

Janne Raerinne

Terminaalityöntekijöiden osaamisen kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

19.5.2013

Tekijä(t) Otsikko	Janne Raerinne Terminaaliryöntekijöiden osaamisen kehittäminen
Sivumäärä Aika	69 sivua 19.5.2013
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Logistiikka
Ohjaaja(t)	lehtori Seppo Leppänen terminaalipäällikkö Markotapio Laurén, Schenker Cargo Oy
<p>Tämän insinööriyön tarkoituksena on kehittää Schenker Cargo Oy:llä, Helsingin Metsälässä B-terminaalissa työskentelevien terminaaliryöntekijöiden työntekoon liittyvän osaamisen tasoa. Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan, teoriaosuuteen sekä yritysosuuteen. Tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain terminaalissa päätoimisesti työskenteleviä ryöntekijöitä, joten työssä ei käsitelty laisinkaan myös terminaalissa osittain työskenteleviä kuljettajia.</p> <p>Teoriaosuus rakentuu siten, että ensiksi käydään lävitse eri perehdytyksessä ja työnohjauksessa käytettyjä oppimisteorioita. Tämän jälkeen kuvataan, kuinka hyvä perehdytys ja työnopastus tulisi suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman oikeaoppisesti, huomioiden kunkin uuden tai uuteen työtehtävään siirtyvän ryöntekijän tarpeet.</p> <p>Työn yritysosuus toteutettiin siten, että terminaaliryöntekijöille järjestettiin vapaaehtoinen kysely, jossa kysyttiin asioita, kuten kuinka kauan he ovat olleet töissä kyseisessä yrityksessä, millainen perehdytys oli heidän mielestään, osaavatko he käyttää oikein työssä käytettäviä työvälineitä, osaavatko he toimia vaaratilanteissa oikein ja millaista koulutusta he toivoisivat yrityksen tarjoavan heille osaamisensa kehittämiseksi. Terminaaliryöntekijät saivat kertoa myös kehitysehdotuksia siitä, kuinka heidän mielestään terminaalin toimintaa tulisi kehittää.</p> <p>Kyselyn perusteella ilmeni, että perehdytyksessä, vaaratilanteessa toimimisessa ja esimiestyöskentelyssä oli terminaaliryöntekijöiden mielestä puutteita.</p> <p>Kyselyn tulosten perusteella yritykselle tehtiin kehitysehdotuksia ryöntekijöiden osaamisen ja työmotivaation parantamiseksi.</p>	
Avainsanat	Logistiikka, perehdyttäminen, työnopastus, oppiminen

Author(s) Title	Janne Raerinne Development of the Terminal Workers' Skills
Number of Pages Date	69 pages 19 May 2013
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Logistics
Instructor(s)	Seppo Leppänen, Principal Lecturer Markotapio Laurén, Terminal Manager, Schenker Cargo Oy
<p>The purpose of this Bachelor's thesis was to develop the work-related skills of the terminal workers at the Schenker Cargo Oy B-terminal in Metsälä, Helsinki. The thesis is divided into two parts, the theoretical and the practical part. This study is limited to the employees who work full-time in the terminal, and therefore the drivers who partly work in the terminal were not included in this study.</p> <p>To start with the theoretical part introduces the different theories used in the orientation and the guidance for work. Secondly, it describes how a good orientation and a guidance for work should be planned and executed as well as possible, taking into account the needs of the each new employee who is new to the company or transferred to the new tasks.</p> <p>The practical part was carried out by arranging a voluntary survey for the terminal workers. In the survey the workers were asked questions such as how long they have been working for the company, what is their opinion of the orientation, can they properly use the tools used at the work, can they act properly in the dangerous situations and what kind of education they would like see the company provide for them. In addition the terminal workers were allowed to suggest their solutions for how they think the terminal should be developed.</p> <p>Based on the survey, it was revealed that the terminal workers estimated that at present there are deficiencies on the orientation, on acting properly in dangerous situations and on the leadership skills of the superiors.</p> <p>Based on the results of the survey, development solutions were suggested for the company how to improve the skills and the motivation of the terminal workers.</p>	
Keywords	Logistics, Orientation, Guidance for Work, Learning

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Oppimisen ja perehdytyksen teoria	2
2.1	Oppimisteoriat	3
2.1.1	Kognitiivinen oppimiskäsitys	3
2.1.2	Konstruktiiivinen oppimisenäkemyks	5
2.1.3	Kokemuksellinen oppiminen	9
2.2	Perehdyttäminen ja työnopastus	10
2.2.1	Suunnittelu	11
2.2.2	Perehdyttämisen merkitys	12
2.2.3	Työnopastus käytännössä	14
2.2.4	Työsuojeluasiat työnopastuksessa	15
2.2.5	Viiden askeleen menetelmä	16
2.2.6	Työssä oppiminen	18
2.2.7	Henkilöstön kehittäminen	21
3	Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelut	23
4	Terminaalit	24
4.1	Tavaraterminaalit	24
4.2	Kuljetus- ja terminaaliprosessi Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelulla 27	
5	Kysely terminaalityöntekijöille	35
5.1	Kyselyn toteutus	35
5.2	Vastaukset	36
5.3	Kyselyn yhteenveto	60
6	Kehitysehdotukset	64
6.1	Perehdyttäminen	64
6.2	Työturvallisuuden edistäminen	66
6.3	Työtaturman sattuessa toimiminen	66

6.4	Esimiestyöskentely	67
6.5	Terminaalityöntekijöiden logistiikkaosaamisen kehittäminen	67
7	Yhteenveto	68
	Lähteet	69

1 Johdanto

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. [1, s. 2.]

Tämän insinööriyön tarkoitus oli kartoittaa Schenker Cargo Oy:llä, Helsingin Metsälän B-terminaalissa työskentelevien terminaalityöntekijöiden perehdyttämisen, työhönsä ja osaamisen tasoja ja löytää keinoja, kuinka niitä voitaisiin kehittää paremmiksi. Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan, teoriaosuuteen ja yritysosuuteen.

Työ toteutettiin siten, että terminaalityöntekijöille järjestettiin vapaaehtoinen kysely, jossa kysyttiin mm. kuinka kauan he ovat olleet töissä kyseisessä yrityksessä, millainen perehdytys oli heidän mielestään, osaavatko he käyttää oikein työssä käytettäviä työvälineitä, osaavatko he toimia vaaratilanteissa oikein ja millaista koulutusta he toivoisivat yrityksen tarjoavan heille osaamisensa kehittämiseksi. Terminaalityöntekijät saivat kertoa myös kehitysehdotuksia siitä, kuinka heidän mielestään terminaalien toimintaa tulisi kehittää. Kyselyn tuloksien perusteella tehtiin yritykselle kehitysehdotuksia siitä, kuinka voitaisiin parantaa terminaalityöntekijöiden osaamista ja yleistä työmotivaatiota.

Tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain terminaalissa päätoimisesti työskenteleviin työntekijöihin, joten työssä ei käsitelty laisinkaan myöskään terminaalissa osittain työskenteleviä kuljettajia, jotka mm. ajoittain lajittelevat tavaroitaan ja joutuvat työskentelemään yhteistyössä terminaalityöntekijöiden kanssa.

Teoriaosuus rakentuu siten, että ensiksi käydään lävitse eri perehdytyksessä ja työhönsä käytettyjä oppimisteorioita. Tämän jälkeen kuvataan, kuinka hyvä perehdytys ja työnopastus tulisi suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman oikeaoppisesti, huomioiden kunkin uuden tai uuteen työtehtävään siirtyvän työntekijän tarpeet.

2 Oppimisen ja perehdytyksen teoria

Tässä luvussa tarkastellaan yleisesti työhönopastuksessa ja perehdyttämisessä käytettyjä oppimisteorioita. Lisäksi käydään lävitse vaiheet ja mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon, kun suunnitellaan ja lähdetään toteuttamaan uuden tai vanhan työntekijän opastusta.

Uuden tai uusiin työtehtäviin siirtyvän henkilön perehdyttäminen ja työnopastus tähtäävät hyvään kierteeseen työnhallinnassa, joka aloitetaan jo työhönottovaiheessa. Kunnolla suoritettu perehdyttäminen ja työnopastus ovat olennainen osa työn hallintaa ja ne tukevat ihmisen yleistä työhyvinvointia.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada uusi työntekijä tuntemaan, että hän on tärkeä osa uutta työyhteisöä.

Työnopastuksella puolestaan tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus tähtää työn sisällölliseen hallintaan, joka mahdollistaa sen, että työntekijä pystyy suorittamaan työtehtävän itsenäisesti.

Hyvin suoritettu perehdyttäminen johtaa siihen, että uudelle työntekijälle syntyvät luontevat suhteet esimiehiin, työtovereihin, alaisiin ja luottamushenkilöihin. Lisäksi perehdyttäminen auttaa poistamaan jännitteisyyttä ja tutustuttaa uuteen työympäristöön. Näin työtapaturmien ja turhien virheiden todennäköisyys vähenee. Perehdyttäminen on hyvä alku työssä viihtymiselle ja työn ilon kokemiselle. [2, s. 48–50.]

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen

- työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista

- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta ja
- työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. [3.]

2.1 Oppimisteoriat

Tässä insinööriyössä käsitellään kolmea eri oppimisenäkemyksiä, jotka ovat kognitiivinen oppimisenäkemys, konstruktivinen oppimisenäkemys ja kokemuksellinen oppiminen. Niiden kaikkien taustalla on näkemys siitä, että oppija on itse oman oppisisensa ohjaaja, aktiivinen subjekti.

Kognitiivisen oppimisenäkemysten mukaan oppimisprosessi käynnistyy todellisista koetuista ongelmista, ristiriidoista ja osaamistarpeista, jotka herättävät oppijassa oppimismotivaation. Oppimistapahtuman lähtökohdaksi otetaan oppijan aikaisemmat tiedot ja kokemukset, joiden varaan uuden oppiminen rakennetaan.

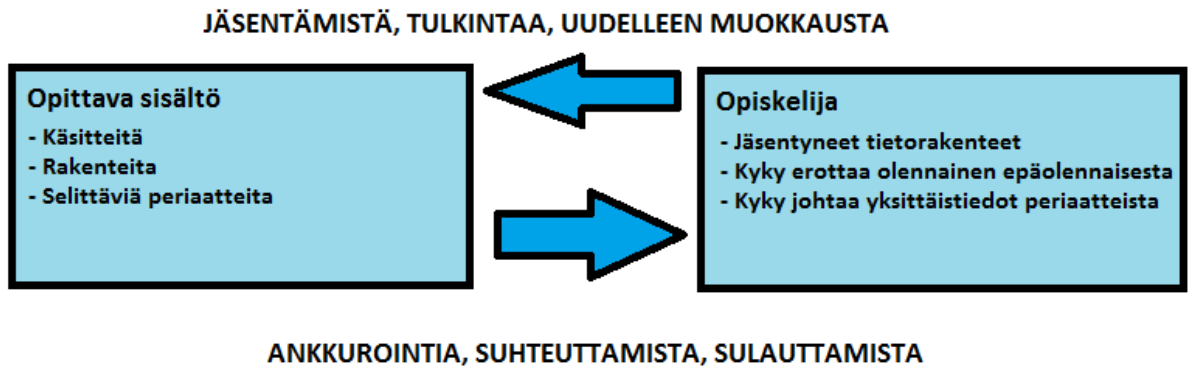
Konstruktivisen oppimisenäkemysten mukaan oppimisen lähtökohdaksi on oppijan oma tapa hahmottaa maailmaa. Oppija rakentaa oman kokonaisuutensa saatavilla olevasta tiedosta, muokaten sen omanlaisekseen.

Kokemuksellisen oppimisen teorian mukaan oppiminen etenee vaiheittain. Tämän teorian mukaan oppiminen perustuu kokemuksiin ja niiden analysointiin. [4, s. 11–14.]

2.1.1 Kognitiivinen oppimiskäsitys

Kognitiivinen oppimiskäsitys ei muodosta yhtenäistä teoriaa, vaan sisältää erilaisia suuntauksia ja näkökulmia, joiden yhtenäisenä nimittäjänä on näkemys oppijan tavasta hahmottaa ympäröivää maailmaa. Kognitiivisessa näkemyksessä korostuu yksilöllisen tiedon muodostaminen ja prosessoinnin, konstruoinnin merkitys oppimisessa. Oppiminen ei voi käynnistyä ilman aikaisemman tiedon aktivoimista. [5, s. 114.]

Kognitiivisen oppimiskäsityksen mukaan koulutus tulisi pyrkiä toteuttamaan niin, että se palvelisi mahdollisimman tehokkaasti oppimistarpeita. Oppimisen peruseriaatteena on erityisesti ns. syväoppiminen perinteisen sirpaleteton omaksumisen sijaan. Tarkoituksena on, että oppija osaa suhteuttaa opittavan asian laajempiin kokonaisuuksiin. Näin aikuinen ihminen ajatusmuistinsa tukemana pystyy painamaan asiat paremmin mieleensä. Kuvassa 1 on kuvattu edellä mainittu prosessi.



Kuva 1. Kognitiivisen näkemyksen mukainen käsitys oppimis- ja opetusprosessista [4, s. 11].

Kolmantena periaatteena on pyrkimys täydelliseen oppimisprosessiin, joka voidaan saavuttaa asioiden opetuksellisen kokonaiskäsittelyn avulla. Opetuksellinen kokonaiskäsittely merkitsee sitä, että kaikki tehokkaan oppimisen kannalta välttämättömät oppimistapahtumat sisältyvät valmennustapahtumaan. Seuraavassa on kuvaus opetuksellisen kokonaiskäsittelyn vaiheista:

1. Motivointi

- pyritään herättämään oppijan oppimismotivaatio
- osoitetaan uuden asian osaamisen merkitys

2. Orientointi

- opittava asia suhtautetaan laajempiin yhteyksiinsä
- opittava asia liitetään oppijan kokemusmaailmaan
- piirretään kartta, jonka avulla uusien asioiden parissa voidaan suunnistaa

3. Uuden tiedon välittäminen

- esitetään uudet näkökohdat (perinteinen opetusosuus)

4. Kertaus

- tuetaan asioiden mieleenpainamista (perinteinen opetusosuus)

5. Harjoitus

- opittavia asioita sovelletaan käytäntöön, kokeillaan jne.
- harjoitellaan annetun tilanteen pohjalta

6. Soveltaminen

- opittua sovelletaan itsenäisesti omaan työtilanteeseen

7. Kriittikki

- opittavaa asiasisältöä arvoidaan ja kehitellään

8. Kontrolli

- arvoidaan omia oppimistuloksia

Jotta oppimistapahtuma onnistuisi, sen suunnittelua ja rakentamista on valmisteltava huolellisesti ja monipuolisesti. [4, s. 11–12.]

2.1.2 Konstruktiivinen oppimisenäkemyks

Konstruktiivisen oppimisenäkemyksen perusväittäjä on, että ihminen rakentaa itse oman tietonsa. Tietoa ei siis voi valmiina siirtää toiseen ihmiseen esimerkiksi vain kertomalla oppijalle jokin uusi asia. Tämä tiedon rakentaminen on aktiivinen prosessi, joka perustuu aikaisempaan tietoon. Aktiivisuus tarkoittaa juuri tiedon rakentelua koskevaa omaa toimintaa, kuten pohtimista, keskustelua, kyselyä ja tarkentamista sekä kokeilevaa toimintaa uuden idean perustalla.

Uusi tieto rakentuu aikasemmalle tiedolle. Tämä tarkoittaa sitä, että aikaisempi opittu täydentyy uudella tiedolla ja rakentuu tätä kautta uudeksi kokonaisuudeksi. Lisäksi aikaisempi tieto ratkaisevasti määrittelee uuden tiedon laatua, koska aikaisemman tiedon pohjalta ihminen määrittelee, mikä on tärkeätä ja tämän idean perusteella hän tekee havaintoja siitä, mitä hänen ympärillään tapahtuu. Informaation tulvassa tällaisen ”tärkeystestin” läpäisseet havainnot pääsevät jatkokäsittelyyn ja muut ei tärkeät asiat

jäävät vähemmälle huomiolle. Näin uudelle tiedolle myös muodostuu merkitys jo aiemman opitun avulla. Merkityksen muodostaminen tarkoittaa pääasiassa sitä, että henkilö ymmärtää, mihin hän voi tietoa käyttää. Tämä johtaa lopulta siihen, että henkilö pystyy käyttämään jotakin ajatusta tai toimintatapaa järkevästi erilaisissa uusissakin tilanteissa.

Eri henkilöt voivat päätyä tiedon rakentamisessa erilaisiin lopputuloksiin. Kyse voi olla tiedon rakentamisen ”rakennusvirheistä”, vääristä ajattelun lähtökohdista tai virheellisestä päättelystä. Työelämässä toimiva henkilö ei myöskään ole missään mielessä tiedollisesti tyhjä tai vastasyntynyt, vaan hänellä on yleensä kokemustensa pohjalta suuri joukko käsityksiä asioista. Tämä voi johtaa hyvinkin erilaisiin tulkintoihin siitä, mikä on tärkeää. Silloin eri henkilöiden tekemät havainnot ovat erilaisia ja heidän asioiden ymmärtämisensä poikkeaa toisistaan. Työyhteisön toiminnan koordinoitavuuden kannalta on tällöin viisasta, että oppiminen tapahtuu ryhmissä, joissa työntekijät keskustelemalla toimivat ikään kuin toistensa tiedon ja oppimistulosten peileinä. [6, s. 82–83.]

Uuden tiedon luomista tapahtuu, kun jotakin uutta kehitetään sellaisten uusien ongelmien ratkaisemiseksi, joihin ei voida löytää tyydyttävää valmista ratkaisumallia organisaation tietoperustana. Uuden tiedon tarve on yhteydessä uusien ongelmien, tilanteiden ja kokemusten ilmaantumiseen. Uuden tiedon luominen ja oppiminen lähtee liikkeelle sellaisesta tilanteesta, jossa olemassa oleva tieto ei jostain syystä toimi. Tieto myös vanhenee yhä kiihtyvällä tahdilla. Se voi vanhentua esimerkiksi siksi, että tehokkuuspaineet eivät salli työntekijän enää tehdä työtehtävää samalla tavalla kuin sitä on aiemmin tehty. Mikäli edelleen jatketaan vanhalla tavalla, työn kannattavuus heikkenee liikaa. Toisaalta kilpailu pitää yllä kaiken aikaa uudistumispainetta: on pakko tuottaa jotakin uutta, koska kaikki muutkin tekevät niin.

Japanilaiset professorit Ikujiro Nonaka ja Hirotaka Takeuchi muotoilevat tiedon luomisen prosessin topologian ja prosessimallin kuvan 2 mukaiseksi nelijakoiseksi hahmotelmaksi



Kuva 2. Tiedon luomisen sykli [6, s. 93].

1. *Sosialisaatio*. Sosiaalisaatio on kokemusten jakamisen prosessi. Yksilö voi saada äänetöntä tietoa suoraan toisilta puhuttua kieltä käyttämättä. Esimerkiksi oppipoika oppii mestarilta havainnoimalla, jäljittelemällä ja kokeilemalla. Kokemus on avain tiedon äänettömään omaksumiseen. Ilman jossakin muodossa tapahtuvaa yhteistä kokemusta toisen on hyvin vaikeata ottaa haltuunsa toisen henkilön ajatteluprosessia.
2. *Sanallistaminen*. Sanallistaminen on prosessi, jossa artikuloidaan, sanallistetaan, informaali tai äänetön tieto täsmällisin käsittein. Olennainen osa prosessia, jossa äänetön tieto tulee täsmällisesti ilmaistavaksi, on vertuskuvien, analogioiden, kuvallisten mallien käyttäminen. Kun yritämme välittää toiselle jotakin mielikuvaa, ilmaisemme sen olemuksen ensi sijassa sanojen avulla – puhuminen ja kirjoittaminen ovat yritys muuntaa äänetön tieto sanallistettavaan muotoon. Erilaiset vertauskuvat luovat esimerkiksi erikoistuneille eri alojen edustajille yhteisen toiminnan tason tai yleisesti ymmärrettävän maailman, jossa he voivat kertoa toisille sellaista, joka ei muuten ole välitettävissä muille kuin saman alan kollegoille.

Tosin vertauskuvien sisältämät ilmaisut ovat usein tarkoitustaan vastaamattomia, epäjohdonmukaisia ja riittämättömiä. Tällaiset kuilut mielikuvan ja ilmaisun välillä kuitenkin edistävät reflektiota ja vuorovaikutusta

ihmisten välillä. Sanallistaminen on tyypillistä esimerkiksi ongelmratkaisuun liittyvien uusien projektiaihoiden kehittämisessä: tietoa syntyy ja välittyy, kun suunnitelmaa tehtäessä käydään keskusteluja sekä pyritään selittämään asioita ja vastavuoroisesti ymmärtämään toisen tarkoitusta ja tarkentamaan asiaa kysymyksin.

