



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Niklas Ström

Koulutussuunnitelman laatiminen ja koulutuksen toteuttaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2019

Tekijä Otsikko	Niklas Ström Koulutussuunnitelman laatiminen ja koulutuksen toteuttaminen
Sivumäärä Aika	23 sivua + 1 liite kesäkuu 2019
Tutkinto	tradenomi
Tutkinto-ohjelma	liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	lehtori Päivi Saariaho
<p>Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli laatia selkeä ja käytännöllinen koulutussuunnitelma. Toisena tavoitteena oli toteuttaa koulutus sen pohjalta. Työ tehtiin toimeksiantona Stadiumille. Koulutussuunnitelman on tarkoitus jäädä yritykseen, jotta sitä voi käyttää tulevaisuudessa ja soveltaa muihinkin aiheisiin kuin työssä käsiteltyyn.</p> <p>Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin ensimmäisenä oppimista ja koulutusta yleisesti. Tämän jälkeen siirryttiin tarkastelemaan koulutussuunnitelmaa, koska se oli opinnäytetyön päätuote. Lisäksi käsiteltiin koulutuksen hyötyjä ja tärkeyttä ja viimeisenä selvitettiin, mitä laki sanoo koulutuksesta.</p> <p>Koulutussuunnitelman laatimisessa käytettiin aikaisempaa kokemusta koulutuksista ja sitä suunniteltiin jo olemassa olevan materiaalin ja tiedon pohjalta. Koulutuksen ajankohta ja kesto oli jo päätetty etukäteen, ja koulutussuunnitelma tehtiin siihen pohjautuen.</p> <p>Koulutussuunnitelma laadittiin Ruotsissa käydyn talviurheilukoulutuksen pohjalta. Kohdeyrityksen henkilökunta koulutettiin laaditun koulutussuunnitelman perusteella. Koulutus järjestettiin myymälässä ja siihen osallistui koko myymälän henkilökunta.</p> <p>Tämä työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, sillä se sopi toimeksiantoon parhaiten. Toiminnallisena tuotoksensa opinnäytetyöstä syntyi koulutussuunnitelma ja itse koulutuksen pitäminen.</p>	
Avainsanat	koulutus, koulutussuunnitelma, oppiminen

Author Title	Niklas Ström Creating of an on-the-job training plan and the implementation of the training
Number of Pages Date	23 pages + 1 appendices June 2019
Degree	Bachelor of business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and Organizational Development
Instructor	Päivi Saariaho, Senior Lecturer
<p>The main purpose of this thesis was to create an on-the-job training plan. In addition, the purpose was to implement the training based on the plan. The thesis was commissioned by Stadium. The training plan is intended to remain in the target company to be available in the future for other purposes.</p> <p>The learning process and training are covered in general within the theoretical framework of the thesis. The training plan is covered in depth as it is the main outcome of the thesis. In addition, the thesis covered the benefits and importance of training. The last part of the theoretical framework covers the legal requirements for on-the-job training.</p> <p>Previous experiences about training were used for preparing the training plan and it was planned based on already existing material and information. The timing and length of the training was decided in advance and the training plan was made based on this.</p> <p>The training plan was produced based on winter sports equipment training attended in Sweden. The employees of the target company were trained based on the training plan. The training was organized in the store and for all employees.</p> <p>This thesis was implemented as a project based study. The goal of the study was to produce a training plan and the training itself.</p>	
Keywords	Training, On-the-job plan, Learning

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Projektisuunnitelma	1
1.2	Opinnäytetyön tausta	2
1.3	Toiminallinen opinnäytetyö	3
1.4	Työn rakenne	5
2	Stadium ja sen järjestämä koulutus	6
2.1	Yritysesittely	6
2.2	Koulutus Ruotsissa	7
2.2.1	Ensimmäinen koulutuspäivä	8
2.2.2	Toinen koulutuspäivä	8
2.2.3	Kolmas koulutuspäivä	9
2.2.4	Neljäs koulutuspäivä	9
3	Koulutuksen suunnittelu	9
3.1	Oppiminen	9
3.2	Kouluttaja	11
3.3	Koulutuksen tarkoitus	12
3.4	Koulutustyylit	12
3.4.1	Tiedonsiirtomalli	12
3.4.2	Tiedon tarjoilumalli	13
3.5	Koulutussuunnitelma	13
3.6	Kouluttamisen hyödyt	14
3.7	Lain näkökulma koulutukseen	15
4	Koulutussuunnitelman luominen	15
5	Henkilöstön koulutustilaisuus	18
5.1	Tilaisuuden toteuttaminen	18
5.2	Palaute	19
6	Pohdinta ja johtopäätökset	20
7	Yhteenveto	21
	Lähteet	23

