiin ryhmittäin sekä yksilöittäin suuntaa-antava koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelmassa työntekijöitä käsitellään edelleen annettujen numeroiden avulla.

6.1 Asentajien koulutussuunnitelma

Asentaja numero 2 on työskennellyt alalla pitkään, muttei ole käynyt juurikaan koulutuksissa. Työkokemusta on kertynyt paljon ja varsinaista koulutuksen tarvetta sähkötekniikan tai mekaniikan osalta ei ole. Työnkuvaan liittyen uusien automallien hyvästä tuntemuksesta on suuri etu, joten asentaja tulee osallistumaan Hyundain ja Renaultin uutuuskoulutuksiin. Hyundaille on tulossa syyskuun alussa uusien julkaistavien automallien koulutus, jolle asentaja osallistuu.

Asentaja numero 3 on ollut vasta vähän aikaa yrityksessä töissä. Lyhyen työsuhteen ja nuoren iän vuoksi hän ei ole vielä ehtinyt käydä missään maahantuojan järjestämissä koulutuksissa. Asentaja suorittaa paljon uusien autojen varusteluja, joten hän tulee osallistumaan myös Hyundain ja Renaultin uutuuskoulutuksiin heti syyskuun alussa. Uusien autojen varusteluissa tarvitaan myös melko paljon ymmärrystä sähkötekniikasta. Muun muassa hälyttimien ja pysäköintitutkien asennuksessa pitää osata tulkita hyvin sähkökaavioita ja tehdä kytkennät oikein. Tästä syystä asentaja tulee osallistumaan heti vuoden vaihteessa Hyundain järjestämälle perussähkökurssille sekä Renaultin puolelta korjaamalla käytettävän testauslaitteen kurssille.

Asentaja numero 4 on ollut jo muutaman vuoden yrityksessä töissä ja on suorittanut joitakin Hyundain ja Renaultin uutuuskoulutuksia sekä molempien testauslaitetekoulutukset. Asentaja tekee päivittäin paljon määräaikaishuoltoja. Huoltojen yhteydessä usein tarvittavaa kylmäalan pätevyyttä asentajalla ei vielä ole, joten hän suorittaa sen kesäkuun alussa Vantaalla yhden päivän kestäväällä kurssilla. Tämän jälkeen asentaja voi suorittaa

ilmastoinnin huoltoja ja korjauksia. Asentaja tulee osallistumaan myös seuraavalle Hyundain järjestämälle perussähkötekniikan kurssille vuodenvaihteessa.

Asentaja numero 5 on parhaillaan suorittamassa Renaultin elektromekaanikon tutkintoa, joten hänelle ei ole toistaiseksi tarpeellista suunnitella lisäkoulusta.

Asentaja numero 6 on ollut MEautossa töissä alle vuoden, mutta on sitä ennen toiminut vastaavissa asentajan tehtävissä seitsemän vuoden ajan. Asentaja tekee tällä hetkellä hyvin vaihtelevia töitä määräaikaishuolloista vaativiin vian selvityksiin ja sähkökorjaustöihin. Asentaja ei ole käynyt vielä missään koulutuksissa olleessaan töissä MEautossa. Tärkeimmät kurssit, joille asentaja tulee osallistumaan, ovat Renaultin peruskoulutusjaksoon sisältyvät kurssit, kuten testauslaitteen käyttökurssi. Lisäksi asentaja lähtee ensi vuoden alusta suorittamaan Hyundain sertifiointikoulutusta ja mahdollisesti myöhemmin jatkaa siitä Expert-tasolle asti.

Asentaja numero 7 on ollut töissä MEautossa jo useiden vuosien ajan, mutta on käynyt hyvin vähän kursseja. Asentajan päivittäisiin tehtäviin luokituvat pääasiassa erittäin vaativat moottorinkorjaustyöt sekä muut vaativat mekaaniset korjaukset. Asentaja on jo läpäissyt kylmäalanpätevyystutkinnon. Kurssit, joille asentaja tulee osallistumaan, ovat uutuuskoulutuksia kaikkien korjaamon automerkkien osalta.

Asentaja numero 13 on parhaillaan suorittamassa Hyundain autosähkömekaanikon tutkintoa. Asentajan tyypilliset päivittäiset työtehtävät koostuvat määräaikaishuolloista, jakohihnan vaihdoista sekä vaativista mekaanisista korjauksista. Nykyisen kurssin lisäksi asentaja tulee osallistumaan kylmäalanpätevyyskoulutukseen vuoden loppupuolella.

Asentaja numero 15 tekee päivittäin vaihtoautojen huoltoja ja korjauksia. Hän on käynyt Renaultin järjestämän peruskurssin ja osaa muun muassa testauslaitteen sujuvan käytön. Asentajalle ei ole kovin tärkeää järjestää mitään kovin yksilöityä koulutusta, koska huollettavien ja korjattavien ajoneuvojen merkit ja mallit vaihtelevat päivittäin todella paljon.