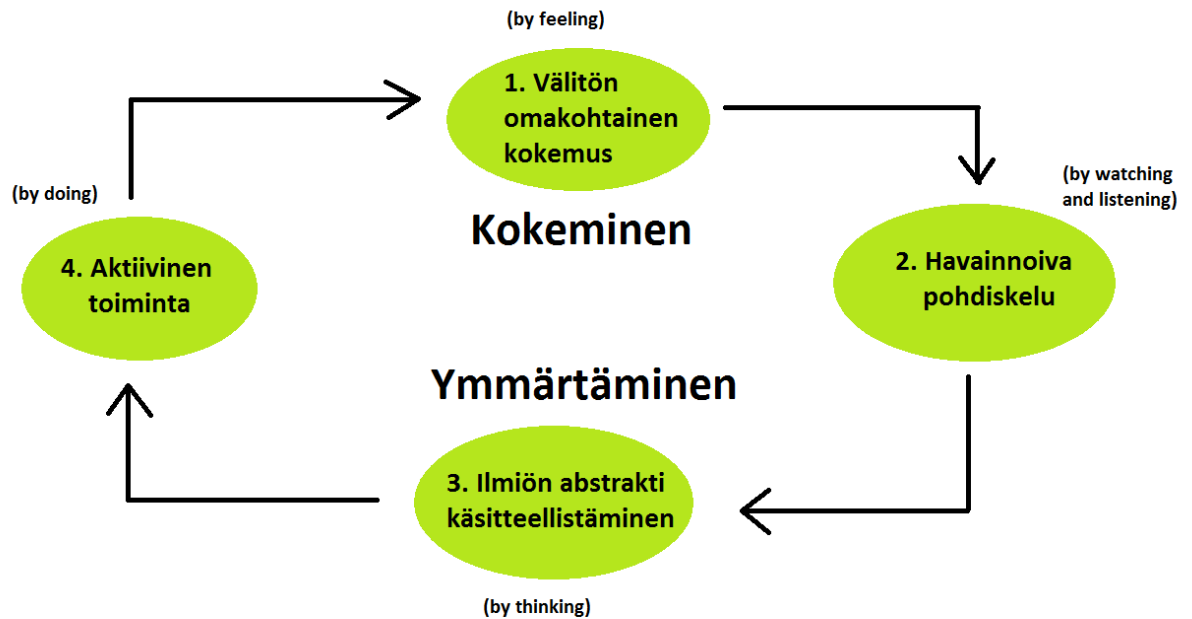
Sanallistaminen on keskeinen tiedon luomisen periaate, koska silloin luodaan uutta, täsmällistä tietoa käyttäen äänetöntä tietoa raaka-aineena. Koska ääneton tieto on vaikeasti ilmaistavissa, ovat metaforat, esimerkiksi kuvien piirtely tai sanalliset vertaukset, keino havaita tai intuitiivisesti ymmärtää toisen ajatuksia.

3. *Yhdistäminen.* Yhdistäminen tarkoittaa erilaisten täsmällisten tietojen liittämistä yhteen uudeksi tiedoksi. Ihmiset vaihtavat ja yhdistelevät ilmastavissa olevaa tietoa esimerkiksi kirjallisten dokumenttien välityksellä, alustuksilla kokouksissa tai epävirallisemmin vaikkapa puhelinkeskusteluissa. Olemassa olevan tiedon uudelleenmuotoilu lajittelemalla, lisäämällä, yhdistelemällä ja luokittelemalla saattaa johtaa uuden tiedon muodostumiseen. Perinteisessä koulutuksessa tapahtuva tiedon luominen toteutuu usein tässä muodossa.
4. *Sisäistäminen.* Sisäistäminen on sukua tekemällä oppimiselle. Kun käsitteelliset asiat sisäistetään kokemuksen kautta yksilön äänettömän tiedon ”tietokantaan”, niistä tulee käytännöllinen osaamisresurssi. Jotta täsmällinen tieto voisi muuttua äänettömäksi, on eduksi, että se on mahdollisimman selkeästi sanallistettu toimintamalliksi dokumenteissa, käsikirjoissa tai suullisesti kulkevissa tarinoissa. Sen jälkeen ihminen kokeilee toimintatapaa ja sen avulla joko onnistuu aikaisempaa paremmin tai huonommin. Mikäli malli on toimiva ja henkilö onnistuu, hän jatkaa uuden toimintamallin tukemana ja hankkii yhä enemmän tämän mallin käyttämiseen liittyvää kokemuksellista tietoa. Vähitellen malli muuttuu teoreettisesta mallista jokapäiväiseksi ja järkeväksi rutiiniksi, joka automatisoituu ja alkuperäinen malli jää toiminnan taustalle. Ihminen toimii silloin lähinnä kokemuksellisen tiedon varassa joustavasti ja nopeasti.

Nämä neljä tiedon luomisen tapaa muodostavat keskenään jatkumon tai syklin.
[6, s. 90–92.]

2.1.3 Kokemuksellinen oppiminen

David Kolb on esittänyt kokemusperäisen oppimisen mallin, jonka mukaan oppiminen etenee vaihteittain. Tämä nelivaiheinen prosessi esitetään usein kehänä eli syklinä (kuva 3), ja se kuvaa oppimista työtehtävissä, toimintakokonaisuuksissa ja koko koulutusohjelmissa.



Kuva 3. Kokemuksellinen oppimisen malli (Kolb) [3, s. 14].

Vaiheita ovat:

1. Oppimistapahtuma voi alkaa mistä tahansa oppimista kuvaavan syklin vaiheesta. Oppisopimuskoulutuksessa on usein tyypillistä, että koulutus alkaa tekemisestä ja siihen liittyvistä kokemuksista. Niihin sisältyvät myös vuorovaikutuskokemukset työpaikalla. Kokemukset luovat oppimiseen tunneperustan (learning by feeling).
2. Työ- ja vuorovaikutuskokemuksia tarkastellaan ja pohdiskellaan (reflektoidaan) eri tilanteissa, eri ihmisten kanssa ja eri näkökulmista. Tämä tarkastelu ja pohdiskelevat havainnot auttavat käsittelemään kokemuksia ja tekemään

teoreettisia yleistyksiä sekä havainnot auttavat käsitteellistämään kokemuksia ja tekemään teoreettisia yleistyksiä sekä hankkimaan uusia tietoja opintokokonaisuuksien teemoista. Pohdiskeleva havainnointi yhdistää oppimisen katseluun ja kuunteluun (learning by watching and listening).

3. Oppilaitos toteuttaa teoriaopetuksena oppimismallin vaihetta, jonka tavoitteena on yleistäminen, käsitteenmuodostus ja uuden tiedon omaksuminen yleensäkin. Tässä vaiheessa korostuu ajattelu (learning by thinking).
4. Tarkasteltuaan kokemuksiaan sekä opittuaan yleistyksiä ja uusia käsitteitä opiskelija siirtyy vaiheeseen, jossa hän liittyy ne omaan työhönsä, soveltaa niitä ja arvioi niiden merkitystä. Tässä oppimissyklin vaiheessa keskeistä teiden soveltaminen käytäntöön: tekemisen ja arviointi (learning by doing). Tällä tavalla oppimisen sykli umpeutuu ja uusi kierros alkaa.

Opiskelijalle pohdiskeleva havainnointi merkitsee katselemista ja kuuntelemista vaikkapa äänitöntä itsekseen ajattelua. Kun tämä prosessi tehdään tietoiseksi, siitä tulee helpommin käytäntö, joka auttaa oppimisessa. Työpaikalla ja oppilaitoksissa pohditaan asioita erilaisten kokousten lisäksi monenlaisissa epävirallisissa keskusteluissa.

Kolbin kokemuksellisen oppimisen malli sopii kuvaamaan oppimisprosessia monella eri oppimistasolla. Jotta oppiminen olisi tasokasta, on tärkeää, että syklin kaikki osat ovat mukana koulutuksessa. Jos jokin prosessin vaihe on jäänyt vähemmälle, sitä voidaan tehostaa erilaisin lisäjärjestelyin. [4, s. 14–15.]

2.2 Perehdyttäminen ja työnopastus

Tässä osiossa tarkastellaan, mitä ovat perehdyttäminen ja työnopastus, miksi ne ovat niin tärkeitä ja kuinka ne pitäisi toteuttaa oikeaoppisesti.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset.

Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös jo pitempään työssä olleita työntekijöitä. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää työntekijöiltä. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä sekä työhön liittyvistä terveys- ja turvallisuusvaaroista sekä siitä, kuinka työ tehdään mahdollisimman turvallisesti.

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät, niin esimiehet, toimistohenkilöstö, palvelu- ja aputoimintoja tai vuokratyöntekijöitä. Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä perehdyttäminen, opastuksen suunnittelu, toteuttaminen ja valvonta ovat lähimmän esimiehen vastuulla. Vastuu työpaikalla työskentelevien ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä on sekä lähettävällä että vastaanottavalla työnantajalla. [1, s. 2–3.] Työturvallisuuslaissa sanotaan, että

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. [3.]

2.2.1 Suunnittelu

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat myös suunnitelmaan. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjiä ja opastajien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen liittyvää aineistoa. Hyvän perehdyttämis- ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnan edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun välistä yhteistyötä.

Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen vaatii mm.

- vastuuhenkilöiden nimeämistä
- perehdyttäjien ja työnopastajien koulutusta tehtävään
- tarvittavan aineiston kokoamista
- suunnitelman laatimista
- työyhteisön koulutusta tai valmennusta siten, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa
- avointa keskustelua työyhteisössä ja suunnitelmien jatkuvaa kehittämistä ja tarkastamista.

Perehdytys ja opastus ovat onnistuneita, kun

- työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää.

Yleisen perehdyttämis- tai opastussuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän ja opastajan tulee tehdä oma suunnitelmansa käytännön toteutuksesta. Hänen tulee selvittää itselleen ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa. [1, s. 2–3.]

2.2.2 Perehdyttämisen merkitys

Työpaikan tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluita, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät niin asiakas, yritys ja sen työntekijät.

Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille.

Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. Samalla työn sujuvuus ja palvelun laatu lisääntyvät. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset.

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen.

Omatoimisuus ja osaaminen merkitsevät muun muassa sitä, että henkilö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Samanaikaisesti työpaikan toimintatapoja tulee kehittää siten, että vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja työn tekemiseen paranevat.

Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarmuutta jostakin asiasta. Tätä ajattelutapaa tulisi korostaa heti alusta saakka kun työntekijää perehdytetään työhön.

Hyvin hoidetun perehdyttämisen hyötyjä ovat

- oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee
- myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät työhön sitoutumista
- perehdyttävälle ja asiakkaalle syntyy myönteinen yrityskuva
- virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät

- turvallisuusriskit vähenevät kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi ja vähentämiseksi
- poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät
- kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä. [1, s. 3–4.]

2.2.3 Työnopastus käytännössä

Muutokset vaikuttavat työtehtäviin ja toimintatapoihin. Muutoksessa ihminen joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Myönteisetkin muutokset voivat aiheuttaa suurta henkistä kuormittumista. Ohjaus ja opetus helpottavat ja jouduttavat prosessia. Siksi myös pidempään työpaikalla olleet työntekijät tarvitsevat opetusta ja tukea uudessa tilanteessa tai uusiin tehtäviin siirtyessään. Opastus on tärkeää myös pitkän työstä poissaolon jälkeen, jolloin tuttujakin asioita tulee tarpeen tullessa kerrata.

Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy.

Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi koneiden, laitteiden ja työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Samalla opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys.

Lähtökohtana on, että opastettava on alusta saakka mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. Tarvittaessa työntekijän kanssa kerrataan ja täydennetään tietoja sekä korostetaan uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. Työnopastusta tulee toteuttaa käymällä eri kohteissa, tapaamalla uusia ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan sekä näyttämällä ja kokeilemalla töitä ja tehtäviä.

Työnopastusta tarvitaan aina, kun

- työ on tekijälleen uusi

- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu tapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palveluiden laadussa.
[1, s. 4.]

2.2.4 Työsuojeluasiat työnopastuksessa

Työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua, minkä vuoksi opastussuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Työssä tai työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja vähennettävä jo ennen työn aloittamista. Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa erityistä opastusta kiinnittämällä huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapohin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi.

Työnopastaja tarvitsee tietoa työsuojeluun liittyvästä lainsäädännöstä ja määräyksistä. Erityisesti omaan alaan tai työhön liittyvistä valtioneuvoston asetuksista, joissa on selkeitä määräyksiä työntekijöiden opetuksesta ja ohjauksesta.

Hyvään työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä mahdollisesti esiintyvien vaaratekijöiden esille tuominen. Työnopastajan on hallittava opettamansa työt hyvin turvallisuuteen liittyvien käytännön asioiden osalta.

Työnopastusvaihe on tärkeä rasitusvammojen ennalta ehkäisemiseksi. Havaittujen vaarojen poistamisen ja ergonomisten parannusten lisäksi tulee antaa tietoa ergonomisesti oikeista työmenetelmistä, -liikkeistä ja -asennoista.

Työnopastukseen kuuluu myös sopimattoman henkisen kuormittamisen torjunta sekä työpaikan pelisäännöistä keskustelu, esimerkiksi häirinnän torjumiseksi tai väkivallan uhkan vähentämiseksi. Pelkkä kokemustieto ei riitä, vaan sitä on syytä syventää ja systematisoida työn vaarojen arvioinnilla ja omalla opiskelulla.

Työpaikan oman työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen on tärkeää, jotta työsuojeluasiat liittyisivät luontevasti osaksi työnopastusta.

2.2.5 Viiden askeleen menetelmä

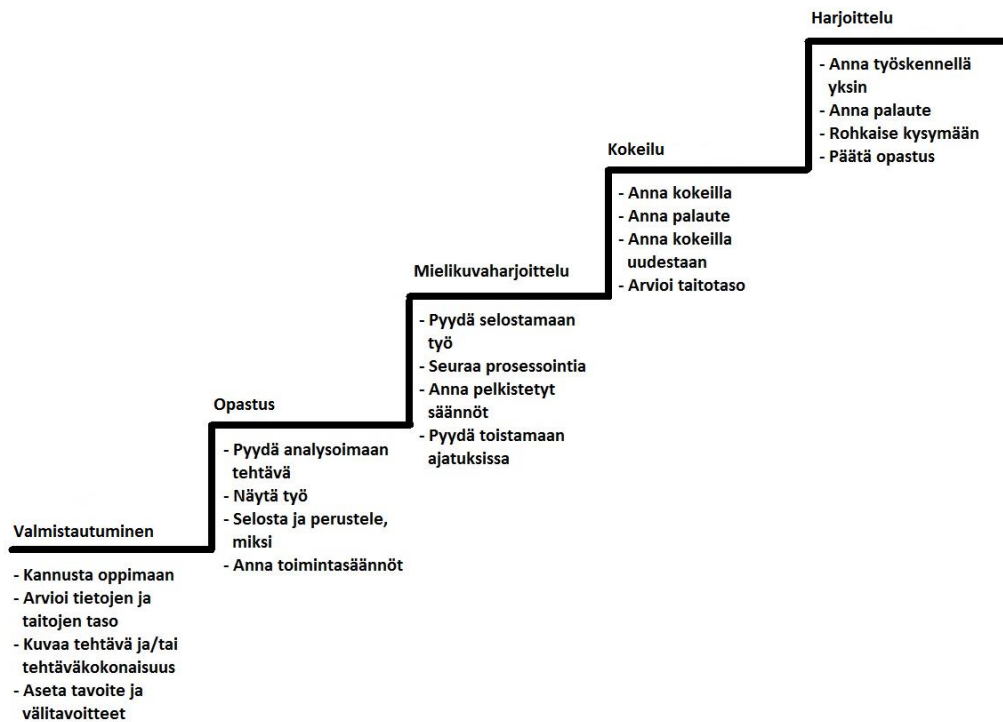
Työnopastuksessa on tärkeää sisäisen mallin syntyminen työstä. Sisäiseen malliin perustuvat taidot säilyvät ja palautuvat helposti vaikkei niitä aktiivisesti käytettäisikään. Usein sisäistä mallia joudutaan muuttamaan, esimerkiksi silloin, kun siirrytään yksinkertaisemmista tehtävistä monimutkaisempiin tai vaativampiin tehtäviin.

Työelämässä tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Kun perusmalli työstä on hyvä, sen muuttaminen ja vaativampien tehtävien oppiminen tapahtuu yleensä ongelmitta.

Työn sisäisen mallin muodostamiseksi tarvitaan tietoa muun muassa

- yrityksestä ja asiakkaista
- tuotteista ja palveluista
- koko työyhteisön ja oman työn tavoitteista
- omasta osuudesta kokonaisuuden osana.

Viiden askeleen menetelmä (kuva 4) on yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi kehitetyistä menetelmistä. [1, s. 5–6.]



Kuva 4. Viiden askeleen työnopastusmalli [1, s. 6].

Perehdyttäminen etenee kunkin opetettavan aihealueen kohdalla seuraavasti

1. Valmistautuminen
2. Opastus
3. Mielikuvaharjoittelu
4. Kokeilu
5. Harjoittelu.

Valmistautuminen on eräänlaista alustavaa aiheeseen suuntautumista eli orientoitumista. Valmistautuminen alkaa siitä, että opastaja ja opastettava tutustuvat toisiinsa. Samalla opastaja kertoo, miksi kyseistä työtä tehdään ja miten se liittyy organisaation toimintaan ja sen strategiaan. Jo tässä vaiheessa perehdytystä on hyvä

kysellä opastettavan omia mielipiteitä työstä ja niistä asioista, jotka hän hallitsee ja niistä, joissa hän tuntee, että olisi vielä parantamisen varaa. Opastajan tulisi innostaa opastettavaa, varsinkin epävarman opastettavan kohdalla tulisi antaa paljon tukea, sillä kaikki työt opitaan vain pitkäjänteisen ja jatkuvan harjoittelun avulla. Taitavinkaan henkilö ei opi työtehtävää ilman harjoittelua.

Opastajan tulisi suorittaa varsinainen työnopastus jakamalla opittava aines tarpeeksi pieniksi ja hallittaviin osiin. Opastaja kertoo rauhallisesti työn ydinkohdat ja sen, miten ne tulisi suorittaa oikein. Opastaja voi parantaa havainnoillisuutta näyttämällä itse, miten työ tulisi tehdä. Liian pitkät opetusrupeamat puuduttavat oppijaa. Opetus olisikin syytä jaksottaa ja vaiheistaa. Tauot parantavat oppimistulosta, sillä niiden aikana oppija voi sulatella mielessään jo kerrottuja asioita.

Kukaan ei voi oppia työtä, ellei opastettavalle anneta mahdollisuutta harjoitella työtehtävää itsenäisesti. Harjoittelun tehoa voi lisätä huomattavasti käyttämällä mielikuvaharjoittelua. Mielikuvaharjoittelu on nimensä mukaisesti mielessä tapahtuvaa harjoittelua. Mielikuvaharjoittelussa oppilas ennen varsinaista työsuoritusta luo mielessään kuvia siitä, miten työ tulisi tehdä. Luomalla mielikuvia ja käymällä niitä lävitse henkilö oppii työhön liittyviä vaiheita lähes yhtä tehokkaasti kuin itse työtä tehdessään.

Mielikuvaharjoittelun jälkeen opastaja voi pyytää henkilöä näyttämään, miten hän tekisi työn. Kokeilun tehokkuutta lisää, mikäli opetteleva henkilö suorituksensa kuluessa selostaa, mitä hän tekee milläkin hetkellä. Tämä antaa äänen suoritukselle. Samalla opastaja voi kysellä lisää ja täydentää sekä korjata asioita, joita oppilas ei välttämättä heti muista.

Varsinainen oppiminen tapahtuu kuitenkin vasta sitten, kun henkilö itsenäisesti alkaa suorittaa työtään. Aluksi on hyvä varmistaa, että harjaantumisaikana henkilö saa nopeasti lisätukea muilta työpaikan työntekijöiltä. [2, s. 50–52.]

2.2.6 Työssä oppiminen

On yleinen tosiasia, että työ opettaa ihmistä. Vain työtä tehden ihminen voi kohdata ne haasteet, joita todellisessa maailmassa tulee eteen. Työskentely antaa mahdollisuuden jäsentää omia kokemuksiaan vähitellen sellaiseen muotoon, joka parhaiten auttaa

selvitytymään työstä. Työn suorittaminen suorittaminen antaa mahdollisuuden saada palautetta työn tuloksista ja korjata toimintaa seuraavilla kerroilla. Tämä on työn tärkein opettava piirre ja kokemus karttuu tämän ansiosta vähitellen.

Tutkimuksista tiedetään, että jokainen jäsentää työkokemuksensa ainutlaatuisella tavalla. Vaikka kahdella ihmisellä olisi täsmälleen samanlainen peruskoulutus ja he joutuisivat samanlaisiin töihin, he ovat jäsentäneet työkokemuksensa varsin eri tavoin. Esimerkiksi kaksi kirurgia, joilla on samanlainen peruskoulutus ja jotka suorittavat samanlaisia leikkauksia, jäsentävät työnsä kokemuksellisesti eri tavoin. Tämä luo mahdollisuuksia, sillä samaa työtä tekevät voivat oppia toisiltaan, mikäli he avoimesti jakavat kokemuksia keskenään.

Äänettömästä tai hiljaisesta tiedosta ja taidosta puhuttaessa tarkoitetaan juuri sitä syvällistä osaamista, joka syntyy, kun henkilö jäsentää omia kokemuksiaan sekä tietoisesti, että alitajuisesti. Äänetön ja kokemuksellinen taito on siis tärkeää ihmisten ja organisaatioiden työssä menestymisen kannalta. Organisaatioissa keskeistä on se, kuinka avoimesti ihmiset osaavat ja uskaltavat jakaa äänetöntä tietoa keskenään. Ennen kuin äänetöntä tietoa voidaan jakaa, sitä on kuitenkin synnyttävä. Organisaatioon tuleva henkilö saa osansa organisaation syvällisestä äänettömästä taidosta sosiaalitumisprosessin myötä. Tässä keskeisenä välineenä on perehdyttäminen ja työnopastus. Uudelle henkilölle kerrotaan, kuinka työ on talossa ollut tapana tehdä. Samalla siirretään talon kulttuuria ohjaavia näkökulmia ja tarinoita. Vaikka opastus olisi kovin virallistakin, sen yhteydessä siirtyy epäsuorasti sellaisia työskentelyä itsestään selvästi ohjaavia ajattelutapoja, jotka ilmentävät organisaation kulttuuria.