Liite. Koulutussuunnitelma

1 Johdanto

1.1 Projektisuunnitelma

Yhä useampi työntekijä on työelämässä välillä tehtävässä, johon kuuluu muiden kouluttaminen. Kouluttamiseen joudutaan usein ilman minkäänlaista ohjausta tai kokemusta kouluttamisesta. Ilman osaamista ja asiantuntemusta koulutus saattaa kuitenkin olla hyödytöntä ja tehotonta. (Koski & Kupias 2012, 6.)

Opinnäytetyön aiheena on koulutussuunnitelman tekeminen sekä koulutuksen toteuttaminen henkilöstölle. Työ tehtiin toimeksiantona Stadiumille. Tarkoituksena oli luoda koulutus, jossa olen itse mukana, ja jota toteutan Stadiumin henkilökunnalle. Koulutuksessa oli aiheena talviurheilu.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda koulutussuunnitelma ja kouluttaa henkilökunta sen pohjalta. Koulutus koskee talvikauden urheilutuotteita ja niiden oheistuotteita, sekä kyseisten talvituotteiden myymistä.

Tavoitteena oli tehdä koulutussuunnitelmasta yritykseen pohja, jolle voi rakentaa muitakin koulutuksia. Koulutussuunnitelman piti olla kattava kokonaisuus tiivistettynä kouluttajalle pidetystä koulutuksesta, jonka sai pidettyä sovitussa ajassa. Koulutussuunnitelmassa piti ottaa huomioon erilaiset oppijat, sekä kaikki kysymykset, mitä koulutuksen aikana voi tulla esille.

Opinnäytetyö oli rajattu sen koulutuksen sisältöön, mikä pidettiin tämän opinnäytetyön tekijälle Ruotsissa. Koulutuksessa ei käsitellä muita asioita, kuin vain alkuperäisen koulutuksen sisältöä. Koulutuksen osallistujat olivat koko kyseisen myymälän henkilöstö.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Stadiumille. Stadiumilla on halu kouluttaa ja kehittää henkilökuntaa. Tässä toimeksiannossa opinnäytetyön tekijä kävi Ruotsissa kolme päivää kestävän koulutuksen talvikauden uutuustuotteista, minkä jälkeen tarkoitus oli kouluttaa Suomessa Stadiumin yhden myymälän työntekijät alkuperäisen koulutuksen pohjalta. Jotta kolmen päivän koulutus pystyttäisiin tiivistämään kahden tunnin koulutukseen, tuli tehdä koulutussuunnitelma, jonka pohjalta pidettäisiin koulutus Suomessa.

Talvikauden koulutus järjestetään joka vuosi, ja joka vuosi jokaisesta myymälästä koulutetaan yksi, joka vie oppia eteenpäin omaan myymälään. Koulutettava on yleensä eri henkilö, kuin edellisenä vuonna, jotta saadaan myös erilaisia näkemyksiä. Koulutuksien paikat vaihtelevat riippuen ajankohdasta, välillä koulutettavat saattavat kokoontua yhteen myymälään ja tehdä koulutuksen siellä tai vaihtoehtoisesti koulutus voidaan pitää esimerkiksi Ruotsissa, niin kuin tänä vuonna. Yrityksen työntekijän kouluttaminen kouluttajaksi on tehokasta, kun koulutus koskee aihetta, jonka kanssa työntekijä on tehnyt töitä paljon (Kappel 2018).