Asentaja numero 16 on suorittanut erilaisia Hyundain järjestämiä kursseja autosähkömekaanikon ammattitutkinnosta uutuuskoulutuksiin. Päivittäin asentaja tekee erittäin vaativia vian selvityksiä ja korjauksia sähkötekniikan osalta. Asentaja osaa tehdä myös vaativia moottoriremontteja. Asentajalla on erittäin hyvät perustiedot muun muassa sähkötekniikasta, joten ainoat koulutukset, joihin hän tulee jatkossa säännöllisesti osallistumaan ovat uutuuskoulutukset kaikkien MEauton automerkkien osalta.

Asentaja numero 17 on erikoistunut Renaultiin ja on suorittanut Renaultin normaalimekaanikon ja elektromekaanikon koulutukset. Tällä hetkellä asentaja suorittaa vaativinta Cotech-koulutusta, joten hän ei tule osallistumaan muille kursseille toistaiseksi.

6.2 Työnjohtodon koulutussuunnitelma

Työnjohtaja numero 1 on parhaillaan suorittamassa Hyundain järjestämää työnjohtokurssia. Tämän lisäksi työnjohtaja on suorittanut Hyundain uutuuskoulutuksia. Tällä hetkellä työnjohtajalle ei suunnitella muihin koulutuksiin osallistumista.

Työnjohtaja numero 8 on suorittanut uutuuskoulutuksia sekä joitakin käyttöjärjestelmäkoulutuksia liittyen muun muassa takuujärjestelmiin. Työnjohtaja tulee osallistumaan säännöllisesti korjaamalla käytettävien ohjelmien koulutuksiin, kun jokin merkittävä päivitys julkaistaan.

Työnjohtaja numero 9 ei ole käynyt yhdessäkään koulutuksessa ollessaan töissä MEautossa. Tämä johtuu siitä, että hän on ollut töissä vasta alle vuoden ajan. Työnjohtajalla on kuitenkin paljon iän myötä saatua kokemusta korjaamoalalta, joten hän tulee edellisen työnjohtajan tavoin osallistumaan ohjelmistokursseille. Tämän lisäksi työnjohtaja osallistuu syksyllä julkaistavien Hyundai-mallien uutuuskoulukseen.

Työnjohtaja numero 10 vastuualueena on uusien autojen varustelut. Työnjohtaja on ollut töissä noin vuoden ajan MEautossa, joten hän ei ole vielä käynyt millään kurssilla. Työnjohtaja tulee osallistumaan kaikkien automerkkien uutuuskoulutuksiin säännöllisesti ensi syksystä alkaen.

6.3 Varaosapuolen koulutussuunnitelma

Varaosaosaston kanssa käytyjen keskustelujen seurauksena kaikille varaosamyyjille laadittiin yhtenevä koulutussuunnitelma. Varaosapuolelta työntekijät olivat käyneet hyvin vähän millään maahantuojaan järjestämällä kursseille, vaikka työvuosia yrityksessä oli takana jo useita. Päällimmäisenä koulutustoiveena varaosapuoleltakin olivat uutuuskoulutukset. Varaosaosasto joutuu yleensä ensimmäisten joukossa tekemisiin uusien lanseerattavien automallien kanssa. On hyvin tärkeää, että varaosapuolella on heti viimeisin tieto uusista malleista, koska muuten koko korjaamon toiminta voi hidastua merkittävästi.

Lisäksi varaosapuoli ilmaisi halukkuutensa varaosaohjelmien käytöstä. Sujuva varaosaohjelmien käyttö on ensiarvoisen tärkeää, jotta muun muassa asentajien odotusaika varaosavarastossa olisi mahdollisimman lyhyt.

Varaosapuolelta jokainen työntekijä alkaa käydä säännöllisesti kaikkien myytävien automallien uutuuskoulutuksissa. Tämän lisäksi varaosapuolelta osallistuu ainakin yksi henkilö elokuun lopulla pidettävään kaksipäiväiseen varaosakoulutukseen, jonka aihealueita ovat muun muassa Hyundai, Suzukin ja Isuzun varaosaluettelot, tilausjärjestelmät ja tilaustenteot, varastonkierto, lisävarusteet ja asiakaspalvelun ongelmatilanteiden ratkonta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän työn tarkoituksena oli kartoittaa osaamisen taso MEauto Herttoniemessä ja laatia sen pohjalta suuntaa-antava koulutussuunnitelma. Maahantuojaan haastatteluiden perusteella voitiin verrata koulutusvaatimuksia nykyiseen tilanteeseen. Hyundai ja Renault ovat molemmat kasvavia automerkkejä Suomessa, joten vaatimukset koulutustason suhteen eivät ole toistaiseksi kovin vaativat. Vaatimuksia peilattaessa MEauton koulutustasoon voidaan todeta vaatimusten täyttyvän jo tässä vaiheessa. Tähän ei kuitenkaan pidä tyytyä, vaan jatkuva lisäkoulutus tuo enemmän osaamista korjaamolle, jonka avulla korjaamo voi tuottaa laadukkaampaa palvelua asiakkailleen. Lisäksi korjaamon päivittäistä arkea on helpompi