Sosiaalistuessaan organisaatioon uusi työntekijä luo monimutkaisen suhteen työhönsä, työtovereidensa, esimiehen ja organisaation kanssa. Tämä jatkuvasti avoinna oleva ”neuvottelusuhteiden verkosto” jäsentää hänen mielessään sitä, miten työ tulisi tehdä ja yleensäkin käyttäytyä työpaikalla.

Pelkistäen voidaan sanoa, että taitavaksi suorittajaksi kehittyä ainoastaan kohtaamalla työhön liittyviä haasteita. Taitava esimies antaakin ihmiselle hänen kykyjensä ja taitojensa mukaisia tehtäviä ja luo näin opettavan suhteen ihmisen ja työn välille. Oppiminen tapahtuu tekemisen kautta. Työntekijän on luotava suhde siihen asiaan, jota tehdään. Tätä oppimisprosessia voi edelleen tehostaa, mikäli esimies luo ohjaavan suhteen työntekijään. Ohjaavassa suhteessa esimies voi kannustaa henkilöä

tarkastelemaan kriittisesti omaa suoritustaan, jotta hän voi luoda jatkuvasti uudistuvan suhteen käsillä olevaan tehtävään. Oppimista tapahtuu silloin, kun luodaan uusia suhteita siihen asiaan, jota ollaan tekemässä.

Työskentelyä voidaan tarkastella oppimisprosessina, jossa ammatilliset valmiudet opitaan työn äärellä. Työyhteisö ja työ tarjoavat ympäristön, joka muokkaa ihmisen ammatillisten taitojen oppimista, eli voidaan sanoa, että työ opettaa. Se ei kuitenkaan opeta itsestään selvästi, vaan ainoastaan tarjoamalla puitteet, joiden sisällä voi saada palautetta ja yhä uudelleen kokeilla, kuinka työ tulisi tehdä. Esimiehestä ja organisaation kulttuurista riippuu, saako henkilö aitoa ja avointa palautetta työssä oppimisensa perustaksi ja saako hän rakentavaa tukea omalle oppimisprosessilleen.

Useimmat ihmiset ovat omaksuneet näkemyksen, että virheitä ei saisi tehdä. Esimies, joka rankaisee virheiden tekemisestä, estää tämän avulla oppimisprosessin syntymisen. Kehittyminen on mahdollista vain silloin, kun virheisiin kiinnitetään huomiota. On pohdittava, mistä virheet johtuvat ja mietittävä miten niiltä voidaan jatkossa välttyä. Virheet opettavat, mikäli niitä tarkastellaan yhdessä rakentavaan ja yhteistyöhakuiseen sävyyn. Virheet lannistavat, mikäli niitä ei suvaita ja mikäli niistä rangaistaan. Tämä johtaa siihen, että ihmiset sulkeutuvat eivätkä syytetyksi tai rangaistuksi tulemisen pelossa uskalla puhua työn suorittamisesta eivätkä työtuloksista.

Esimes voi edistää ihmisen työtä ja auttaa häntä luomaan hä uusia suhteita työssä aukeneviin asioihin, mikäli tarjoaa ohjaavan tukensa haasteiden erittelyyn ja suoritusten tarkasteluun. Esimiehen olisikin uuden henkilön kanssa yhdessä luotava tavoitteet, jotka palvelevat hänen ammatillisten valmiuksiensa kehittymistä. Ohjaajan työssään esimies tarvitsee ennen muuta kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja. Lisäksi esimiehen olisi oltava hyvä roolimalli alaisilleen. Hänen on itsensä noudatettava esimerkillisiä työskentelytapoja. Lisäksi esimiehen pitää olla tarpeeksi helposti lähestyttävä. Paremmin sanoen esimiehen on oltava henkisesti läsnä ja kiinnostunut ihmisen oppimisprosessista.

Työhön liittyvät tehtävät, työpaikka, esimies ja uusi työntekijä muodostavat eräänlaisen yhteistyötiimin, jossa pyritään jatkuvasti etsimään ja kehittämään uudenlaisia tapoja työnsuorittamiseksi. Kun tällaisen yhteistyötiimin muodot alkavat hahmottua, niin tiimiin voidaan alkaa ottamaan myös uusia jäseniä.

Ihmisillä on kyky ottaa oma toimintansa tarkastelujensa alle eli niin sanottu reflektiivinen kyky. Aina kun ihmiset työpaikalla tarkastelevat omaa toimintaansa, he voivat oppia toiminnastaan ja muuttaa sitä entistä parempaan suuntaan. Kun ihmiset etsivät yhdessä sanallisia ilmaisuja syvällisille työkokemuksilleen, he voivat jakaa omasta sisimmästään jotakin toisille. Näin myös yhteisö voi oppia uutta. Oppiva työyhteisö on siis ennen muuta erilaisuutta hyödyntävä ja kunnioittava, koska juuri toisen ihmisen lähes vaistonvarainen kokemusten verbalisointi auttaa muita ymmärtämään hänen näkökulmansa ja siihen liittyvää syvällistä tietoa.

Vain empaattinen esimies voi tarttua toisen esittämiin epätäydellisiin, kokemuksesta kumpuaviin ajatuksiin. Vain kyllin herkkä esimies pystyy ohjaamaan organisaatiota oppivan organisaation tielle. Vain esimies, joka on tiedostanut, että organisaatio menestyy, kun se jatkuvasti parantaa omaa suoritustaan ja etsii uusia innovaatioita työskentelytapoja, kykenee saattamaan ihmiset työssä oppimisen myönteiseen kehään. [2, s. 53–56.]

2.2.7 Henkilöstön kehittäminen

Ihmiset ja heidän osaamisensa ovat keskeisin voimavara osaamisen yhteiskunnassa. Ihmisen luova kapasiteetti onkin ääretön. Jotta organisaatio voisi menestyä, sen täytyy saada tämä ihmisten energia käyttöönsä ja kohdentamalla sen oman ydinosaamisensa suuntaisesti. Organisaation keskeinen tehtävä on huolehtia siitä, että sen ydinosaamisalue on riittävän kirkas ja samalla siitä, että sen osaaminen on parempaa verrattuna muihin organisaatioihin. Organisaation on siis kyettävä valitsemaan, että mille alueelle se keskittää osaamisensa ja sen on kyettävä jatkuvasti parantamaan tätä osaamista. Parhaiten tämä onnistuu siten, että jokainen esimies kehittää jatkuvasti oman vastuualueensa henkilöstöä ja toimintaa.

Henkilöstön kehittäminen lähtee organisaation strategiasta. On luotu visio, johon organisaation on päästävä menestyäkseen. Jotta tähän tavoitteeseen päästäisiin, on henkilöstön taitoja ja osaamista kehitettävä. Nykyinen osaaminen nivoo organisaation toiminnan ja suorituksen tietyllä tavalla nykyiseen toiminnan tasoon. Taso, johonka visio edellyttää, on useimmiten kaukana siitä, missä sillä hetkellä ollaan. Jotta kuilu nykytilan ja vision välillä saataisiin täytettyä, on henkilöstöä saatava kehitettyä eri tavoin.

Kunakin esimiehen tulee omalla vastuualueellaan hahmotettava vastuualueensa strategia, visio ja ydinosaamisalueet. Kun tämä on saatu tehtyä, voidaan lähteä tarkastelemaan nykyistä osaamista. Nykyisen osaamisen kartoittamiseksi voidaan tehdä erilaisia kartoituksia, joiden tuloksena syntyy kuva niistä kehittymistarpeista, joita koko organisaatiolla ja kullakin osastolla on. Kun kehittymistarpeet on saatu kartoitettua organisaatiotasolla, voidaan sen jälkeen siirtyä pohtimaan ryhmien ja yksilöiden koulutustarpeita. Koulutustarpeita on mahdollista tyydyttää monin eri tavoin. Kurssit, seminaarit, tutkinnot, työkierto, sijaisuus, projektit ja kouluttajana toimiminen lienevät yleisimpiä. Keskeisintä on, että organisaation ja yksilön tarpeet yhdentyvät koulutustoiminnassa; tärkeää on, että sekä organisaatio ja yksilö hyötyvät.

Eräs tärkeä vaihe koulutuksen suunnittelussa on valinta avoimien ja organisaatiokohtaisten tilaisuuksien välillä. Avoimissa tilaisuuksissa useista eri organisaatioista tulevat ihmiset kohtaavat toisensa ja voivat vaihtaa tietojaan eri talojen käytännöistä tietyllä alueella. Näin tieto talojen kesken siirtyy. Avoimissa tilaisuuksissa ei kuitenkaan päästä kovin syväälle oman talon kulttuuriin. Organisaatiokohtaisessa koulutuksessa käsitellään kunkin organisaation asioita syvällisesti ja voidaan pyrkiä luomaan kriittinen massa, joka kykenee uudistamaan tietyn toiminnon toimintatavat. Organisaatiokohtaisen koulutuksen sivutuotteena syntyy ystävyys- ja tuttavuussuhteiden verkosto saman talon työntekijöiden välille. Tämä verkosto toimii myöhemminkin epävirallisena tiedonkulun ja osaamisen siirtämisen kanavana. Organisaatiokohtaisen koulutuksen heikkoutena on, että koulutustoiminta voi muuttua sisäänpäin lämpeäväksi, joilloin todella uusia asioita ja näkökulmia ei saada aikaiseksi.

Kaikesta koulutustoiminnasta on mahdollista luoda tavoitteellista. Koulutus voi tähdätä tiettyjen osaamistasojen saavuttamiseen. Koulutukseen saattaa sisältyä myös näyttöjä, joiden avulla voidaan tehokkaasti varmistaa, että haluttu taso on saavutettu. Koulutustoimintaa tulee myös arvioida. Tyypilliset arvioinnit tehdään reaktioiden, osaamisen, käyttäytymisen muutoksen ja toiminnan tuloksellisuuden tasoilla. Perinteisesti koulutustilaisuuksiin osallistuvilta on tiedusteltu heidän mielipidettään kurssista. Tämän reaktiopalautteen avulla voidaan kehittää kyseisen kurssin sisältöä jatkossa. Osaamista arvioidaan mm. esseiden ja harjoitustehtävien avulla. Käyttäytymisen muutosta voidaan arvioida ns. 360°:n arviointien avulla. Niissä ihmisen työkäyttäytymistä arvioivat hänen kanssaan työskentelevät työtoverit. Kun tällainen yhteistoimintakäyttäytymisen tai johtamiskäyttäytymisen arviointi uusitaan, voi henkilö saada tukevaa pohjaa oman kehittymisensä tueksi. Toiminnan tuloksellisuuden arviointi on melko harvinaista. Koulutuksen tuloksellisuuden arviointi on kannattavaa,

mutta se vaatii useimmiten sekä systemaattisuutta että erillisten kartoitusten tekemistä. Koulutuksen voi katsoa investointina, jonka laatua kannattaa arvioida ja kehittää.

Jokaisen esimiehen tulisi muistaa, että selvitäkseen työyhteisön on jatkuvasti kehityttävä. Ihmiset jotka eivät pysty jatkuvasti uudistumaan ja oppimaan uutta, näivettyvät. Jokaisen organisaation ja ihmisen haaste on uudistua jatkuvasti. Vain organisaatio, joka pystyy säilyttämään tuoreutensa ja vireytensä voi luottaa olemassaolonsa myös tulevaisuudessa. [2, s. 57–59.]

3 Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelut

Tässä luvussa esitellään lyhyesti Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelut eli yritys, johon tämä insinööriyö tehtiin.

Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelut on osa Suomen kotimaan toiminnoista vastaavaa Schenker Cargo Oy yritystä, joka on taas osa Suomen DB Schenker -konsernia. Schenker Cargo Oy:n tunnetuin palvelu on Kiitolinja-nimellä tuotettu tavaralinjaliikenne. Konsernin emoyhtiönä toimii Oy Schenker East Ab, joka vastaa myös DB Schenkerin itäisen Euroopan toiminnoista.

Express-pakettipalvelut tarjoaa valtakunnallisia pakettipalveluita yrityksiltä yrityksille. Pääkaupunkiseudulla Express palvelu tarjoaa nopean ja luotettavan jakeluratkaisun mm. varaosille, toimistotarvikkeille ja muille nopean kuljetustarpeen tuotteille.

Express-pakettipalveluiden pääkaupunkiseudun terminaali sijaitsee Helsingin Metsälässä, osoitteessa Metsäläntie 2-4. Samassa osoitteessa sijaitsee myös Suomen DB Schenkerin pääkonttori, Kiitolinjan pääkaupunkiseudun jakeluterminaali sekä ulkomaanliikenteen terminaali.

Metsälän terminaalista käsin hoidetaan pääkaupunkiseudun aluejakelu, sekä lajitellaan postinumeroittain pääkaupunkiseudun noudot, jotka lähetetään runkoliikenteen kautta muihin terminaaleihin, joita on Suomessa yhteensä 18 kappaletta. [8.]

4 Terminaalit

Tässä luvussa käydään lävitse yleisesti mitä ovat terminaalit, minkä lisäksi kuvataan Schenker Cargo Oy:n Metsälän B-tavaraterminaalin terminaaliprosessi, sekä Express-pakettipalvelun kuljetusprosessi, jonka kautta tavarat tulevat terminaaliin käsiteltäväksi.

Terminaalit voivat olla joko tavaraterminaaleja tai logistiikkaterminaaleja. Tavaraterminaalit ovat normaalisti kuljetusten solmukohdissa, joissa kuljetettavat toimitukset kootaan tai joihin saapuneita toimituksia toimitetaan edelleen asiakkaille. Tavaraterminaaleissa toimitukset siirtyvät kuljetusmuodosta toiseen, kuten esimerkiksi noutoautosta runkokuljetukseen tai runkokuljetuksesta jakeluautoon. Toimitusten kulun virheettömyys, eli laatu ratkaistaan usein tavaraterminaaleissa jatkokuljetuksia valmisteltaessa. Logistiikkaterminaalit taas sijaitsevat asiakaspalvelun nopeuden kannalta keskeisillä markkinapaikoilla ja varastoivat rajoitetusti ja lyhytaikaisesti joko tuotteita tai niiden kokoamisessa tarvittavia komponentteja. [9, s. 395.]

4.1 Tavaraterminaalit

Tavaraterminaaleiksi voidaan kutsua kauttakulkuterminaaleja, joilla tarkoitetaan niitä paikkoja kuljetusketjussa, jossa tavarat siirtyvät kuljetusvaiheesta toiseen esimerkiksi kaukoliikenteestä lähijakeluun. Tavaraterminaaleissa tapahtuu yleensä tavarantoimituksen purkua, lajittelua, kuormausta ja välivarastointia, eli tavarat odottavat jatkokuljetusta. Tietotuotannolla ja siihen liittyvällä asiakaspalvelulla on suuri merkitys tavaraterminaalien tuotannossa. [9, s. 395–396.]

Schenkerillä terminaalityöntekijä vastaa asiakkaan kuljetettavaksi antaman lähetyksen sovitun mukaisesta käsittelystä terminaalivaiheen aikana. Terminaalityöntekijän esimiehenä toimii vuorossa oleva työnjohtaja.

Terminaalityöntekijän vastuisiin kuuluvat

- suorittaa tehtävät annettujen ohjeiden ja toimintajärjestelmän kuvaksen mukaisesti
- huolehtia työnantajalta saatujen työvälineiden kunnosta ja niiden asianmukaisesta käytöstä

- huolehtia työympäristön siisteydestä, järjestyksestä ja viihtyvyydestä
- huolehtia työturvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden esille tuomisesta
- toimia Schenkerin arvojen mukaisesti
- tarjota asiakkaalle hyvää palvelua
- huomioida laatu-, ympäristö- ja turvallisuusasiat toimintajärjestelmässä kuvatulla tavalla
- vastata kuljetettavasta tavarasta
- vastata lain vaatimusten toteuttamisesta
- vastata turvasuunnitelman terminaalityöntekijää koskevien asioiden toteuttamisesta
- vastata tietoturvallisuudesta omassa työtehtävässään.

Terminaalityöntekijän pääasiallisia työtehtäviä ovat

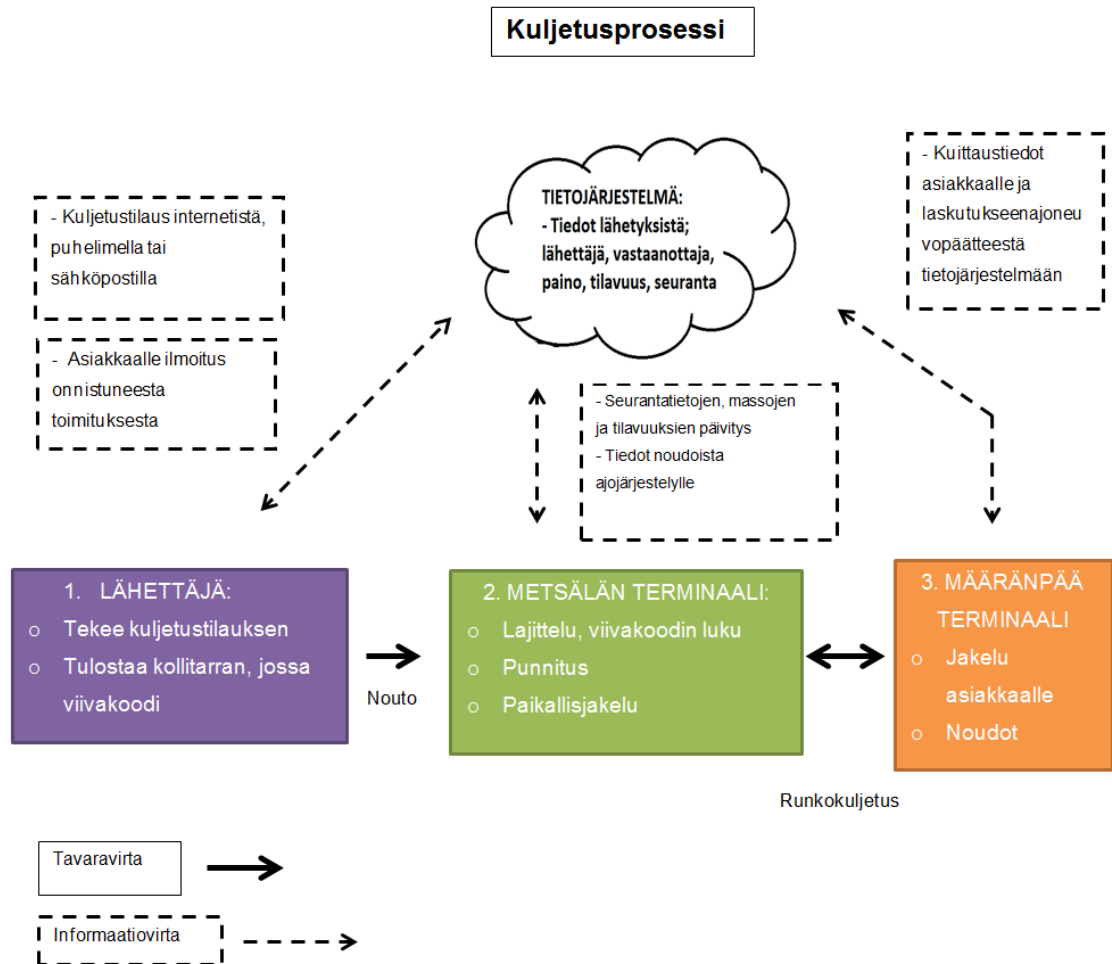
- terminaaliin saapuvan tavaranto vastaanotto
- lähetysten lajittelu terminaalissa huolellisuutta noudattaen
- lähetysten siirto
- lähetysten luovutus terminaalista asiakkaalle
- epäselvien lähetysten käsittelyyn osallistuminen
- terminaalista lähtevän tavaranto lastaus.

Tavaraterminaalien työntekijän osaamistarpeisiin kuuluvat

- tavarankäsittelylaitteiden tunteminen
- pakkausmerkintöjen tunteminen
- VAK-käytäntöjen tunteminen
- terminaalityövaiheen roolin tunteminen kappaletavarajärjestelmässä. [10, s. 3–4.]

4.2 Kuljetus- ja terminaaliprosessi Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelulla

Tässä luvussa kuvataan Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelun kuljetus- ja terminaaliprosessia jotka on käyty lävitse tekstin muodossa, minkä lisäksi on piirretty kuvat (kuva 5 ja 6) niiden ymmärtämisen helpottamiseksi.



Kuva 5. Schenker Cargo Oy Express-pakettipalvelun kuljetusprosessi.

1. Asiakas tekee kuljetustilauksen internetistä, puhelimella tai sähköpostin välityksellä asiakaspalvelusta tai suoraan ajojärjestelystä. Tehdäkseen kuljetustilauksen asiakkalla tulee olla asiakasnumero laskustusta varten. Kun tieto kuljetustilauksesta on saatu tietojärjestelmään, ilmestyy ajojärjestelyn käyttämään Mobaus nimiseen ohjelmaan tieto noudosta. Vakionoudut on valmiiksi jaoteltu kunkin jakoalueen hoitavan kuljettajan reitin alle.