Toimeksiantoon määriteltiin, että koulutussuunnitelmassa pitää pohtia minkälaisen koulutuksen pitää ja miten jakaa koulutukseen käytettävän ajan. Työntekijöiden lähtökohdat olivat myös eri tasoiset, joten suunnitelmaa rakentaessa pitää myös miettiä miten kaikki voi kouluttaa yhtenä ryhmänä. Koulutus oli tarkoitus pitää ennalta määritetyssä ajassa, joka määritettiin kahteen tuntiin. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Toimeksiannon vaiheet ja tuotokset

Osa-alue		
Koulutukseen osallistuminen	Koulutussuunnitelman toteuttaminen	Koulutuksen pitäminen
Tuotos		
Osaamisen lisääminen	Koulutussuunnitelma	Koulutus

Tavoitteena on saada aikaan selkeä pohja, mitä voi käyttää kouluttamisessa jatkossa kyseisessä myymälässä. Pohjan tavoitteena olisi olla selkeä ja toimia apuna muissakin koulutuksissa. Koulutusaika on yleensä sama, riippumatta minkä osaston tuotteita käydään läpi. Aika vaihtelee koulutuksen sisällön ja aiheen mukaan, kuinka paljon kyseisellä osastolla on oheistuotteita tai lisämyyntituotteita. Tietenkin jokaisella kouluttajalla on myös erilaiset näkemykset asiasta ja erilainen tapa opettaa.

1.2 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyö perustui tarpeeseen kouluttaa henkilökuntaa kohdeyrityksen talviurheilutuotteisiin. Tehtävänä oli käydä itse talviurheilutuotekoulutuksessa Ruotsissa, minkä jäl-

keen luoda toimiva koulutussuunnitelma vanhojen koulutussuunnitelmien pohjalta. Tämän jälkeen kohdeyrityksen henkilökunta koulutettaisiin koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksen pitäisi opinnäytetyön tekijä.

Idea tämän opinnäytetyön tekemiseen tuli syksyllä 2018, jolloin minut valittiin Stadiumin talviurheilukoulutukseen, joka pidettäisiin Ruotsissa. Tällä hetkellä työskentelen itse Stadiumilla vuorovastaavana, ja ennen opiskeluideni aloitusta toimin urheiluvälineiden osastovastaavana, minkä takia minut valittiin tähän tehtävään. Ruotsissa järjestettävässä koulutuksessa minun oli tarkoitus sisäistää tieto ja tehdä muistiinpanoja, jotta voin viedä samat tiedot mukani Suomeen ja kouluttaa myymälän oman henkilöstön.

Sisältö koulutuksissa käsitteli pääsääntöisesti kauden uutuustuotteita ja tekniikoita. Koulutuksen aikana tuotteita myös testattiin, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä tuntuman tuotteisiin, ja jotta pystyisin kertomaan omista kokemuksistani tuotteista. Koulutus sisälsi myös myyntiin liittyviä asioita, sekä asiakaspalvelua.

1.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi vaihtoehto tehdä ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Se on yleensä jotain tuotettua kuten jonkin tapahtuman järjestäminen tai ohjeistus jostakin toiminnasta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää, että siinä yhdistyy käytännön toteutus ja raportointi. Työssä ei tehdä perinteistä tutkimusta ja sen pitäisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja tutkimuksellisella asenteella tehty. Työn on oltava riittävällä tasolla osoittaen taitojen ja tietojen hallintaa alaa kohti. (Airaksinen & Vilka 2003, 10.)

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi ohjeistus tai jonkin tapahtuman toteuttaminen (Airaksinen & Vilka 2003, 9). Tämä opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena, sillä se sopi tähän toimeksiantoon parhaiten. Opinnäytetyönä tehtiin koulutussuunnitelma ja sen pohjalta toteutettiin koulutus.

On suositeltavaa löytää toimeksiantaja toiminnalliselle opinnäytetyölle. Toimeksiannon avulla voi näyttää laajemmin osaamista ja herättää kiinnostusta työelämäään. (Airaksinen & Vilka 2003, 16.) Tässä työssä toimeksiantajana toimi Stadium, ja toimeksianto tuli suoraan kyseiseltä yritykseltä.

Toimintasuunnitelman tekeminen on suositeltavaa, koska opinnäytetyön idean ja tavoitteiden tulisi olla tiedostettuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelmassa käsitellään mitä, miten ja miksi asioita tehdään. Sen avulla on helppo itse seurata ja hahmottaa, mitä on tekemässä ja mitä vielä täytyy tehdä. Suunnitelma on myös lupaus siitä, mitä aikoo tehdä, toimintasuunnitelmaan täytyy myös pystyä siis sitoutumaan. Toimintasuunnitelman teko on hyvä aloittaa kartoittamalla aihetta ja kohderyhmää. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 26–27.)