suunnitella, kun osaavia ja koulutettuja työntekijöitä on lukumääräisesti enemmän. Lisäkouluttamisen myötä myös korjaamolla tehtävien työsuoritteiden teko nopeutuu ja koulutuksissa opituilla työskentelymenetelmillä voidaan välttää virheitä huolto- ja korjaustöitä tehdessä. Vähentyneillä susitöillä on positiivinen vaikutus korjaamon tuottavuuteen sekä asiakastyytyvyyteen.

Toisaalta maahantuojien vaatimat koulutukset ovat merkkikorjaamolle melko suuri kustannuserä, joten ainakin lyhyellä aikavälillä niistä seuraa vain kuluja. Jatkuvat ja lisääntyvät koulutukset maksavat itsessään jo paljon ja lisäksi töistä koulutuksissa olevien työntekijöiden työpanos jää saamatta koulutuspäiviltä. Voidaankin todeta, että kouluttautuminen on kuitenkin tuottava investointi korjaamolle, vaikkakin sen euromääräisen tuottavuuden laskeminen on lähes mahdoton tehtävä. Korjaamon koulutuksista päättävien toimielinten onkin ymmärrettävä koulutuksen kauaskantoiset vaikutukset.

LÄHTEET

[1] Bassadone Automotive Group Oy. 2010. Verkkodokumentti.
<<http://bassadonemotors.gi/index.html>>. Luettu 15.2.2011.

[2] Simetron Group Oy. 2010. Verkkodokumentti.
<<http://www.simetron.fi>> Luettu 25.1.2011.

[3] Bassadone Simetron Short.ppt. 8/2010. Simetron Group Oy:n sisäinen dokumentti.

[4] APO-koulutus. 2011. Verkkodokumentti. <<http://www.apo-koulutus.fi/>> Luettu 28.2.2011.

[5] Elektromeekaanikkokoulutus.ppt. 3/2011. Nordic Automotive Services Oy:n sisäinen dokumentti.

KYSELYLOMAKE

Kyselylomake MEauto Herttoniemen jälkimarkkinointiosastolle. Ville Lytinen, Metropolia AMK.

Osio 1.

Vastauksia käsitellessä vastaajien nimien sijaan käytetään numerointia. Yrityksellä on kuitenkin käytössään nimi-numero lista, jonka avulla vastaaja voidaan yhdistää annettuihin vastauksiin.

1. Syntymävuosi: _____

2. Sukupuoli: Mies / Nainen

3. Nykyinen ammattini on (ympyröi oikea): asentaja / työnjohtaja / varaosamyymä.

4. Olen toiminut yhteensä nykyisessä ammatissani ____ vuotta. (Vastaa täysinä vuosina)

5. Koulutustaustasi (valitse koulutuksesi, tai koulu missä olet tällä hetkellä)? Merkitse kaikki koulut, mitä olet tähän mennessä käynyt. Täsmennä alapuolella olevaan vastaustilaan, minkä tutkinnon olet suorittanut esimerkiksi ammattikoulussa (auton asentaja tai varaosamyymän tutkinto.) **Täsmennä vastaustasi kaikissa muissa kohdissa paitsi peruskoulun ja lukion kohdalla.**

Peruskoulu
 Ammattikoulu
 Ammattitutkinto
 Erikoisammattitutkinto
 Lukio/Ylioppilas
 Teknikko
 Ammattikorkeakoulu
 Yliopisto
 Muu koulutus

6. Oletko tällä hetkellä jossain maahantuonnin tai yrityksen järjestämässä koulutuksessa? Jos et ole, jätä tyhjäksi.

Kyllä, missä? _____

7. Mitä maahantuojan tai yrityksen järjestämiä kursseja olet käynyt ollessasi töissä MEautossa? Jos et ole käynyt mitään kursseja, jätä tyhjäksi.

8. Tämä kysymys on vain niille, jotka eivät ole käyneet mitään koulutuksia tai kursseja työn ohessa MEautossa. Valitse sopivin vastausvaihtoehto.