Noutoilmoituksessa on eritelty kuljetettavan tavaran kappalemäärä, massa, tilavuus, onko se lavatavaraa vai paketteja, nouto-osoite, nouta-aika ja määränpää. Kyseisten tietojen perusteella ajojärjestelijä lähettää tiedon noudosta kuljettajan ajoneuvokapulaan, jonka kuljettaja joko hyväksyy tai hylkää siksi, että esimerkiksi nouto ei ole hänen alueellansa, kalusto ei sovellu tehtävää varten, tai hän ei kerkeä aikapulan takia noutaa tavaraa. Jos kuljettaja on estynyt noutamaan tavaran edellä mainituista syistä, niin ajojärjestelijä pyrkii sopimaan toisen kuljettajan kanssa noudosta. Kuljettaja käy noutamassa tavaran ja kuittaa noudon hoidetuksi ajoneuvopäätteellään.

2. Kun noutoautonkuljettaja noutaa tavaraa tai tavaraa saapuu terminaaliin, tehdään tavaralle ketjuuntulotarkastus:

1) Tarkastuksen lähtökohtana ovat tiekuljetussopimuslain ja yrityksen yleiset kuljetusehdot. Ketjuuntulotarkastus suoritetaan pääsääntöisesti aina silloin, kun tavaraa tulee käsittelyketjuun. Jos tavaraa on hyvin suuria määriä, tehdään ketjuuntulotarkastuksia pistokoeluontoisesti.

2) Työntekijä joka vastaanottaa tavaran, tarkastaa, että onko lähetyksen mukana oikein täytetty rahtikirja, pakettikortti tai muu kuljetusasiakirja. Tarkastettavat ja terminaalin tavaran vastaanotossa täytettävät kohdat ovat

- rahtikirjan numero
- lähettäjän nimi ja osoite (postinumero)
- vastaanottajan nimi, osoite ja postinumero
- toimitusosoite (postinumero)
- kolliluku, merkki/numero, kollilaji ja sisältö
- tavaran rahdituspaino joko merkittynä bruttopainona ja/tai tilavuus tai lavametri

- rahdin maksaja, mikäli kohdassa ”muu” on merkintä
- kuljetusohjeet
- VAK-merkinnät rahtikirjassa ja turvaohjekortti.

3) Työntekijä, joka vastaanottaa tavarat, tarkastaa, että rahtikirjassa olevat tiedot täsmäävät tavarat kanssa. Tarkastettavat kohteet ovat

- osoitelappu
- kolliluku
- merkit ja numerot
- kuljetusyksikkö lukumäärä
- rahdituspaino.

Mikäli kollilukua ei ole mahdollista tarkistaa, kuljettaja tekee siitä varauman rahtikirjaan ja rekisteröi päätelaitteellaan tapahtuman.

4) Tavarat vastaanottanut työntekijä tarkastaa seuraavat asiat tavarasta:

- tavarat ja pakkauksen ulkoisesti havaittavissa oleva tila
- pakkauksissa olevat tiedot ja niiden vastaavuus
- osoitelaput
- VAK-kuljetuksissa kollimerkinnät, varoituslipukkeet ja YK-numero

Mikäli tarkastuksessa havaitaan vanhoja osoitteita, jotka saattavat aiheuttaa virheitä toiminnassa, tulee väärät osoitteet poistaa tai peittää. Jos osoitteet tai merkinnät puuttuvat kokonaan, tulee ne lisätä ennen tavarantoimitusta.

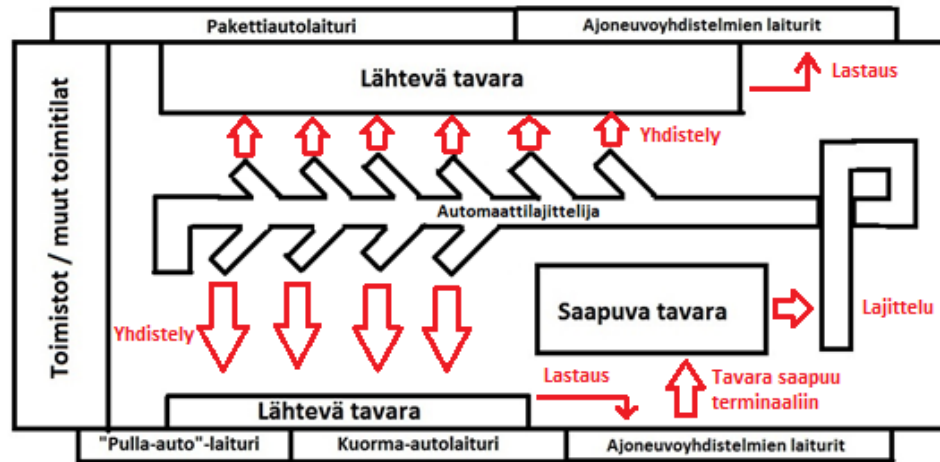
Jos tavarassa havaitaan puutteellisuksia lastausvaiheessa, kuljettajan tulee ottaa yhteys lähettäjään puutteellisuuden poistamiseksi. Jos kuljettaja ottaa lähettäjän ohjeiden mukaan puutteellisen lähetyksen kuljetettavaksi, on kuljettajan tehtävä varauma rahtikirjaan ja rekisteröitävä tapahtuma päätelaitteella.

Jos kuljettaja havaitsee, että tavarantoimitus on puutteellinen, kuljettajan tulee huomauttaa lähettäjää riskeistä, joita puutteellinen pakkaus voi aiheuttaa tavaralle. Mikäli lähettäjä siltikin haluaa lähettää tavarantoimituksen, kuljettajan tulee tehdä varauma rahtikirjaan ja rekisteröidä tapahtuma päätelaitteella.

- 5) Jos rahtikirjassa mainitaan kuljetuslämpötila, tavarantoimituksen lastaajan tulee mahdollisuuksien mukaan varmistua tavarantoimituksen lastauslämpötilasta. Mikäli on aihetta epäillä tuotteen lämpötilan poikkeavan kuljetuslämpötilasta, tulee rahtikirjaan tehdä varauma.
- 6) Tavarantoimituksen vastaanottanut työntekijä kuittaa lähetyksen kuljetukseen otetuksi. Kuittaukseen tulee kirjata nimi ja päivämäärä. Jos lähetys kulkee lähtöalueen terminaalista kautta, niin terminaalileima toimii kuittauksena. [10, s. 10–13.]

Kuvassa 6 on kuvattu terminaalitavarantoimitus. Kun tavara saapuu terminaalista, niin toimitukset viedään ensimmäiseksi saapuvien tavarantoimitusten alueelle, jossa kuljettaja tai terminaalityöntekijä jättää tavarantoimitukset alueelle sen mukaan, onko lähetys lavatavaraa vai paketteja. Jos tavara on semmoista, että sitä ei voida lajitella automaattilajittelijalla tai kuljettaa lavasiirtovaunulla järkevästi kokonsa vuoksi, esimerkiksi pitkät pakoputket yms. niin tavarantoimitukset viedään omalle alueelleen, jossa työntekijä lajittelee ne käsin. Jos tavarantoimitusten mukana on tullut rahtikirjoja, kuljettaja jättää ne tavarantoimitusten kylkeen, joista terminaalityöntekijä toimittaa ne ajojärjestelyyn luettuaan niistä viivakoodit. Ajojärjestelijä lajittelee rahtikirjat runkokuljetusten lokerikkoihin, joista

runkokuljettaja tai jakelukuljettaja nappaa ne mukaan, kun on lähdössä määränpääterminaaliin tai jakamaan tavaroita. Lisäksi jos kuljetettava tavara on vaarallisia aineita, luettelo vaarallisista aineista jätetään samaan lokeriin.



Kuva 6. Terminaalin pohjapiirros ja tavaravirrat sen sisällä.

3. Terminaalityöntekijä siirtää lavatavarat vaa'alle lavansiirtovaunun avulla, jossa lava punnitaan ja luetaan asiakkaan täyttämästä ja tulostamasta kollitarrasta viivakoodi, jonka perusteella tietojärjestelmä tietää, että tavara on saapunut terminaaliin ja lajiteltu. Tämän jälkeen terminaalityöntekijä vie lavan postinumeron perusteella oikealle paikalleen odottamaan jatkokuljetusta.

Jos terminaalityöntekijä havaitsee rikkoutuneen tai puutteellisen lähetyksen, tulee työntekijän ottaa yhteys lähimpään esimieheensä. Tarvittaessa tavara toimitetaan poikkeavien lähetyksen paikalle. Jokaisesta rikkoutuneesta tai puutteellisesta lähetyksestä täytetään vahinkolappu. Vahinkolappu voidaan laatia lomakkeelle tai tallentaa tietojärjestelmään. Lomakkeelle laadittujen vahinkolappujen tiedot tulee tallettaa tietojärjestelmään pikimmiten. Ketjun sisäisesti havaituista puutteista ei kirjata merkintää kuljetusasiakirjaan vaan käytetään vahinkolappua. Tarvittaessa alihankkijalle tulostetaan kopio vahinkolapusta.

Terminaalissa on nimetty henkilö, jonka tehtävänä on tarkastaa rikkoutuneet ja puutteelliset lähetykset ja päättää, mitkä rikkoutuneista lähetyksistä toimitetaan vastaanottajalle. Tarvittaessa kyseinen henkilö ottaa yhteyden lähettäjään ja

lähettäjä kertoo, kuinka rikkoutuneen tavarän kanssa menetellään. Luovuttaessaan rikkoutunutta tavaraa vastaanottajalle kuljettaja tai terminaalityöntekijä tiedottaa rikkoutuneesta tavarasta vastaanottajaa ja suorittaa luovutustarkastus-menettelyn mukaisen tarkastuksen. [10, s. 17–18.]



Kuva 7. Lajittelukoneen syöttöpää

4. Terminaalin työnjohtajat päättävät, mitä tavaroita lajitellaan milläkin kellonajalla. Päätökseen voi vaikuttaa esimerkiksi se täytyykö tiettyjen tavaroiden kerätä runkokuljetukseen, jotta ne ovat seuraavana päivänä perillä. Paketit lajitellaan terminaalisissa automaattilajittelijan avulla, joka toimii siten, että terminaalityöntekijä asettaa paketin lajittelijan kuljetushihnalle (kuva 7). Jos tavara ei ole esimerkiksi pahvilaatikossa, vaan muovipussissa, joka on vaarana jäädä kuljetushinan väliin jumiin, käytetään erillisiä tarjottimia, joihin esimerkiksi muovipussi asetetaan kollilappu ylöspäin, jotta lajittelija pystyy lukemaan viivakoodin siitä.

Lajittelija lukee paketin kollilapusta viivakoodin, jonka perusteella se hakee tietojärjestelmästä määränpään postiosoitteen ja ohjaa tämän perusteella paketin oikealle luisulle, josta terminaalityöntekijä asettelee paketin lavalle, muiden samaan määränpään menevien pakettien kanssa (kuva 8). Lisäksi lajittelija punnitsee ja laskee paketin tilavuuden ja päivittää tiedot

tietojärjestelmään laskutusta varten. Luisuilla on automaattinen optinen tunnistin, joka tunnistaa, jos luisulla on liian monta pakettia eikä siihen mahdu enempää. Jos luisu menee täyteen, lajittelija ilmoittaa luisun päässä olevalla lampulla, että kyseisellä luisulla on liikaa paketteja eikä se pysty enempää ottamaan vastaan. Kyseiselle luisulle menevät paketit ohjataan niin sanotulle hukkaluisulle, josta paketit siirretään takaisin hinnan alkupäähän lajiteltavaksi. Hukkaluisun täytyessä lajittelijakone pysähtyy ja lähtee uudelleen käyntiin vasta, kun luisu on saatu tyhjennettyä paketeista optisen tunnistimen kohdalta.



Kuva 8. Lajitellut paketit kuormalavalla ja häkki pakettiautokuljettajia varten

5. Paketit kasataan kuormalavoille siten, että painavat, kuten esimerkiksi ruuveja sisältävät laatikot laitetaan lavan pohjalle, jotta ne eivät riko kevyempiä paketteja allaan. Kun samalle lavalle on kasattu tarpeeksi monta pakettia, jolloin siitä koostuu yksi kokonainen lava siten, että se on kuljetettavissa painoltaan ja tilavuudeltaan, terminaalityöntekijä kelmuttaa lavan kaatumisien estämiseksi, merkitsee lavan kylkeen määränpään ja vie sen vastaavaan ruutuun, kuin lavatavarat vietiin (kuva 9). Jos terminaalityöntekijä epähuomiossaan laittaa paketin väärään terminaaliin menevälle lavalle, niin normaalisti paketti lähtee takaisin seuraavan päivän runkokuljetuksessa Metsälän terminaaliin, jossa se lajitellaan uudestaan ja laitetaan oikeaan määränpäähän. Tästä aiheutuu muutamien päivien viivästys, riippuen siitä, minne päin paketti on menossa.



Kuva 9. Lajitellut tavarat oikealla ruudussaan

6. Ruuduista trukinkuljettajat siirtävät runkokuljetuksiin menevät lavat ajoneuvoyhdistelmiin ja paikallisjakeluun menevät tavarat kuljettajat siirtävät tavarat itse autoon joko lavansiirtovaunulla tai pumppukärryillä. Lisäksi vastaanottaja voi noutaa tavarat myös terminaalista. Kun tavara luovutetaan asiakkaalle, joko runkoautosta, jokoautosta tai terminaalista, tehdään tavaralle luovutustarkastus, jonka tarkoituksena on osoittaa, että tavarat ovat pysyneet muuttumattomana kuljetuksen aikana ja että tavara luovutetaan oikealle paikalle:

- Kuljettaja tarkastaa, että vastaanottaja ja luovutuspaikka täsmäävät kuljetusasiakirjoissa oleviin tietoihin. Terminaalin henkilökunta tai kuljettaja tarkastaa yhdessä vastaanottajan kanssa, että tavara on ulkoisesti kunnossa ja että rahtikirja ja tavara vastaavat toisiaan.
- Jos tavara on vahingoittunut tai vähentynyt kuljetuksen aikana ja vahingoittuminen tai väheneminen on ulkoisesti havaittavissa, tulee tavarat vastaanottajan tehdä muistutus rahtikirjaan. Muistutukseen tulee kirjata tarkka kuvaus ilmenneestä poikkeamasta, paikkakunta, päivämäärä sekä nimi. Tavarat luovuttaja vahvistaa muistutuksen omalla allekirjoituksellaan. Kuljettaja tekee ajoneuvopäätteelleen vastaavan muistutuksen. Muistutuksella varustettu rahtikirja toimitetaan terminaalissa määrättyyn paikkaan.

- Vastaanottaja kuittaa lähetyksen vastaanotetuksi. Kuittaukseen tulee vastaanottajan nimi, päivämäärä ja nimenselvennös. [9. s. 9.] Kuitatusta rahtikirjasta tai kollilapusta kuljettaja tai terminalityöntekijä lukee viivakoodin ajoneuvopäätteellä ja kirjaa samalla vastaanottajan nimen, jonka jälkeen tiedot suoritetusta kuljetustehtävästä päivittyvät tietojärjestelmään ja kuljetustapahtuma siirtyy laskutukseen. Kuitatut rahtikirjat ja kollilaput toimitetaan määriteltyyn paikkaan, josta ne siirtyvät rahtikirjan talletukseen, jossa ne skannataan tietojärjestelmään, josta ne voidaan hakea niitä mahdollisesti tarvittaessa, esimerkiksi ongelmatilanteissa. Tällainen ongelmatilanne voi olla mm, että on epäselvyyttä siitä, kuka on vastaanottanut tavarat, kun sitä ei jostakin syystä löydy määränpäässä.

5 Kysely terminaalityöntekijöille

5.1 Kyselyn toteutus

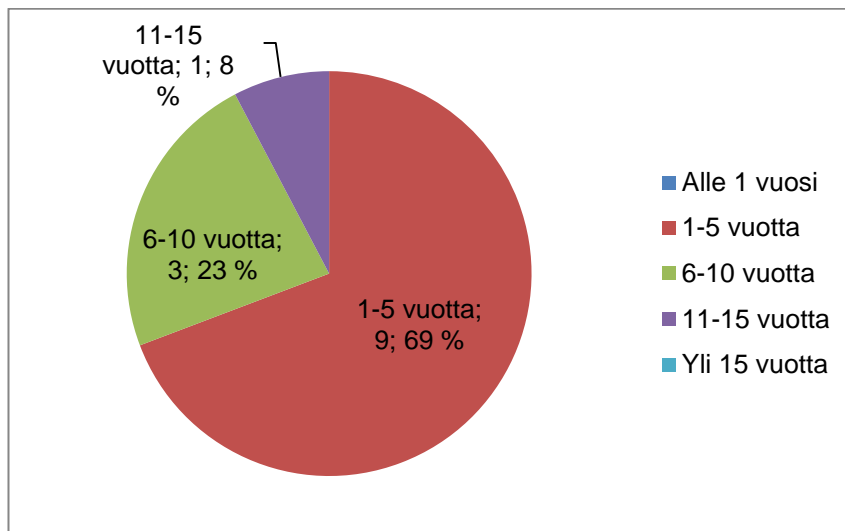
Tätä insinööriyötä varten tehtiin Schenker Cargo Oy:n B-tavaraterminaalia hoitavan alihankkijan terminaalityöntekijöille vapaaehtoinen kysely, jossa kysyttiin työntekijöiden mielipiteitä koulutukseen liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi millainen heidän mielestään oli perehdytys työtehtäviä varten, osaavatko he käyttää terminaalissa olevia työvälineitä oikein ja millaista koulutusta he toivoisivat yritykseltä.

Kyselyyn vastattiin kysymyslomakkeella rasti ruutuun -periaattella, minkä lisäksi vastaaja sai jättää myös vapaata palautetta, jos hänellä oli joitakin kehitysehdotuksia. Vastauksia tuli yhteensä 13 kappaletta jolloin vastausprosentiksi tuli noin 20. Kyselyn vastauksien perusteella yritykselle tehtiin kehitysehdotuksia, mikä oli tämän insinööriyön päätarkoitus. Kysymykset ja vastaukset on esitelty tässä luvussa.

5.2 Vastaukset

1. Työkokemus nykyisessä tai vastaavassa työssä

- Alle 1 vuosi
- 1–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- 11–15 vuotta
- Yli 15 vuotta

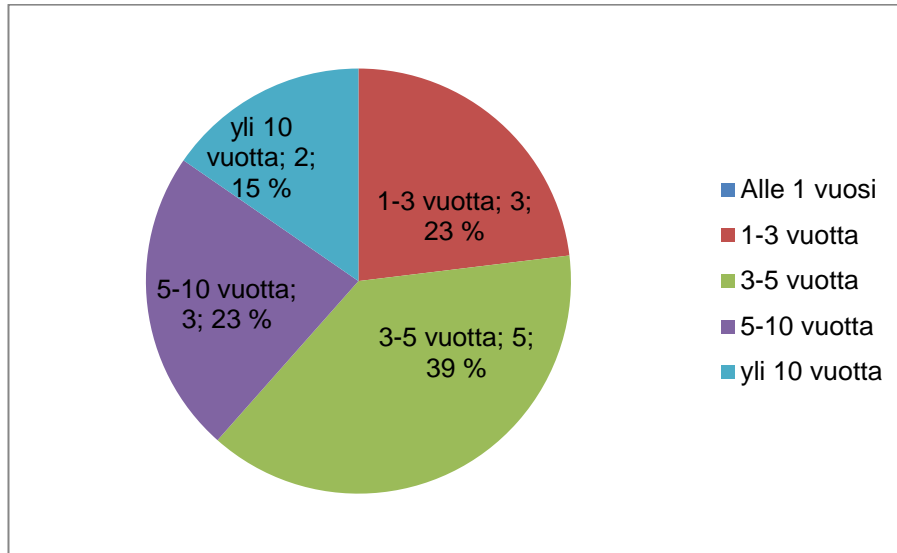


Kuva 10. Työntekijöiden työkokemuksen määrä vastaavasta työstä.

Kyselyyn vastanneista (69 %:lla) löytyi työkokemusta nykyisestä tai vastaavasta työstä 1–5 vuotta, 23 %:lla vastaajista 6-10 vuotta ja 8 %:lla vastaajista 11–15 vuotta.

2. Työaika nykyisessä yrityksessä

- Alle 1 vuosi
- 1–3 vuotta
- 3–5 vuotta
- 5–10 vuotta
- yli 10 vuotta

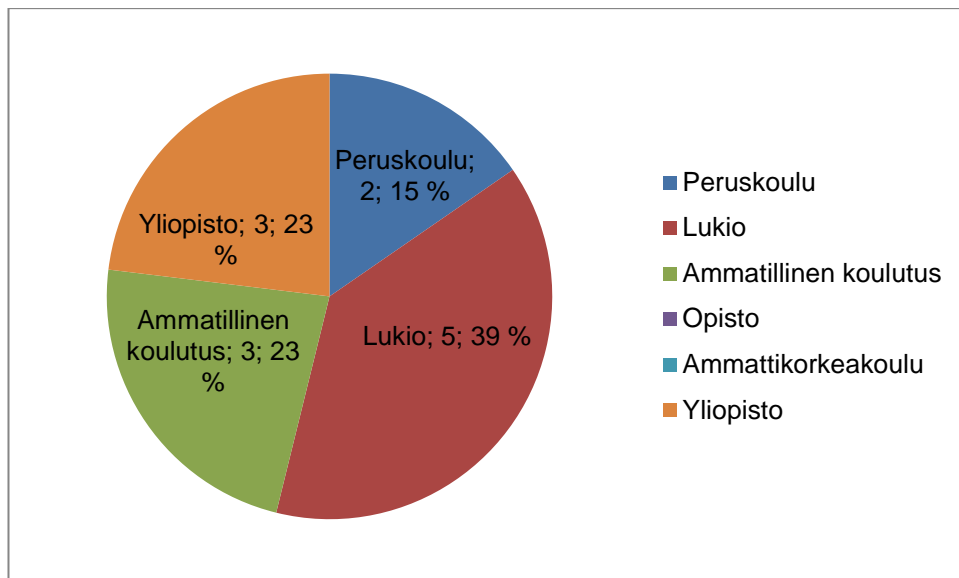


Kuva 11. Työntekijöiden työaika nykyisessä yrityksessä.