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä työprosessi vaihtuu vähitellen opinnäytetyöraportiksi. Toiminnallisten töiden on täytettävä tutkimusviestinnän vaatimukset raportin osalta. Opinnäytetyön raportin on oltava kattava ja siitä tulee käydä ilmi miksi, miten ja mitä on tehty. Raportin perusteella lukijalle on käytävä selväksi, miten opinnäytetyö on onnistunut. Raportin lisäksi työhön kuuluu usein tuotos kirjallisena. Raportti ja itse tuotos ovat erilaista tekstiä, koska tuotos on tarkoitettu esimerkiksi yrityksen henkilökunnalle. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 65.)

Opinnäytetyön kohteena olevaa aihetta voi tarkastella monesta näkökulmasta. Lähdeaineistoa voi tarkastella etukäteen ennen siihen perehtymistä, jotta tietää lähteestä taustaa. Aihe, mitä on aikaisemmin tutkittu paljon saattaa vaikuttaa helpolta, koska aineistoa löytyy paljon. Tulokset paljon tutkituissa aiheissa saattavat vaihdella todella paljon, joten oikean tiedon suodattaminen on haastavaa. Lähteisiin on siis suhtauduttava kriittisesti, jotta osaa valita parhaimmat lähteet käyttöönsä. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 72.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportti muistuttaa tekstin puolesta paljon kertomusta. Työstä selviää, miten aiheeseen on päädytty ja mitä ratkaisuja on tehty, jotta tuote on saatu valmiiksi. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 82–84.) Opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan kaikki prosessit mahdollisimman tarkasti, sekä kuvailtu miten koulutus eteni.

Raportointi ja tutkiminen ovat vain osa toiminnallista opinnäytetyötä, koska itse tuotos on olennainen osa. Olennaista työssä on kokonaisuus raportin ja tuotoksen välillä. Molemmat pitää tehdä kunnolla ja ottaa huomioon työssä. Raportin rakenne saattaa muuttua työn aikana, mutta suunnitelma auttaa pitämään työn oikealla polulla. Raportoinnissa on hyvä välttää tutkimusraportin sisältöä ja otsikointia. Raportissa on kerrottava seikat, mitkä vaikuttivat itse tuotoksen syntymiseen. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 82–84.)

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta. Ensimmäisenä on johdanto, jossa käsitellään opinnäytetyön aihe ja jossa taustoitetaan, mistä opinnäytetyö on lähtenyt liikkeelle. Johdannossa on myös kerrottu, mikä on toiminnallinen opinnäytetyö sekä mitkä ovat opinnäytetyön tavoitteet. Viimeisenä kohtana johdannossa on toimintasuunnitelma eli miten ja miksi asioita tehdään. Seuraavaksi on yritysesittely yrityksestä, mihin opinnäytetyö on tehty. Kerrotaan myös koulutuksesta, minkä pohjalta on opinnäytetyön tuotosta suunniteltu. Luvussa käydään läpi, miten koulutus oli toteutettu Ruotsissa ja mikä koulutuksen tavoite oli. Kyseisessä luvussa on esitelty jokainen koulutuspäivä omassa alaluvussa ja kerrottu jokaisen päivän ohjelmasta.

Tämän jälkeen kolmannessa luvussa käsitellään koulutuksen suunnittelua eli työn teoreettista viitekehystä. Teoreettinen viitekehys rakentuu kouluttamisesta ja siihen liittyvästä aineistosta. Siinä on keskitytty oppimiseen, koulutukseen ja kouluttamiseen ja sen yhteydessä käydään läpi kouluttamisen hyötyjä ja eri tyylejä, miten voi kouluttaa. Luvussa käsitellään myös, miten koulutussuunnitelma tulisi rakentaa ja mitä asioita täytyy ottaa huomioon, jotta koulutussuunnitelma voidaan valmistaa. Esille otetaan myös lainäkökulma kouluttamisesta. Neljännessä luvussa käsitellään koulutussuunnitelmaa, sen tavoitteita ja sisältöä sekä millainen koulutussuunnitelma tässä työssä luotiin.