En ole käynyt työn ohessa mitään kursseja koska,

- 1. minulle ei ole tarjottu työpaikan tai maahantuojan puolesta koulutuksia tai kursseja.*
- 2. minua ei kiinnosta käydä kursseilla.*
- 3. opin työssäni mielestäni enemmän kuin kursseilla ja pidän kursseja tarpeettomina.*
- 4. joku muu syy, mikä?*

Osio 2.**Tämä osio tehdään nimettömänä, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajaan.**

1. Mistä seuraavista aihealueista olisit kiinnostunut saamaan lisäkoulutusta? Ympyröi vastauksen numero, voit valita useita. Tarvittaessa täsmennä vastaustasi aihealueittain. Vaihtoehdot on jaoteltu työnkuvan perusteella, mutta voit valita kiinnostuksen kohteita myös oman työnkuvasi ulkopuolelta.

Asentajat:

1. Perussähkötekniikka (yleismittarin käyttö, yleisimpien antureiden toiminta jne.)
 2. Vaativa sähkötekniikka (ohjainlaitteiden toiminta, vaativat sähkötekniikkaan liittyvät vikadiagnoosit, sekä kytkentäkaavioiden tulkinta)
 3. Perusmekaniikka (auton alusta, ohjaukskulmat, moottorien, vaihteistojen ja voimansiirron perusteet)
 4. Vaativat mekaaniset korjaukset (moottoriremontit, vaihteistoremontit jne.)
 5. Huollot (määräaikaishuollot, jakohihnat, jarrut, ilmastointi jne.)
 6. Tietotekniikka (testauslaitteiden käyttö ja tiedonhakeminen autonvalmistajien järjestelmistä)
-

Työnjohto:

7. Asiakaspalvelu (reklamaatiot, asiakkaan kohtaaminen jne.)
 8. Työnjohdossa tarvittavien tietokoneohjelmien tehokas käyttäminen
 9. Työturvallisuus, ergonomia ja ensiapu
 10. Tuotekoulutus (nykyisten ja uusien automallien koulutus)
 11. Maahantuojien merkkikohtaiset vaatimukset takuuasioissa
-

Varaosat:

12. Varaosaohjelmien tehokas käyttö
 13. Varaosapuolen varaston kierron ymmärrys sekä kriittisten asioiden seuranta
 14. Joku muu, mikä?
-

2. Miten hyödyllisenä pidät kouluttautumista (kurssit/koulutukset) työn ohessa (5=erittäin hyödyllisenä, 4=melko hyödyllisenä, 3=en osaa sanoa, 2=vähän hyödyllisenä, 1=jatkuva koulutus ei ole lainkaan hyödyllistä)?

Vastausnumeroni on: _____

3. Kuinka hyödyllisiä jo käytyt koulutukset ovat olleet (5=erittäin hyödyllisiä, 4=melko hyödyllisiä, 3=en osaa sanoa, 2=melko hyödyttömiä, 1=täysin hyödyttömiä)?

Vastausnumeroni on: _____

4. Lisäkouluttautuminen työn ohessa kiinnostaa minua? (Jos vastasit "Ei", älä vastaa kysymysnumero 5.)

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

5. Lisäkouluttautuminen kiinnostaa minua koska (voit valita useita),

1. haluan oppia ja kehittää itseäni.
2. minulla on mahdollisuus saada parempaa palkkaa.
3. työnkuvani voi monipuolistua.
4. se tuo vaihtelua päiviin työn ohessa.
5. voin oppia tuntemaan talon automerkit paremmin ja pystyä sitä kautta tekemään tehokkaammin ja tuottavammin töitä.
6. joku muu syy, mikä?

6. Tämä kysymys on vain asentajille. Valitse seuraavista tasoista se, mikä parhaiten kuvaa tämän hetkistä osaamistasoasi. Edellisen tason taidot kuuluvat myös seuraavan tason vaatimuksiin (esim. jos valitset tason 3, osaat myös tason 1 ja 2 työt). Ympyröi valitsemäsi tason numero. Voit myös täsmentää vastaus-tasi halutessasi.

Taso 1

- Öljynvaihdot
- Määräaikaishuollot
- Rengastyöt
- Jarrutyöt (nesteet, palat, levyt, kengät, rummut ja satulat)

Taso 2

- Jakohihnan vaihdot (vesipumppu ja apulaitehinnat)
- Vikakoodien luku sekä perus diagnosointi
- Auton alustan työt (iskunvaimentimien, jousien, tukivarsien, palloniveliä jne. vaih-dot/korjaukset)

Taso 3

- Moottorien korjaukset
- Vaihteistojen korjaukset

Taso 4

- Vaativa diagnosointi
- Vaativat sähkötyöt

7. Olenko sinulla pätevyys huoltaa ja korjata ilmastointilaitteita (Tukes:n kylmäalan pätevyystodistus)?

Kyllä

Ei

KIITOS VASTAUKSISTANNE!!!