Kyselyyn vastanneista 39 % oli työskennellyt nykyisessä yrityksessä 3–5 vuotta, 23% vastaajista 5–10 vuotta, 23 % vastaajista 1–3 vuotta ja 15 % yli 10 vuotta.

3. Koulutustausta (korkein suoritettu tutkinto / koulutusaste)

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammatillinen koulutus
- Opisto
- Ammattikorkeakoulu
- Yliopisto
- Muu, mikä?

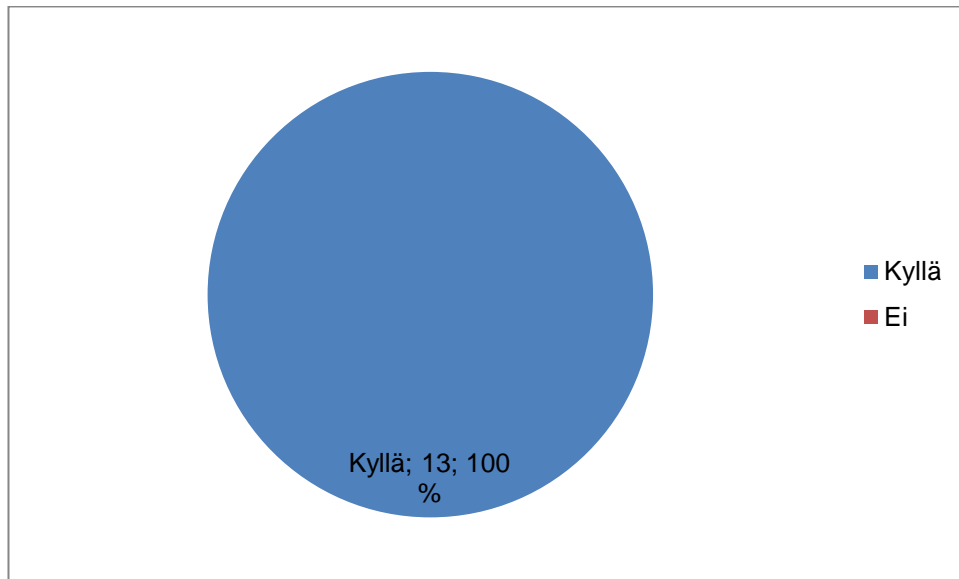


Kuva 12. Työntekijöiden koulutustaustat.

Työntekijöistä korkeimpana suoritettuna tutkintona 39 %:lla oli lukio, 23 %:lla löytyi jonkin alan ammatillinen koulutus-, ja 23:lla yliopistokoulutus ja 15 % työntekijöistä oli käynyt vain peruskoulun.

4. Oliko vastaanottotilanne työpaikalla mielestäsi asiallinen/ystävällinen?

- Kyllä
- Ei, miksi?

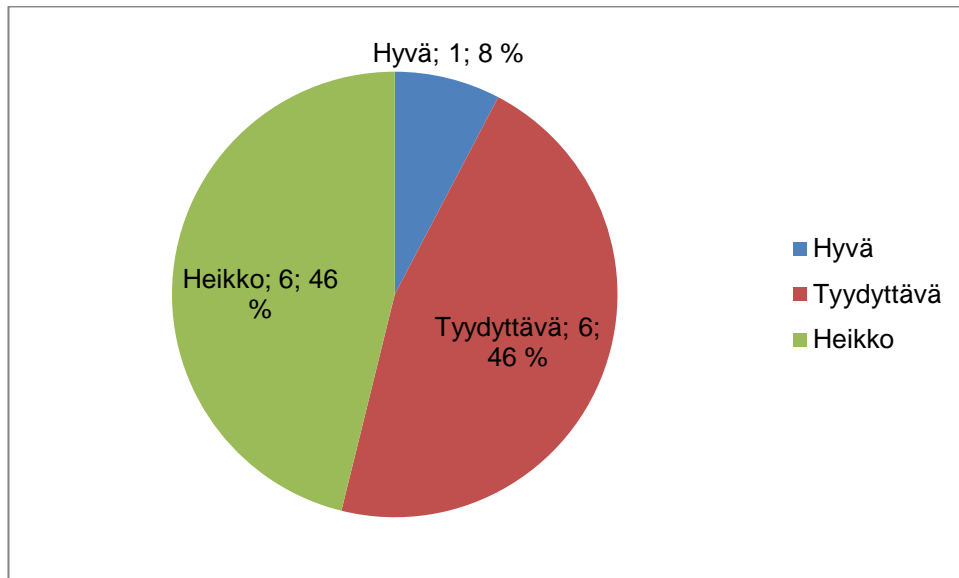


Kuva 13. Työntekijöiden mielipide siitä, oliko vastaanotto asiallinen.

Kaikki (100 %) työntekijät pitivät vastaanottotilannetta työpaikalla ystävällisenä.

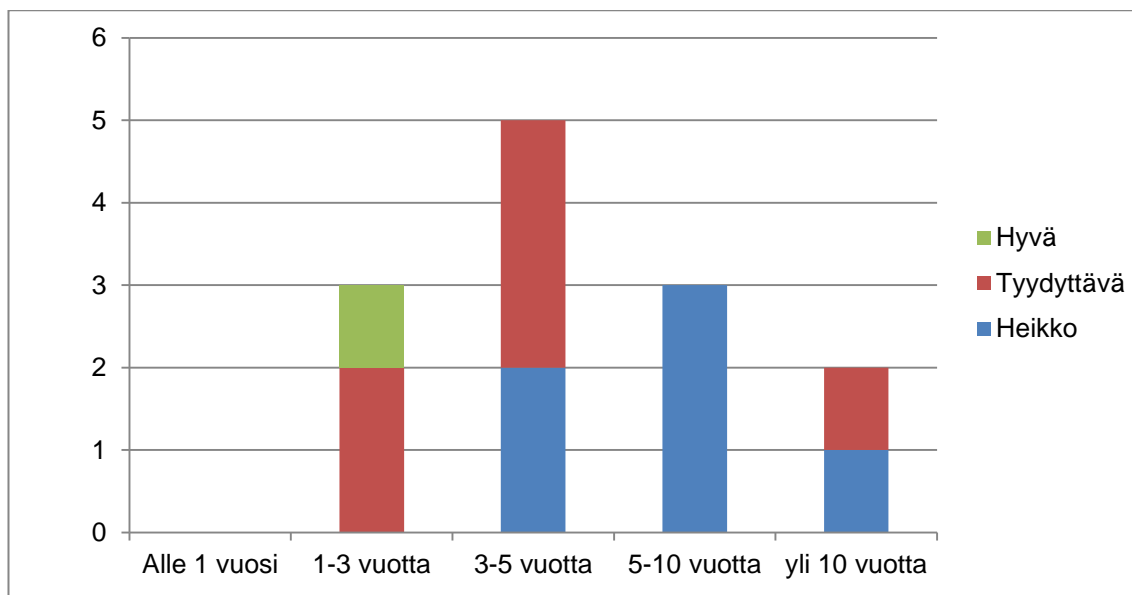
5. Oliko perehdytys työyksikön toimintaan mielestäsi?

- Hyvä
- Tyydyttävä
- Heikko
 - Missä olisi mielestäsi parannettavaa?



Kuva 14. Kaikkien työntekijöiden mielipide perehdytyksestä.

Noin puolet (46 %) työntekijöistä pitivät perehdytystä työyksikön toimintaan heikkona, kun taas saman verran (46 %) pitivät perehdytystä tyydyttävänä. Vastaaajista 8 % oli sitä mieltä, että perehdytys oli hyvä.



Kuva 15. Mielenpiteet perhdytyksestä verrattuna työssäoloaikaan.

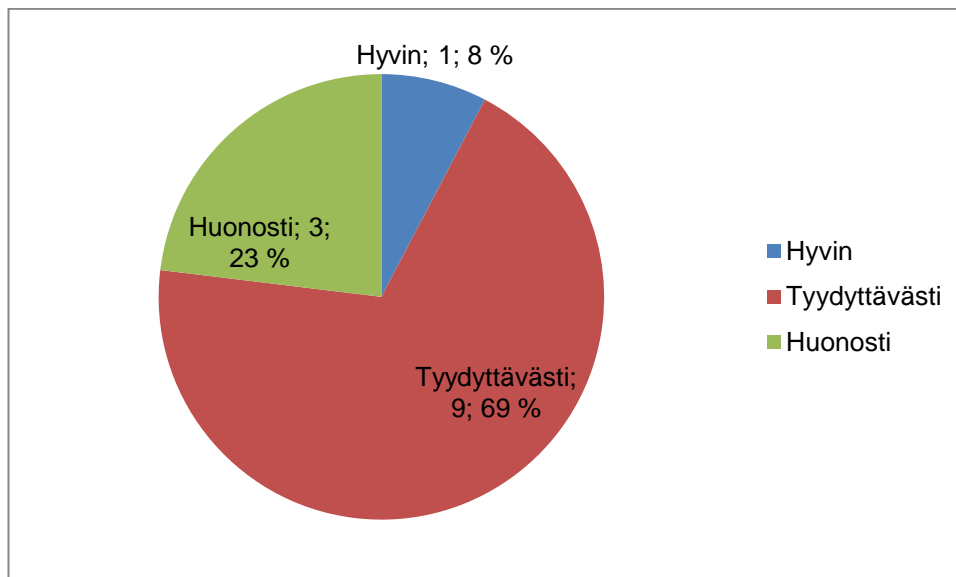
1–3 vuotta työpaikalla työskennelleistä yksi piti perhdytystä työyksikön toimintaan hyvänä, kun taas kahden mielestä perhdytys oli tyydyttävä. 3–5 vuotta työskennelleistä kolmen mielestä perhdytys oli tyydyttävä ja kahden mielestä heikko. 5–10 vuotta työskennelleistä kaikkien, eli kolmen mielestä perhdytys oli heikko. Yli 10 vuotta yrityksessä olleiden työntekijöiden mielestä yhden mielestä perhdytys oli tyydyttävä ja toisen mielestä heikko.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä olisi parannettavaa perhdytyksessä, olivat seuraavat:

- ”Se oli silloin kun oli vain haastattelu ja sitten näytettiin työpiste ja alettiin töihin.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus heikko)
- ”Perhdytystilanteessa ei kerrottu mitään yrityksestä eikä hirveän tarkkaan edes kaikista työtehtävistä mitä täällä voi tehdä.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus tyydyttävä)
- ”Lähes kaikessa parannettavaa, mutta kokonaisuudet ovat suuria ja lähes mahdoton selittää ns. kertalaakilla.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus heikko)
- ”Työnjohtajat sais olla enemmän aktiivisia opastuksessa.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus heikko)
- ”Mitään perhdytystä ei varsinaisesti ollut.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus heikko)

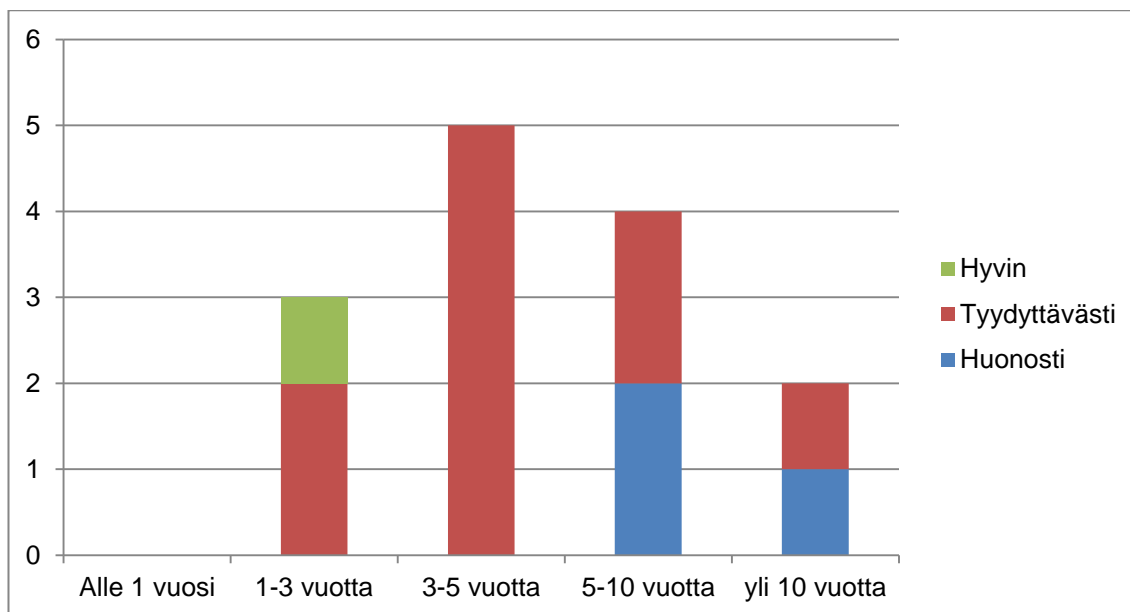
6. Käytiinkö työhön liittyvät työtehtävät kunnolla lävitse?

- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Huonosti
 - Missä olisi mielestäsi parannettavaa?



Kuva 16. Kuinka työtehtävät käytiin työntekijöiden mielestä lävitse.

Valtaosa (69 %) vastaajista oli sitä mieltä, että työhön liittyvät työtehtävät käytiin tyydyttävästi lävitse. 23 %:n mielestä työtehtävät käytiin huonosti lävitse ja 8 % oli sitä mieltä, että työtehtävät käytiin hyvin lävitse.



Kuva 17. Mielenpiteet työtehtävien käymisestä lävitse kunnollisesti verrattuna työssäoloaikaan.

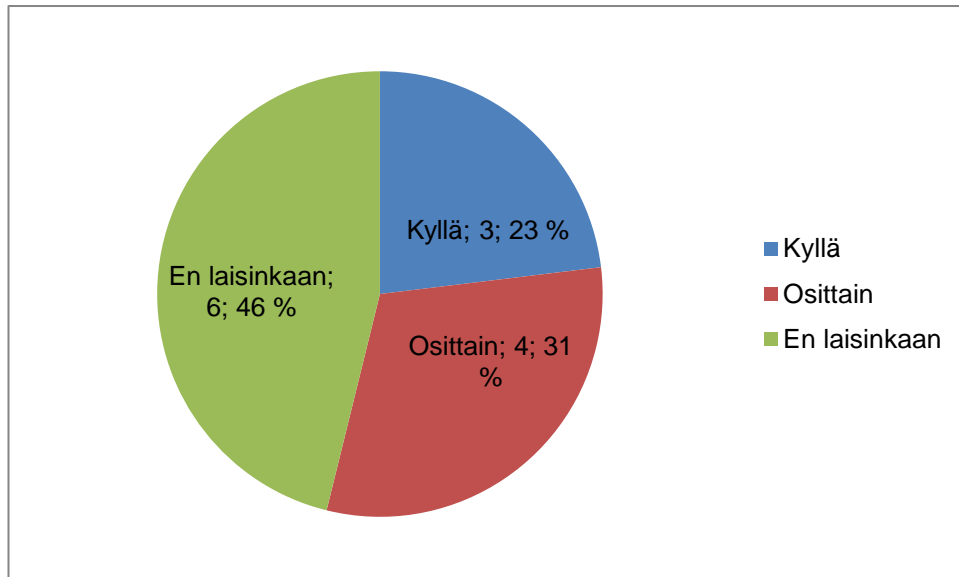
1-3 vuotta työskennelleistä yksi oli sitä mieltä, että työtehtävät käytiin hyvin lävitse, kun taas kaksi oli sitä mieltä, että ne käytiin tyydyttävästi lävitse. Kaikki (5 kpl) 3-5 vuotta työskennelleistä olivat sitä mieltä, että työtehtävät käytiin tyydyttävästi lävitse. 5-10 työskennelleistä kaksi oli sitä mieltä, että työtehtävät käytiin tyydyttävästi lävitse, kun taas kaksi oli sitä mieltä että työtehtävät perehdytettiin huonosti. Yli 10 vuotta yrityksessä olleista yksi oli sitä mieltä, että työtehtävien perehdytys oli tyydyttävä ja yhden mielestä huono.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä oli puutteita, olivat seuraavat:

- ”Esim. minne viedään valmiit lavat/häkit.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus tyydyttävästi)
- ”Työhön perehdyttämisessä.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus huonosti)
- ”Pitäisi pystyä kertomaan tehtävät yksityiskohtaisemmin.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus tyydyttävästi)
- ”Pikainen opastus työtehtäviin annettiin, enimmäkseen oppi tullut työn ohessa ja vanhempien työntekijöiden opastuksella.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus tyydyttävästi)
- ”Kaikki mitä olen oppinut on työtovereiden kautta, jotka ovat olleet pidempään töissä ja kertoneet mitä pitää tehdä.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus huonosti)

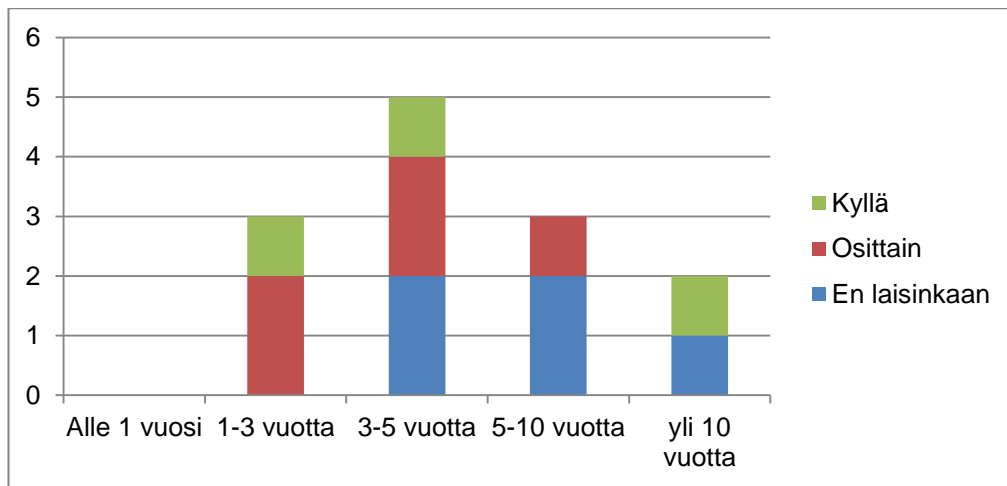
7. Saitko opastusta työvälineiden käytössä?

- Kyllä
- Osittain
- En laisinkaan
 - Missä oli mielestäsi putteita?



Kuva 18. Saivatko työntekijät mielestään opastusta työvälineiden käytössä.

Vastaajista 46 % ei saanut laisinkaan opastusta työvälineiden käytössä. 31 % vastaajista sai opastusta osittain, kun 23%:lle vastaajista opastettiin, kuinka työvälineitä käytetään.



Kuva 19. Työntekijöiden mielipiteet työvälineiden opastuksesta työssäoloaikaan verrattuna.

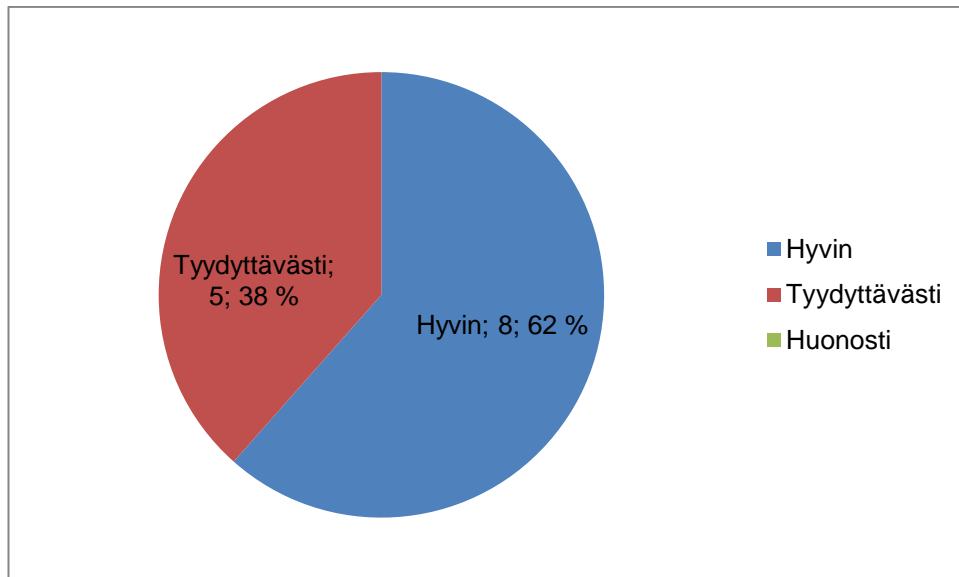
1–3 vuotta työskennelleistä yksi sai opastusta työvälineiden käytössä, kun kaksi sai opastusta osittain. 3–5 vuotta työskennelleistä yksi sai opastusta, kaksi osittain ja kaksi ei laisinkaan. 5–10 työskennelleistä yksi sai osittain opastusta, kun taas kaksi ei saanut laisinkaan. Yli 10 vuotta työskennelleistä yksi sai opastusta välineiden käytössä ja yksi ei saanut laisinkaan.