Viidennessä luvussa on paneuduttu koulutussuunnitelman pohjalta pidetyn koulutuksen esittelemiseen. Luvussa on kerrottu, miten koulutus pidettiin Suomessa. Lisäksi tarkastellaan, miten koulutussuunnitelmaa käytettiin hyödyksi myymälässä pidetyssä koulutuksessa. Luvun lopussa on kerrottu palautteesta, mikä koulutuksesta saatiin. Opinnäytetyön viimeisenä lukuna on pohdinta. Luvussa arvioidaan koulutussuunnitelman ja koulutuksen aikataulua ja onnistumista sekä suoriutumista opinnäytetyöstä. Tässä luvussa käydään läpi tavoitteita ja pohditaan, täyttyivätkö työn tavoitteet niin koulutussuunnitelman sisällön kuin aikataulunkin näkökulmasta.

2 Stadium ja sen järjestämä koulutus

2.1 Yritysesittely

Stadium on ruotsalainen perheyritys. Yritys on perustettu 1974 Norrköpingissä, Ruotsissa. Ulf Eklöf alkoi pyörittää, silloin nimeä Spiralen Sport kantanutta liikettä. Muutaman vuoden päästä Ulfin pikkuveli Bo tuli mukaan yritykseen. Vähitellen yritys alkoi löytää paikkansa ruotsalaisilla markkinoilla. Yritys alkoi tuoda tuotteita suurissa erissä ja tuoda uutta konseptia urheilukaupalle. He siirsivät urheilukaupan nykyiselle konseptilleen, jossa asiakkaat pääsevät tunnustelemaan tuotteita ja sovittamaan niitä. (Stadium.)

Vuonna 1976 tapahtui Ulfin mukaan ratkaiseva käännekohta. He löysivät varaston, missä oli sen ajan suosittuja muotituotteita, ja hakivat lainaa, jotta saivat taas ison erän tavaraa ostettua. Tavaraa myytiin paljon halvemmalla kuin kilpailevissa yrityksissä, hinta saatiin alas ostamalla iso erä tuotteita kerrallaan. Selkeä hinnoittelu ja mainostaminen lehdessä sai asiakkaat liikkeelle. Ihmiset olivat todella innoissaan hinnoista ja tulivat kaukaa asti etsimään juuri tätä liikettä, joka oli mainostanut halpaa hintaa. Perustaja ei usko, että ilman tätä kauppaa, he olisivat onnistuneet avaamaan lisää myymälöitä. (Stadium.)

Spiralen Sport kasvoi Ruotsin suurimmaksi urheilukaupaksi pinta-alaltaan, sekä yli 40 miljoonan liikevaihdolla. Suuret merkit möivät hyvin, mutta oli taas aika uudistaa toimintaa, ja alettiin tuoda omia merkkejä. Toimintaa laajennettiin Tukholmaan ja koetettiin vallata pääkaupunkia omilla merkeillä, tietenkin tukena isot merkit. Aluksi Tukholman myymälä ei saanut siipiä alleen, mutta kun veljekset alkoivat pyörittämään sitä, siitä tuli jälleen valtava menestys. (Stadium.)

Vuonna 1987 avattiin ensimmäinen Stadium-nimeä kantava liike Tukholmaan. Idea nimeen oli saatu Los Angelesin olympialaisista 1984. Suuret ihmisjoukot ja areenan juoksuradat olivat toimineet inspiraationa liikkeelle. Uusi konsepti oli heti menestys, ja ihmiset jonottivat ulkona, jotta pääsivät sisälle johtuen suuresta asiakasmäärästä. Myymälä oli niin hyvä menestys, että uusia myymälöitä alettiin avata ympäri Ruotsia. (Stadium.)

Stadiumin seuraava askel oli tulla Suomeen. Ensimmäinen liike avattiin kauppakeskus Forumiin. Myöhemmin Stadium sai uuden osakkaan, joka oli Ikano SA. Ikano osti Stadiumista 25 %, ja loput osuudesta Ulf ja Bo Eklöf perheineen. Myöhemmin kuitenkin Stadiumin omistus on palannut takaisin kokonaan Eklöfin perheelle. Verkkokauppa avattiin Ruotsiin jo yli kymmen vuotta sitten ja Suomeen heti sen jälkeen. Tänä päivänä verkkokauppa on todella tärkeä osa urheilukauppaa, koska vaikka tuote haettaisiin liikkeestä, sitä tutkitaan ja vertaillaan verkkosivuilla jo ennen sitä. (Stadium.)