Työntekijät kommentoivat, missä oli puutteita opastuksessa seuraavasti:

- ”En saanut opastusta työnjohtajilta vaan vanhemmilta työntekijöiltä.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus osittain)
- ”Ja sen jouduin melkein opettelee itse.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus osittain)

8. Osaatko käyttää terminaalin työvälineitä oikein (trukki, sähköpassi jne) ?

- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Huonosti
 - Missä on puutteita?



Kuva 20. Kuinka hyvin terminaalityöntekijät osaavat käyttää työvälineitä.

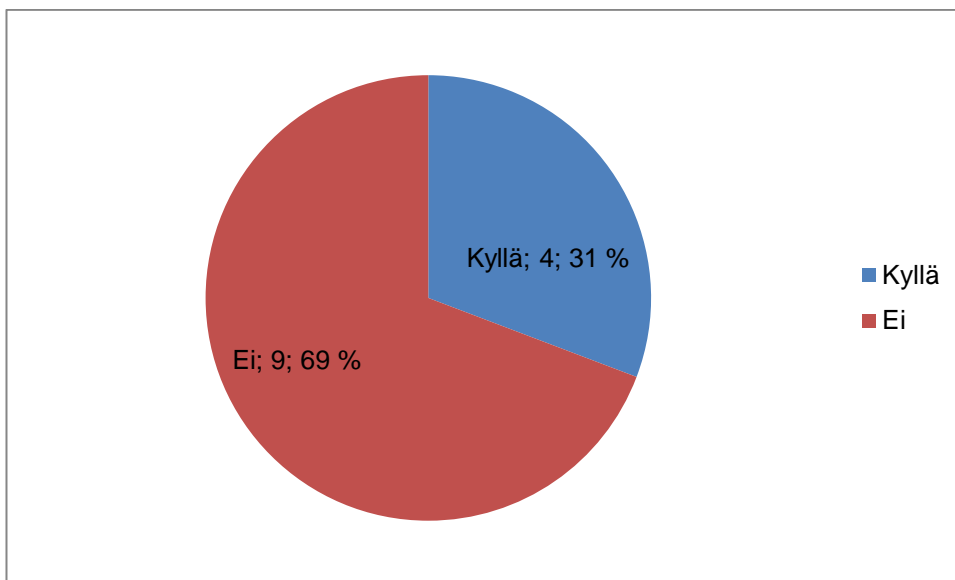
Yli puolet vastanneista (62 %) osasi käyttää terminaalin työvälineitä hyvin, kun taas 38 % osasi käyttää työvälineitä tyydyttävästi.

Työntekijöiden kommentteja siitä, kuinka he osaavat käyttää terminaalin työvälineitä, olivat seuraavat:

- ”Ei ollut mitään opastusta tai kurssia. Olen itse oppinut kaiken.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus hyvin)
- ”Riippuu hieman tilanteesta.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus tyydyttävästi)
- ”Trukin ajotaito.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus tyydyttävästi)

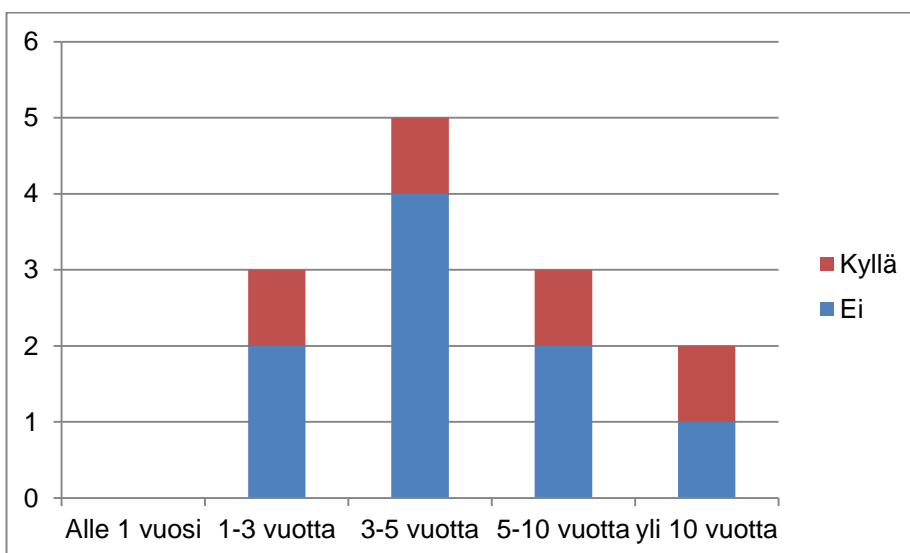
9. Esiteltiinkö sinulle työntekoosi liittyvät henkilöt (lähimmät esimiehet, luottamusmies, työtoverit jne.)

- Kyllä
- Ei
 - Ketkä jäivät mielestäsi käymättä läpi?



Kuva 21. Käytiinkö uusille työntekijöille lävitse oleelliset henkilöt työpaikalla.

Valtaosalle (69 %) vastaajista ei käyty työntekoon liittyviä oleellisia henkilöitä lävitse, kun he tulivat ensimmäistä kertaa työpaikalle. Lopuille vastaajista (31 %) esiteltiin edellä mainitut henkilöt.



Kuva 22. Oleellisten henkilöiden esittelyn kattavuus verrattuna työssäoloaikaan.

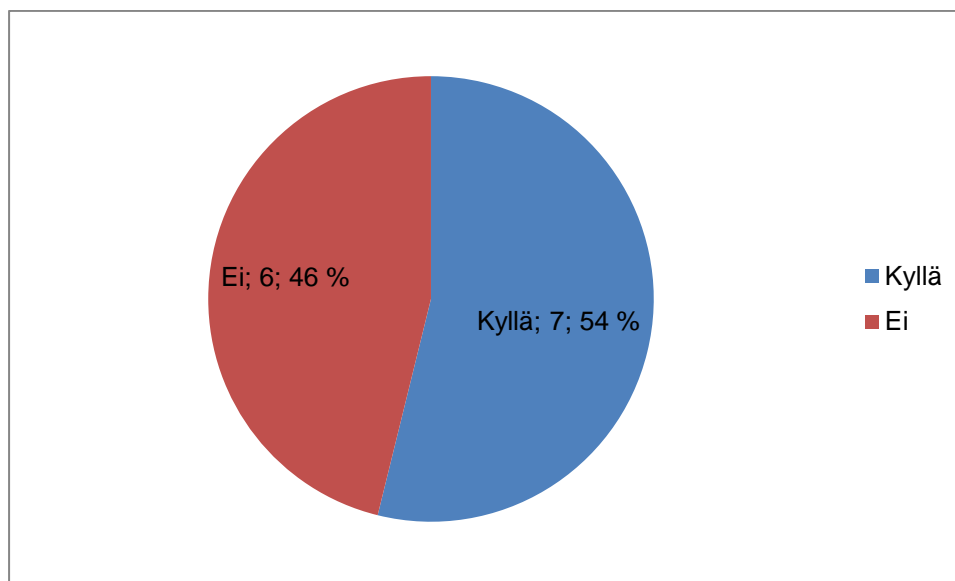
1–3 vuotta työskennelleistä yhdelle esiteltiin työhön liittyvät oleelliset henkilöt, kuten esimerkiksi luottamusmies, kun taas kahdelta esittely jäi saamatta. 3–5 vuotta työskennelleistä yhdelle esiteltiin edellä mainitut henkilöt, kun taas neljälle työntekijälle heitä ei esitelty. 5–10 vuotta työskennelleistä kysymykseen yksi vastasi kyllä ja kaksi ei. Yli 10 vuotta työskennelleistä yhdelle esittely järjestettiin ja toiselle ei laisinkaan.

Työntekijöiden kommentteja siitä, keitä heidän mielestään ei esitelty heille, olivat seuraavat:

- ”Esimiehet, luottamusmies.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus ei)
- ”Luottamusmies & esimiehet.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus ei)
- ”Luottamusmies.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus ei)
- ”Muistaakseni kaikki ja esittelemättä.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus ei)
- ”Työnjohtajat, työtoverit, muita ajan kanssa sitten.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus ei)
- ”Luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu. Ketään muutakaan ei varsinaisesti esitelty.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus ei)
- ”Osa työnjohdosta.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus ei)

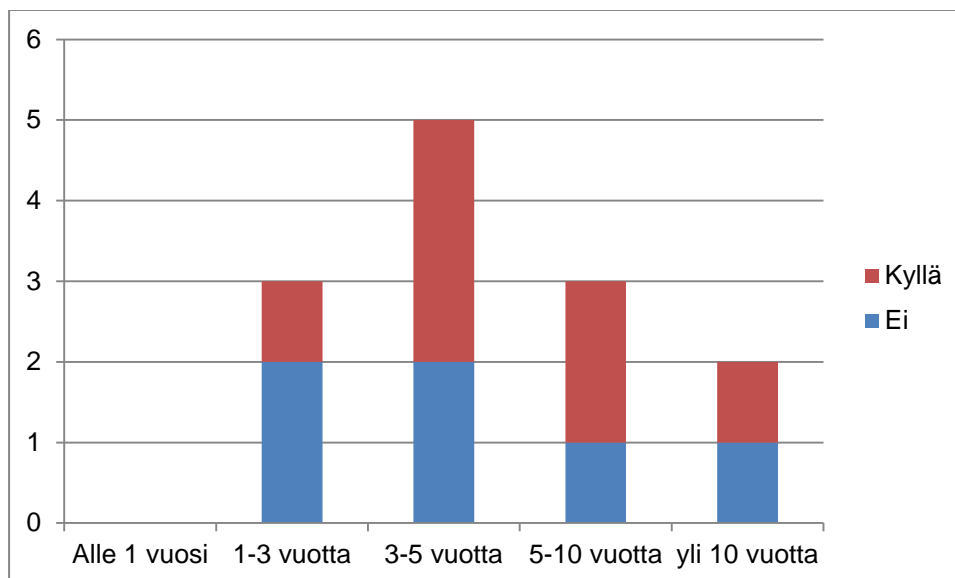
10. Käytiinkö kanssasi lävitse oleelliset henkilöstötilat (pukuhuone, ruokala, WC...)?

- Kyllä
- Ei
 - Missä oli puutteita?



Kuva 23. Käytiinkö oleelliset henkilöstötilat lävitse.

Vastanneista yli puolelle (54 %) käytiin lävitse oleelliset henkilöstötilat, kun taas 46 %:lle niitä ei käyty lävitse.



Kuva 24. Työntekijöiden mielipiteet siitä, käytiinkö henkilöstötiloja kattavasti lävitse työajoittain.

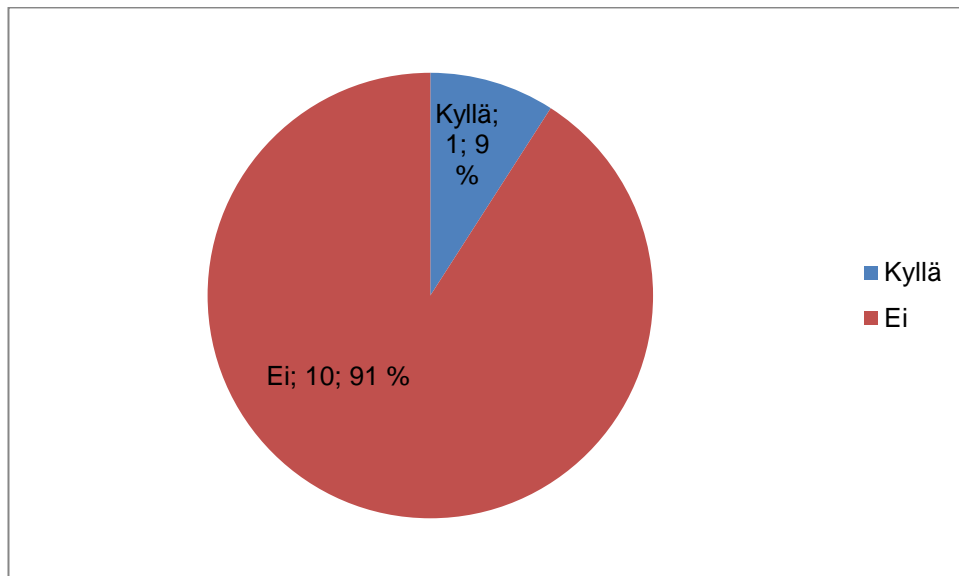
1–3 vuotta työskennelleistä yhdelle käytiin henkilöstötilat lävitse, kun taas kahdelle niitä ei käyty kunnolla lävitse. 3–5 vuotta työskennelleistä kolmelle käytiin henkilöstötilat lävitse, kun taas kahdelle niitä ei käyty. 5-10 vuotta työskennelleistä kahdelle käytiin henkilöstötilat lävitse, kun taas yhdelle ei. Yli 10 vuotta työskennelleistä yhdelle esiteltiin tilat, kun taas yhdelle ei.

Työntekijöille käymättä jääneet henkilöstötilat:

- ”Ruokala.”
- ”Taverna (ruokala).”

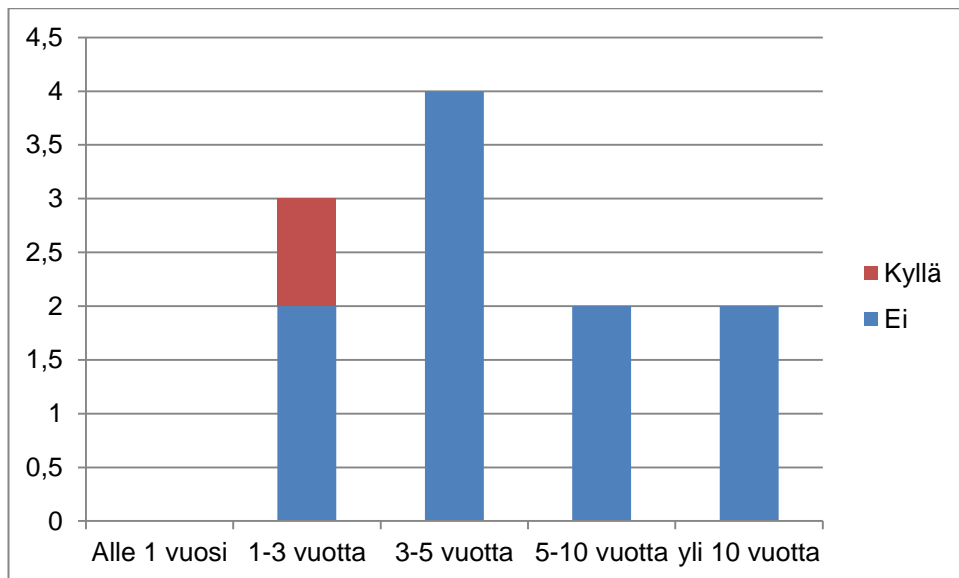
11. Käytiinkö kanssasi lävitse työturvallisuuteen liittyvät asiat? (häätäpoistumistiet, sammuttimien sijainnit jne?)

- Kyllä
- Ei
 - Missä oli mielestäsi puutteita?



Kuva 25. Käytiinkö työturvallisuuteen liittyviä asioita lävitse työpaikalla tullessa.

Valtaosalle (91 %:lle) vastaajista ei käyty työturvallisuuteen liittyviä asioita lävitse perehdytystilanteessa, kun taas 9 %:lle ne käytiin.



Kuva 26. Työntekijöiden mielipiteitä siitä, käytiinkö työturvallisuuteen liittyviä asioita lävitse, verrattuna työssäoloaikaan.

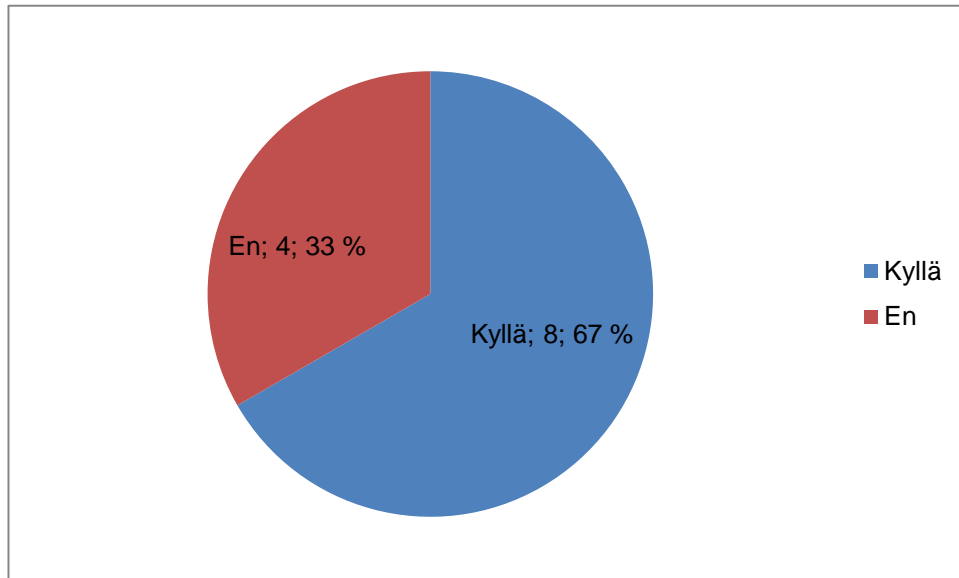
Vain yhdelle kyselyyn vastanneelle 1–3 vuotta työskenneelle työntekijälle käytiin työturvallisuuteen liittyviä asioita lävitse perehdytystilanteessa. Kaikille muille työturvallisuusasioita ei käyty lävitse.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä oli puutteita, olivat seuraavat:

- ”Mitään työturvallisuusasioita ei käyty läpi.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus ei)
- ”Tästä ei puhuttu mitään.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus ei)
- ”Kaikessa.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus ei)
- ”Hätäpoistumistiet, sammuttimet. En tiedä vielä kukaan missä sammuttimet.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus ei)
- ”Työturvallisuudessa (häätäpoistumistiet, sammuttimien sijainnit, vaarallisten aineiden kanssa toimiminen onnettomuuden sattuessa ja vaarallisten aineiden taulukko puuttuu.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus ei)

12. Osaatko toimia vaaratilanteessa oikein (tulipalo, vaarallisen aineen vuotaminen) esimerkiksi sammuttaa tulipalon ?

- Kyllä
- En
 - Missä on mielestäsi puutteita?



Kuva 27. Osaako työntekijä toimia vaaratilanteissa.

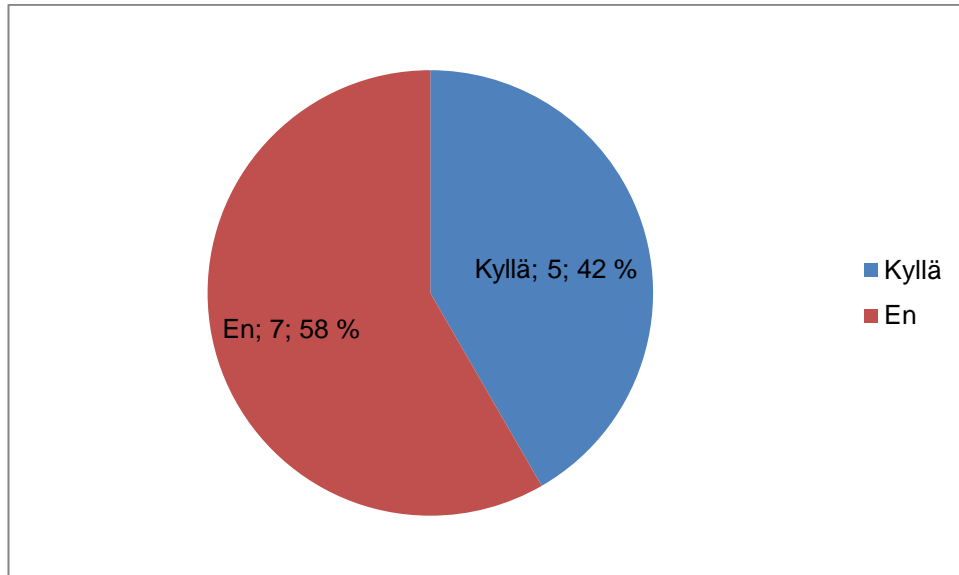
Kyselyyn vastanneista 67 % osasi toimia oikein vaaratilanteessa, kun taas 33 % ei osannut toimia vaarallisen tilanteen sattuessa.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä on puutteita vaaratilanteessa toimimisessa, olivat seuraavat:

- ”Toimintaohjeita voitaisiin ja pitäisi käydä läpi säännöllisesti ja ne pitäisi löytyä näkyvältä paikalta esim. taukahuoneesta.” (Työaika 3-5 vuotta, vastaus kyllä)
- ”Kaikessa.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus ei)
- ”Paitsi en tiedä missä sijaitsee sammuttimet.” (Työaika 1-3 vuotta, vastaus kyllä)
- ”Vaarallisten aineiden kanssa toimiminen esim. vuototilanteessa.” (Työaika 3-5 vuotta, vastaus ei)

13. Osaatko toimia työtaturman sattuessa (esim. työtoverin sairaskohtaus, trukin allejäänti jne.) esimerkiksi elvyttää?

- Kyllä
- En
 - Missä on mielestäsi puutteita?



Kuva 28. Osaako työntekijä toimia työtaturman sattuessa.

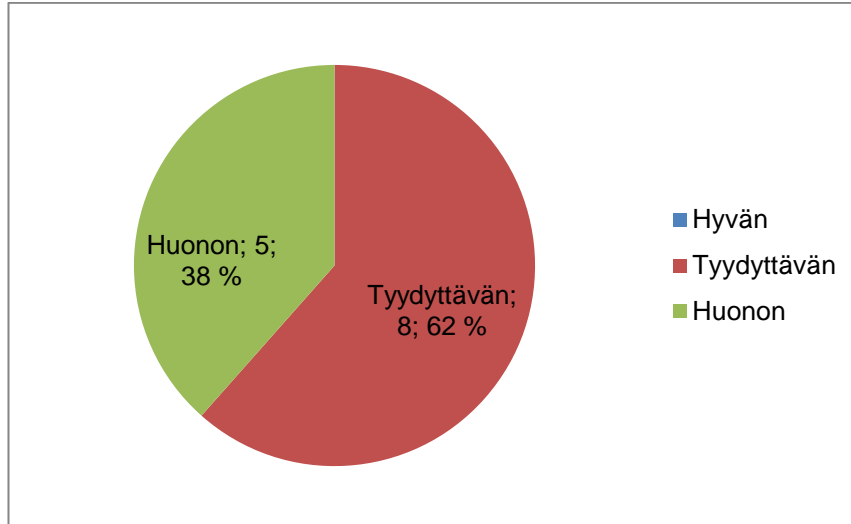
Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 42 % osasi toimia työtaturman sattuessa, kun taas loput 58 % ei osannut toimia kyseisessä tilanteessa.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä on puutteita toimimisessa työtaturman sattuessa, olivat seuraavat:

- ”Ensiapu/tapaturmatilanteen hallinnassa puutteita.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus en)
- ”Olen ollut joskus tornitalossa ensiapukurssilla, mutta suurin osa on tainnut jo unohtua.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus en)
- ”En osaa elvyttää.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus en)

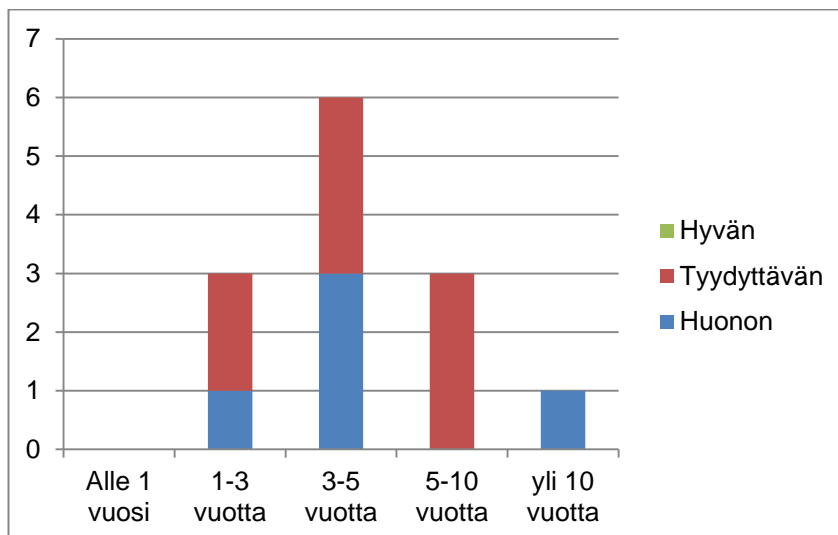
14. Saitko perehdytyksessä yleiskuvan terminaalin toiminnasta?

- Hyvän
- Tyydyttävän
- Huonon
 - Missä oli puutteita?



Kuva 29. Millaisen kuvan työntekijä sai terminaalin yleisestä toiminnasta perehdytyksessä.

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä yli puolet (62 %) sai tyydyttävän yleiskuvan terminaalin toiminnasta, kun taas loput vastanneista, eli 38 % sai huonon yleiskuvan.



Kuva 30. Millaisen kuvan työntekijä sai terminaalin yleisestä toiminnasta verrattuna työssäoloaikoihin.

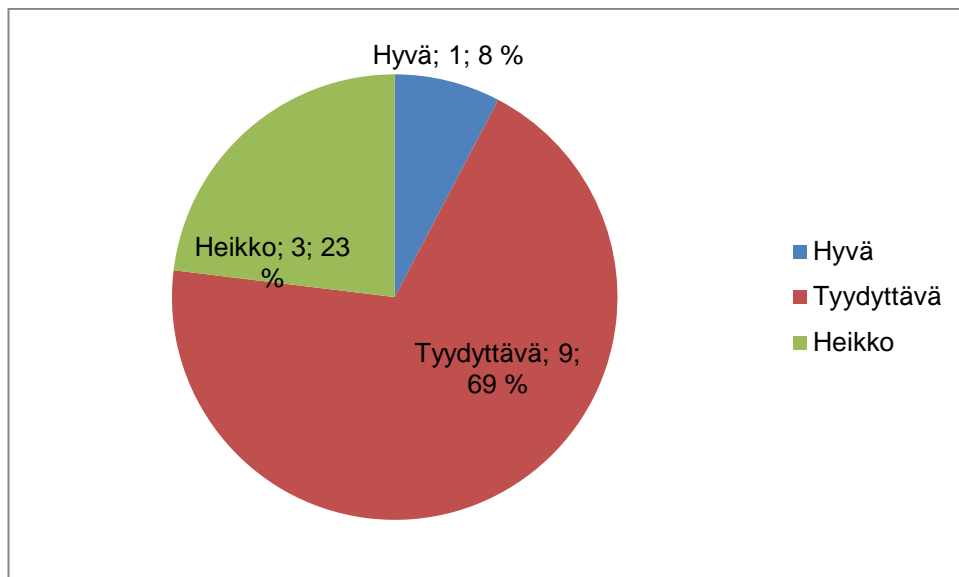
1–3 vuotta työskennelleistä sai tyydyttävän yleiskuvan terminaalin toiminnasta, kun taas yksi sai huonon yleiskuvan. 3–5 vuotta työskennelleistä kolme sai tyydyttävän yleiskuvan, kun kolmen mielestä he saivat huonon yleiskuvan. 5–10 vuotta työskennelleistä vastaajista kaikki, eli kolme sai tyydyttävän yleiskuvan. Yli 10 vuotta työskennelleistä kaikki, eli yksi sai huonon yleiskuvan.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä heidän mielestään oli puutteita, olivat seuraavat:

- ”Yleisperehdytystä en missään vaiheessa saanut.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus huonon)
- ”Ei tästäkään ainakaan hirveän monella sanalla mainittu.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus huonon)
- ”En muista yksityiskohtia.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus huonon)

15. Mitä mieltä olet esimiestesi työskentelystä?

- Hyvä
- Tyydyttävä
- Heikko
 - Vapaa palaute:



Kuva 31. Mitä mieltä työntekijät ovat esimiestensä työskentelystä

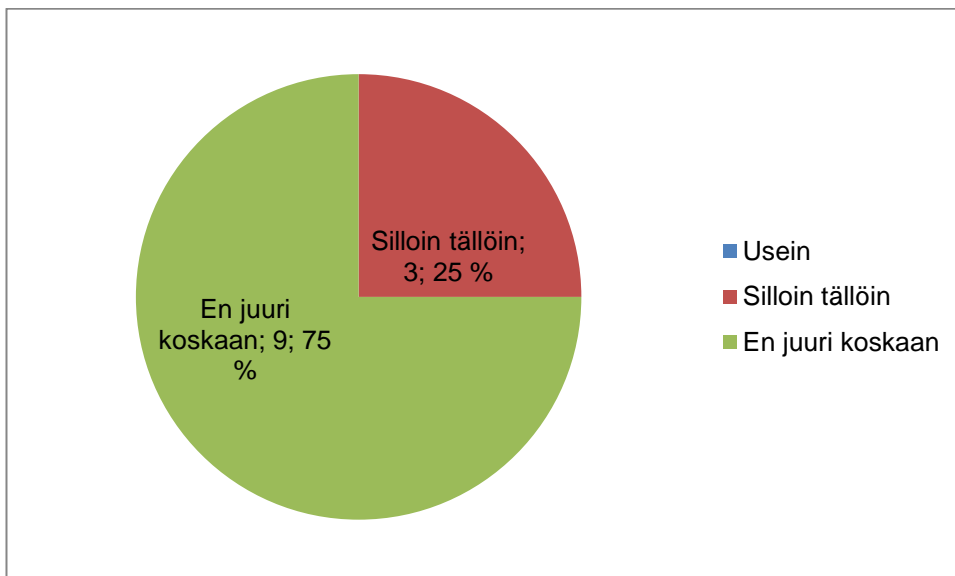
Valtaosa, eli 69 % vastaajista koki esimiestensä työskentelyn tason tyydyttävänä. 23 % oli sitä mieltä, että työskentely on heikkoa ja 8 %:n mielestä esimiesten työskentely oli hyvää.

Työntekijöiden kommentteja siitä, missä olisi parannettavaa esimiesten työskentelyssä, olivat seuraavat:

- ”Kouluttamattomia työtehtävää varten. Väärä ja huono asenne työntekijöitä kohtaan. (Työaika 5–10 vuotta, vastaus heikko)
- ”Osalta tulee turhaan armeijamaista käskyttämistä, joka aiheuttaa vain motivaation laskua, kun saman kehotuksen voisi antaa myös puhumalla vertaiselleen eikä kuin koiralle.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus tyydyttävä)
- ”Jatkuva kiire ja vajaamiehitys syö kaikkien hermoja.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus tyydyttävä)
- ”Muuten ihan hyvää työtä, mutta työntekijöiden pitäisi olla tasavertaisempia työnjohtajille. Nyt tuntuu, että joitakin työntekijöitä arvostetaan enemmän ja heitä kohdellaan paremmin.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus tyydyttävä.)
- ”Esimies ei mielestäni saisi katsoa pahasti ja väärällä tavalla ja alkaa syyllistämään työntekijöitä, päin vastoin pitäisi olla rohkaisemassa ja olla se hyvän ja positiivisen ilmapiirin rakentaja.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus tyydyttävä)
- ”Parilla heikko.” (Työaika 3-5 vuotta, vastaus heikko)

16. Saatto esimiehiltäsi tarpeeksi rakentavaa palautetta?

- Usein
- Silloin tällöin
- En juuri koskaan
 - Missä olisi parannettavaa?



Kuvio 1. Saako työntekijä mielestään tarpeeksi rakentavaa palautetta

Kyselyyn vastanneista valtaosa (75 %) ei saanut mielestään juuri koskaan rakentavaa palautetta esimiehiltään. Loput vastanneista, eli 25 % sai mielestään palautetta silloin tällöin.

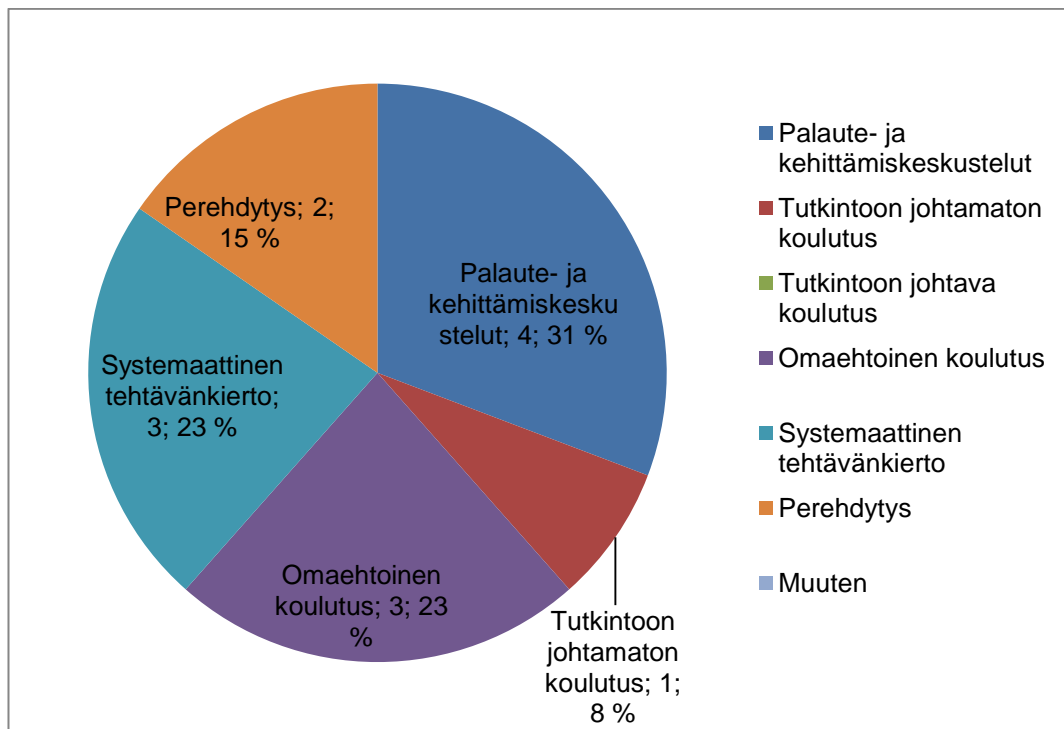
Työntekijöiden kommentteja siitä, saavatko he palautetta esimiehiltään, olivat seuraavat:

- ”Työnjohtajat eivät koskaan kuuntele mitä jollakin on sanottavaa. Jatkuvasti vänkäävät ja huutavat työntekijöille. Meillä on klassinen esimerkki työpaikkakiusaamisesta. En ole saanut kertaakaan positiivista palautetta hyvin tehdystä työstä.” (Työaika 5–10 vuotta, vastaus en juuri koskaan)
- ”Kaikki palaute on aina negatiivisessa muodossa. Tämän voisi korjata.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus en juuri koskaan)
- ”Täällä ei syväjohtamista harrasteta.” (Työaika 1–3 vuotta, vastaus en juuri koskaan)

- ”Voisi antaa enemmän positiivista ja rohkaisevampaa palautetta.” (Työaika yli 10 vuotta, vastaus silloin tällöin)
- ”Positiivisessa palautteessa, sitäkin on hyvä antaa kun siihen on aihetta.” (Työaika 3–5 vuotta, vastaus en juuri koskaan)

17. Miten osaamistasi logistiikkatehtävissä on kehitetty viimeisen 2 vuoden aikana?

- Palaute- ja kehittämiskeskustelut
- Tutkintoon johtamaton koulutus (esim. trukkikoulutus, ensiapukoulutus)
- Tutkintoon johtava koulutus (esim. logistiikan perustutkinto)
- Omaehtoinen koulutus
- Systemaattinen tehtävankierto
- Perehdytys
- Muuten, miten?

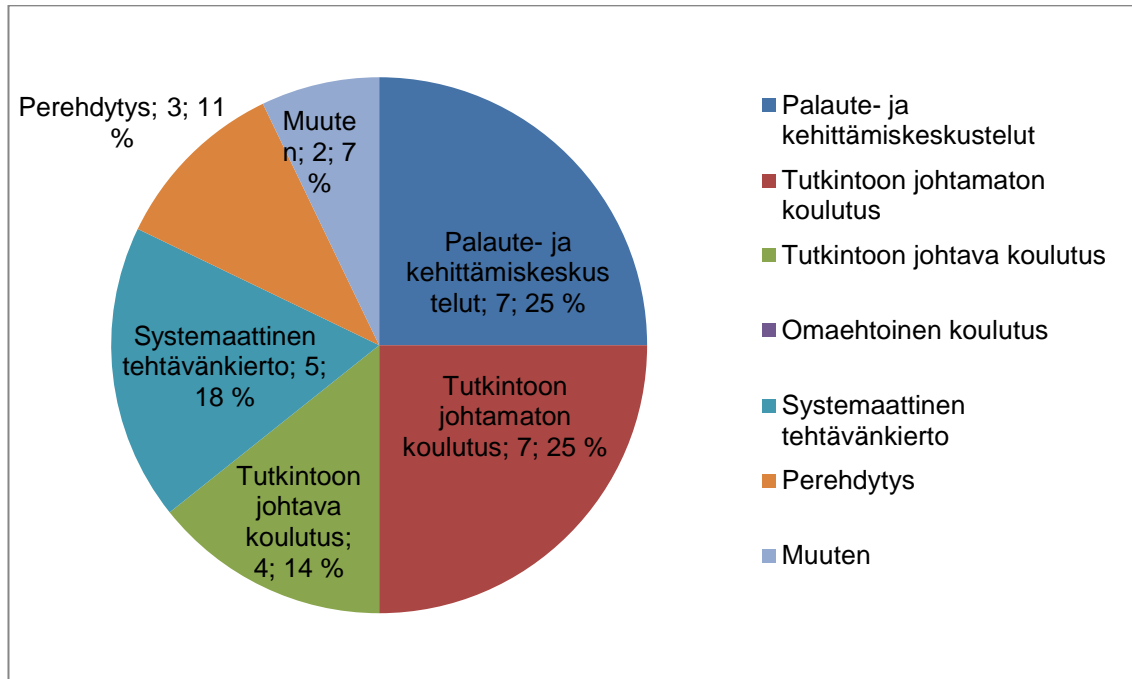


Kuva 32. Kuinka työntekijöiden osaamista on kehitetty viimeisen kahden vuoden aikana

Kyselyyn vastanneista neljän osaamista oli kehitetty palaute- ja kehittämiskeskustelujen avulla. Työntekijöistä kolme oli kehittänyt itseään omaehtoisen koulutuksen avulla ja yksi tutkintoon johtamattoman koulutuksen avulla. Vastanneista kolmelle oli työpaikalla järjestetty systemaattista tehtävankiertoa, jolloin hän saa tehdä välillä muitakin työtehtäviä, kuin sitä yhtä ja samaa. Kaksi vastaajista oli saanut perehdytystä työtehtäviä varten.

18. Miten haluaisit kehittää logistiikkaosaamistasi seuraavan 2 vuoden aikana?

- Palaute- ja kehittämiskeskustelut
- Tutkintoon johtamaton koulutus (esim. trukkikoulutus, ensiapukoulutus)
- Tutkintoon johtava koulutus (esim. logistiikan perustutkinto)
- Omaehtoinen koulutus
- Systemaattinen tehtävänkierro
- Perehdytys
- Muuten, miten?



Kuva 33. Kuinka työntekijät haluaisivat kehittää osaamistaan seuraavaan kahden vuoden aikana

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä seitsemän haluaisi kehittää logistiikkaosaamistaan sekä tutkintoon johtamattomalla koulutuksella, sekä palaute- ja kehittämiskeskustelujen avulla. Viisi työntekijää toivoisi, että työpaikalla järjestettäisiin systemaattista tehtävänkierroa. Neljä haluaisi kehittää osaamistaan tutkintoon johtavan koulutuksen avulla. Kolme työntekijää toivoisi enemmän perehdytystä ja kaksi työntekijää toivoisi jotain muuta koulutusta.

Työntekijöiden kommentteja siitä, minkälaista koulutusta he toivoisivat järjestettävän, olivat seuraavat:

- ”Erlaisia työhön liittyviä kursseja voitaisiin tarjota, ammattitaidon lisäämiseksi.”
- ”Ensiapukoulutus.”

- ”Haluaisin sähköpässin ajoluvan, pyynnöistä huolimatta lupaa ei ole myönnetty, vaikka omaan logistiikan perustutkinnon/trukkiportin.”
- ”En odota juurikaan mitään muutoksia sen perusteella miten asiat on mennyt tähän asti.”

Työntekijät saivat myös jättää vapaata palautetta kyselyn taakse aiheeseen liittyen, työntekijöiden kommentteja olivat seuraavat:

- ”Vuorot voisi laittaa uusiksi. Jos jollain on pelkkää iltavuoroa, niin jollain ei voi olla pelkkää aamuvuoroa.”
- ”Yleisesti työpaikasta: Meillä oli samanlainen kysely noin vuosi sitten, mutta mitään asioita ei ole parannettu, vain muuttunut huonommaksi. Pitäisi olla ryhmätapaamisia pari kertaa vuodessa, missä asioista voitaisiin keskustella ja kaikki saisivat mahdollisuuden sanoa sen mitä he ajattelevat ja mitä voitaisiin parantaa. Työpaikasta saa semmoisen kuvan, ettei saa olla ”fiksu” tai omata yhtään hyvää ideaa. Yritys on tehnyt monia huonoja päätöksiä varsinkin viime aikoina, kuten esimerkiksi työntekijöistä on pulaa, joka on lisännyt kiirettä ja heikentänyt työviihtyvyyttä. Yritys tarvitsee uusia ideoita uusilta ihmisiltä joilloin saattaa olla hyvät mahdollisuudet muuttaa asiat paremmiksi.
- ”Olen ryhmä- ja tiimityöskentelyn kannalla, edellyttäen kaikilta omaa panosta ja vastuunottamista. Enemmän asioista informointia ja tiedottamista. Kun olen töissä kiinteistöosastolla ja terminaalissa täytyy esimiesten ymmärtää ettei voi olla kahdessa paikassa yhtäaikaan. Pitäisi olla mielestäni parempi tiedonkulku Schenkerin ja terminaalien välillä. Monesti asiat tulevat nopealla varoitusajalla. Kunnon työvälineistä on edelleen pulaa, esim. ruuvarit, jakarit ja kunnon hohtimet. Menee monesti aikaa työvälineiden hakuun, kun ei sellaista kunnon omaa yksikköä, josta olisi kaikki tarvittavat työvälineet haettavissa.”

5.3 Kyselyn yhteenveto

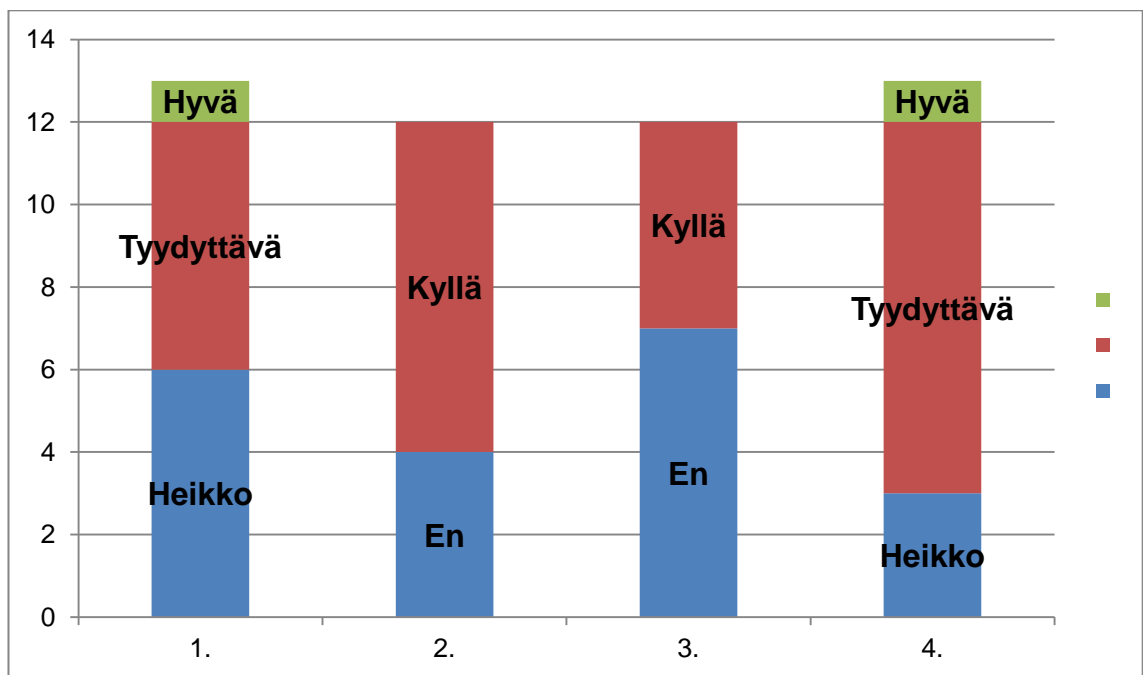
Tähän lukuun on koottu tämän insinööriyön tekijän mielestä oleellisimpien kysymysten tulokset, joissa olisi mahdollisesti kehittämisen tarvetta. Näiden kysymysten tulosten pohjalta tehdään yritykselle kehitysehdotuksia, joka oli tämän insinööriyön päätarkoitus. Vastauksia tuli työn tekijän mielestä odotettua enemmän ja suurin osa palautteista oli hyvin asiallisia ja niissä oli erittäin hyviä ideoita.

Valitut kysymykset olivat mielipide yleisestä perehdytyksestä, vaaratilanteessa ja työtapaturman sattuessa toiminen ja esimiesten yleinen työskentely. Lisäksi seuraavaan on koottu joitakin oleellisimpia vapaita palautteita työntekijöiltä.

Tarkasteltavat kysymykset olivat

1. Oliko perehdytys työyksikön toimintaan mielestäsi?
2. Osaatko toimia vaaratilanteessa oikein (tulipalo, vaarallisen aineen vuotaminen) esimerkiksi sammuttaa tulipalon?
3. Osaatko toimia työtapaturman sattuessa (esim. työtoverin sairaskohtaus, trukin allejäänti jne.) esimerkiksi elvyttää?
4. Mitä mieltä olet esimiestesi työskentelystä?

Alla kuvassa 34 on esitetty kyseisten kysymysten vastaukset pylväsdiagrammeina.



Kuva 34. Yhteenvedon kysymysten tulokset.

- Kyselyyn vastanneista yksi piti perehdytystä työtehtävään hyvänä, kuusi tyydyttävänä ja kuusi heikkona
- Kyselyyn vastanneista valtaosa, eli kahdeksan kappaletta osasi toimia vaaratilanteen sattuessa, kun taas neljä ei osannut toimia vaaratilanteessa

- Kyselyyn vastanneista viisi osasi toimia työtapaturman sattuessa, kun taas yli puolet, eli seitsemän työntekijää ei osannut toimia oikein.
 - Kyselyyn vastanneista työntekijöistä yksi oli sitä mieltä, että esimiesten työskentely oli hyvää, kun taas valtaosa, eli yhdeksän oli sitä mieltä, että esimiesten työskentely oli tyydyttävää. Kolmen mielestä esimiesten työskentely oli heikkoa.
1. Oliko perehdytys työyksikön toimintaan mielestäsi? Työntekijöiden kommentteja siitä, missä olisi heidän mielestään parannettavaa perehdytyksessä:
- ”Lähes kaikessa parannettavaa, mutta kokonaisuudet ovat suuria ja lähes mahdoton selittää ns. kertalaakilla.”
 - ”Pitäisi pystyä kertomaan tehtävät yksityiskohtaisemmin.”
 - ”Pikainen opastus työtehtäviin annettiin, enimmäkseen oppi tullut työn ohessa ja vanhempien työntekijöiden opastuksella.”
 - ”Mitään työturvallisuusasioita ei käyty läpi.”

Tämän kysymyksen tarkasteluun päädyttiin siitä syystä, että perehdytys on erittäin tärkeä suorittaa uuden työntekijän tullessa työpaikalle ensimmäistä kertaa. Tämä edesauttaa sitä, että työntekijä tuntee itsenä tervetulleeksi ja suoriutuu annetuista työtehtävistä mahdollisimman hyvin. Vaikka kyselyn perusteella kehitystä perehdytyksessä onkin tapahtunut uudempien työntekijöiden osalta verrattuna vanhempiin työntekijöihin, niin perehdytyksessä ja työhönopastuksessa voisi olla vielä parantamisen varaa. Varsinkin työtehtävien ja työturvallisuuteen liittyvien asioiden läpikäyminen kunnolla vähentää työpaikalla tapahtuvien työtapaturmien määrää, kun työtehtävät tehdään oikein ja kunnolla. Tällä voidaan säästää helposti huomattavia summia, kun asiakkaiden tavarat pysyvät ehjinä, työvälineet säilyvät hyvässä kunnossa pidempään oikein käytettyinä ja työntekijät eivät loukkaannu niin helposti ja joudu olemaan sairauslomilla pitkiä aikoja.

2. Osaatko toimia vaaratilanteessa oikein (tulipalo, vaarallisen aineen vuotaminen) esimerkiksi sammuttaa tulipalon? Työntekijöiden kommentteja siitä, missä olisi kehitettävää liittyen vaaratilanteiden hallintaan:
- ”Toimintaohjeita voitaisiin ja pitäisi käydä läpi säännöllisesti ja ne pitäisi löytyä näkyvältä paikalta esim. taukokuoneesta.”

Vaikka suurin osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä osasi toimia vaaratilanteen sattuessa, niin silti osalla työntekijöistä oli puutteita siinä, kuinka tulisi toimia, jos esimerkiksi vaarallisia aineita pääsee vuotamaan kuljetuspakkauksista. Lisäksi jotkut työntekijät eivät tienneet vielääkään, missä sijaitsevat sammuttimet tulipalojen varalta, vaikka olivat olleet töissä yrityksessä jo monta vuotta. Kouluttamalla työntekijät toimimaan oikein vaaratilanteissa voidaan vaaratilanteen, kuten esimerkiksi tulipalon sattuessa säästää huomattavia summia, kun pahimmassa tapauksessa koko talo palaa maan tasalle.

3. Osaatko toimia työtapaturman sattuessa (esim. työtoverin sairaskohtaus, trukin allejäänti jne.) esimerkiksi elvyttää? Työntekijöiden kommentteja siihen, missä olisi kehitettävää liittyen työtapaturmatilanteen hallinnassa:

- ”Ensiapu/tapaturmatilanteen hallinnassa puutteita.”
- ”En osaa elvyttää.”

Tämän kysymyksen vastaukset olivat ehkäpä kaikista hälyyttävimmät, sillä kyselyn perusteella työtapaturman sattuessa työntekijöillä oli suuria puutteita siinä, kuinka tulisi toimia, jos esimerkiksi työtoveri loukkaantuu tai saa sairauskohtauksen. Tavaraterminaalissa kumminkin liikutellaan raskaita tavaroita suurilla laitteilla, kuten esimerkiksi vastapainotrukeilla, joista näkyvyys paikoittain on hyvin rajattu, kun trukin haarukoitten päällä kuljetetaan korkeaa kuormalavaa. Lisäksi kyselyn vastauksien perusteella terminaalissa on ajoittain hyvinkin kiire, jolloin keskittyminen ja huomioimiskyky saattavat heikentyä aika ajoin, jolloin tapaturmien riski kasvaa huomattavasti. Olisi sekä työntekijöiden, että yrityksen etu, että terminaalityöntekijät osaisivat toimia oikein ja ripeästi tapaturman sattuessa. Työntekijät voisivat työskennellä turvallisesti mielin, kun he tietäisivät, että he saavat tarvittaessa osaavaa apua, jos heille mahdollisesti käy jotakin ikävää. Lisäksi työnantaja säästäisi suuria summia, kun työntekijälle ei tarvitsisi maksaa palkkaa pitkän sairausloman ajalta, kun vältyttäisiin vakavimmilta vammoilta, ripeän toimimisen ansiosta.

4. Mitä mieltä olet esimiestesi työskentelystä? Työntekijöiden kommentteja siitä, missä esimiehillä olisi kehitettävää varaa heidän työskentelyssään:

- ”Esimies ei mielestäni saisi katsoa pahasti ja väärällä tavalla ja alkaa syyllistämään työntekijöitä, päin vastoin pitäisi olla rohkaisemassa ja olla se hyvän ja positiivisen ilmapiirin rakentaja.”

- ”Osalta tulee turhaan armeijamaista käskyttämistä, joka aiheuttaa vain motivaation laskua, kun saman kehotuksen voisi antaa myös puhumalla vertaiselleen eikä kuin koiralle.”
- ”Muuten ihan hyvää työtä, mutta työntekijöiden pitäisi olla tasavertaisempia työnjohtajille. Nyt tuntuu, että joitakin työntekijöitä arvostetaan enemmän ja heitä kohdellaan paremmin.”

Tämä kysymys tuotti melko paljon negatiivista palautetta, mutta kysymyksen vastauksiin täytyy suhtautua myös kriittisesti, sillä ihmiset ovat useimmiten herkempiä ilmaisemaan tyytymättömyytensä toisia ihmisiä kohtaan, kuin erikseen kehuaan. Työntekijöiden esimiesten tulisi kuitenkin kaikesta huolimatta pyrkiä edistämään työpaikan positiivista ilmapiiriä, eikä rangaista siitä, jos joitakin tahattomia epäonnistumisia tapahtuu. Lisäksi esimiesten tulisi kohdella kaikkia alaisiaan tasavertaisesti, eikä esimerkiksi antaa jatkuvasti toisille työntekijöille ns. parempia työtehtäviä. Työntekijät toivoivat myös lisää aktiivisuutta työnjohtajilta työhönopastamistilanteissa, sillä tällä hetkellä kyselyn perusteella työntekijät ovat oppineet työtehtävät suurimmaksi osalta muilta, jo kauempana työssä olleilta työtovereiltaan.

6 Kehitysehdotukset

Tämän luvun tarkoitus on pohtia sitä, kuinka terminaalityöntekijöiden osaamista voitaisiin kehittää paremmaksi. Lukuun on koottu terminaalityöntekijöille osoitetun kyselyn vastauksien perusteilla kehitysehdotuksia asioihin, joissa olisi mahdollisesti tarvetta parannuksiin. Merkittävimmät työntekijöiden mielestä kehitystä tarvitsevat asiat olivat työhön perehdyttämissä, vaaratilanteissa toimimisessa, työtapaturman sattuesssa toimiminen ja esimiestyöskentelyn laatu. Lisäksi esitetään ehdotuksia koulutuksesta annettavaksi työntekijöille sen perusteella, mitä he olivat toivoneet kyselyssä.

6.1 Perehdyttäminen

Uuden työpaikalle tulevan terminaalityöntekijän perehdyttämisen tueksi voitaisiin suunnitella perehdytyslista, johon on koottu kaikki oleellimmat työpaikkaan ja työtehtävään asiat. Lista voitaisiin jaotella siten, että ensimmäisenä päivänä käytäisiin lävitse kaikista tärkeimmät asiat, kuten esimerkiksi

- henkilökortin hankinta
- työvaatteet ja turvakengät
- henkilöstötilat
- työsuhdeasiat, esim. esimiehet, puhelinnumerot, työoverit, työajat, tauot yms.
- toimiminen sairastuessa, kenelle ilmoitetaan, minne lääkäriin yms.
- työtehtävät perusteellisesti lävitse
- työvälineiden, kuten esimerkiksi lavasiirtovaunun käytön opastaminen, jos työntekijä ei osaa sitä entuudestaan käyttää.

Seuraavina päivinä voitaisiin käydä lävitse mm. työturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi

- paloturvallisuusohjeet
- varauloskäynnit
- kokoontumispaikat
- ensiapuvälineet
- sammutusvälineistöt
- työn asennot ja liikkeet
- poikkeamaraportointi.

Kun perehdyttäjä on käynyt tietyn asian lävitse perehdytettävän kanssa, hän voi laittaa raksin kyseisen asian kohdalle, jolloin hän tietää, että kyseinen asia on tullut kerrottua, eikä mitään oleellista jää pois perehdytystilanteesta. Kun läpi käytävät asiat jaoteltaisiin useammalle päivälle, uudelle työntekijälle ei tulisi niin huomattavia määriä uusia

opittavia asioita, vaan hän pystyisi käsittelemään sopivan määrän uutta tietoa sopivassa tahdissa, jonka ansiosta tärkeitä tietoja ei tulisi unohdettua liian suuressa informaatiovirrassa. Lisäksi työntekijöille voitaisiin jakaa hyvin lyhyt perehdytysopas, johon olisi koottu tärkeimmät ja oleellimmat tiedot edellä mainituista asioista. Tästä oppaasta työntekijä voisi tarkastaa mahdollisesti perehdytystapahtumassa unohtuneita asioita.

6.2 Työturvallisuuden edistäminen

Työturvallisuuden parantamiseksi voitaisiin perehdytystilanteessa kerrottujen työturvallisuuteen liittyvien lisäksi kerrata toimintaohjeita siitä, kuinka vaaratilanteessa tulisi toimia. Kyselyssä tuli myös hyväksi ehdotukseksi, että kyseiset toimintaohjeet voisi laittaa näkyville johonkin näkyvään paikkaan, kuten esimerkiksi työntekijöiden taukotiloihin, jossa niitä voisi tarvittaessa kerrata omatoimisesti. Lisäksi voitaisiin merkitä selvemmin, missä sijaitsevat palosammuttimet yms. sillä kyselyn perusteella osa työntekijöistä ei tiennyt, missä ne sijaitsevat, vaikka ovat olleet töissä yrityksessä jo useamman vuoden ajan. Työntekijöille voitaisiin tarjota työturvallisuuteen liittyvää koulutusta, esimerkiksi työturvallisuuskortin suorittamista. Tämä voisi vaikuttaa positiivisesti työpaikassa työskentelyn turvallisuuteen, kun työnteon riskitekijät olisi käyty perusteellisesti lävitse kurssilla. Lisäksi työntekijöille voitaisiin myös tarjota ensisammutus koulutusta, jotta tulipalon sattuessa tuli saataisiin sammutettua ajoissa ja suuremmilta vahingoilta välttyttäisiin.

6.3 Työtapaturman sattuessa toimiminen

Jotta työpaikalla työskentelevät terminaalityöntekijät osaisivat toimia oikein, esimerkiksi elvytystä vaativan työtapaturman sattuessa, työntekijöille voitaisiin järjestää ensiapukursseja säännöllisin välein. Tämä olisi pieni hinta siihen verrattuna, kuin ihmishenkiä menehtyisi puutteellisten ensiaputaitojen takia. Lisäksi voitaisiin selkeästi merkitä, missä sijaitsevat ensiapuvälineet, kuten esimerkiksi sidetarpeet, kylmäpussit ja kolmioliinat.

6.4 Esimiestyöskentely

Esimiesten osaamisen parantamiseksi terminaalityöntekijöiden työnjohtajille voitaisiin tarjota kursseja, joissa esimies voisi kehittää omaa osaamistaan. Työntekijöiden mielestä kehitettäviä asioita voisi olla työnjohtajien viestintätaidoissa ja työnjohtajat voisivat ottaa enemmän osaa työhönopastukseen.

6.5 Terminaalityöntekijöiden logistiikkaosaamisen kehittäminen

Kyselyn perusteella terminaalityöntekijöiden toiveet siitä, kuinka he haluaisivat kehittää osaamistaan tulevaisuudessa, olivat palaute- ja kehityskeskustelut, tutkintoon johtamaton koulutus ja systemaattinen tehtävänkierto. Kyseiset toiveet olisivat erittäin helppoa ja halpaa toteuttaa ja ne voisivat edistää työpaikan ilmapiiriä ja työntekijöiden osaamista.

Palaute- ja kehityskeskusteluja voitaisiin järjestää kerran tai muutaman kerran vuodessa, jolloin työntekijät voisivat kertoa mikä heidän mieltään painaa ja mitä he toivoisivat työpaikalta tulevaisuudessa. Lisäksi työnantaja olisi perillä siitä, mitä mieltä työntekijät ovat kullakin hetkellä ja millainen työpaikan ilmapiiri yleensäkin on.

Työntekijät toivoivat myös tutkintoon johtamattomia koulutuksia, joilla he voisivat kehittää ammattitaitoaan. Kurssien avulla työntekijöiden osaaminen parantuisi ja se edistäisi kuvaa ammattitaitoisista terminaalityöntekijöistä ja parantaisi näin yrityksen imagoa. Työntekijöiden kouluttaminen voisi myös kohottaa heidän työmotivaatiotaan, kun heille annetaan kuva siitä, että heidän työtä arvostetaan ja pidetään tärkeänä, jonka ansiosta sitä halutaan kehittää entistä paremmaksi. Esimerkkejä tarjottavista kursseista voisi olla esimerkiksi trukkikurssi, ensiapukurssi ja ergonomiakoulutus.

Viimeisenä työntekijöiden työmotivaatiota voitaisiin parantaa työntekijöiden toivoman systemaattisen tehtäväkierron avulla, jossa työntekijät pääsisivät halutessaan tekemään myös muitakin terminaalin työtehtäviä, kuin sitä yhtä ja samaa vuodesta toiseen. Esimerkiksi paketinlajittelija voisi välillä päästä lajittelemaan lavatavaroita tai lastaamaan ja purkamaan autoja.

7 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Schenker Cargo Oy:llä, Helsingin Metsälässä B-terminaalissa työskentelevien terminaalityöntekijöiden työntekoon liittyvän osaamisen tasoa.

Teoriaosuus tehtiin erilaisten kirjallisuuden ja Internet-dokumenttien pohjalta. Siinä käsitellään eri perehdyttämisessä ja työnopastuksessa käytettyjä oppimisteorioita. Tämän jälkeen tarkasteltiin, kuinka hyvä perehdytys ja työnopastus tulisi suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman oikeaoppisesti, huomioiden kunkin uuden tai uuteen työtehtävään siirtyvän työntekijän tarpeet.

Yritysosuudessa ensiksi esiteltiin yritys johon tämä opinnäytetyö tehtiin. Tämän jälkeen käsiteltiin yrityksen kuljetus- ja terminaaliprosesseja, jossa kuvattiin, kuinka tavara kulkee lähettäjältä vastaanottajalle eri vaiheitten kautta. Tämän jälkeen osuudessa käsiteltiin terminaalityöntekijöiden työhön liittyvien perehdyttämisen ja osaamisen tasoja. Tarkoituksena oli terminaalityöntekijöille tarkoitetun vapaaehtoisen kyselyn avulla kartoittaa osaamiseen ja koulutukseen liittyviä asioita, kuten kuinka hyvin he osaavat käyttää työssä tarvittavia työvälineitä, millaisena he kokivat perehdytyksen työpaikalle tullessaan, kuinka he osaavat toimia vaaratilanteissa ja millaista koutusta he toivoisivat yritykseltä tulevaisuudessa osaamisensa kehittämiseksi.

Kyselyn tulosten perusteella yritykselle tehtiin kehitysehdotuksia työntekijöiden osaamisen ja työmotivaation parantamiseksi, mikä oli tämän opinnäytetyön päätarkoitus.

Lähteet

- 1 Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- 2 Juuti, Pauli & Vuorela, Antti. 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- 3 Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- 4 Lepistö, Irmeli. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- 5 Poikela, Sari. 2003 Ongelmaperusteinen pedagogiikka ja tutorin osaaminen. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.
- 6 Jalava, Urpo & Vikman, Ari. 2003. Työ ja oppiminen yrityksessä – Ongelmista ratkaisuihin. Helsinki: WSOY.
- 7 Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- 8 DB Schenker yrityksenä. Verkkosivusto. <<http://www.schenker.fi/log-fi-fi/start/yritystiedot/suomessa.html>>. Luettu 26.3.2013.
- 9 Karhunen, Jouni, Pouri, Jouni & Santala, Jouko. 2004 Kuljetukset ja varastointi – järjestelmät, kalusto ja toimintaperiaatteet. Helsinki: Suomen Logistiikkayhdistys ry.
- 10 DB Schenker. 2009 Työntekijän käsikirja - Terminaalityöntekijän ohjeet.