Nykyisin Stadium toimii Ruotsissa, Suomessa ja Saksassa. Lisäksi erilaisia konsepteja on Suomessakin, kuten Stadium Outlet myymälä. Nykyään Stadium-myymlöitä on suomessa 31 ja Outlet-myymlöitä 11. (Stadium.)

Stadium kantaa vastuunsa ison urheiluketjun roolissa. Tuotteet valmistetaan hyvissä työolosuhteissa ja ihmisoikeuksia kunnioittaen. Tavoitteena on saada maailmaa aktivoitumaan liikunnan kautta. Stadium pyrkii ajattelemaan ympäristöä kaikessa tekemisessään. Ympäristöön jäävän jäljen on oltava mahdollisimman pieni, ja veden, energian ja kemikaalien käyttö saatava mahdollisimman alas. Jokaisessa Stadium-myymlässä on myös re:activate-laatikko, mihin voi jättää vanhat urheilutuotteet. Tuotteiden kunnosta riippumatta ne otetaan vastaan ja kierrätetään tai ohjataan uudelleen käyttöön. Stadium toimittaa tuotteita Human Bridgen kautta ympäri maailmaa, ja yhteistyötä on tehty todella pitkään. (Stadium.)

Stadium pyrkii panostamaan jokaisen työntekijän koulutukseen. Koulutuksia järjestetään omissa myymälöissä, ja Stadium pitää huolen siitä, että joku myymälässä on aina koulutettu muiden työntekijöiden kouluttamiseen. Tarkoituksena on saada uutta tietoa tuotteista niin uusille kuin vanhoillekin työntekijöille. Koulutuksia järjestetään tuotteiden saapumisen mukaan, riippuen vuodenajasta. Tuotekoulutuksien ohella myös myyntikoulutuksilla on tärkeä rooli. Tästä syystä jokainen koulutus sisältää tuotteiden ohella myös myyntikoulutusta. Tarkoituksena on siis kouluttaa myyjille, miten tavaroita myydään, eikä vain tuotetietoa. (Stadium.)

2.2 Koulutus Ruotsissa

Koulutus järjestettiin Ruotsissa, Lindvallen hiihtokeskuksessa. Koulutus järjestettiin joulukuussa 2018. Lähdimme Ruotsiin 3. joulukuuta 2018 ja saavuimme takaisin Helsinkiin

myöhään illalla 6. joulukuuta 2018. Mukaan koulutukseen lähti Suomen konttorin tuotevastaava ja jokaisesta myymälästä oma koulutettava.

2.2.1 Ensimmäinen koulutuspäivä

Lähdimme Suomen Stadium-tiimin kanssa koulutukseen Ruotsiin. Matkasimme Ruotsin halki bussilla. Bussimatkan aikana koko koulutusryhmällä oli aikaa keskustella edellisenä vuonna koulutuksessa olleiden henkilöiden kanssa siitä, mitä koulutuksessa oli viime vuonna käsitelty ja opittu. Paikan päälle päästyämme kävimme tutustumassa koulutuskeskukseen ja kiersimme paikkoja, jotta koulutuksen kaikki jäsenet osaisivat tulla oikeaan paikkaan. Illalla kokoonnuimme vielä puhumaan tulevista koulutuksista ja käymään aikataulua läpi.

2.2.2 Toinen koulutuspäivä

Koulutus alkoi aamulla aikaisin infotilaisuuden merkeissä. Alkuun koulutuksen vetäjät esittelivät itsensä ja kertoivat omia kokemuksiaan kouluttamisesta ja odotuksiaan koulutukselle. Kävimme lisäksi koulutuksen sisältöön liittyviä asioita. Koulutuksen tavoitteet ja lopullinen aikataulu käytiin läpi, jotta kaikki tietävät, missä pitää olla milloinkin ja mitä kultakin osallistujalta odotettiin. Itse koulutus alkoi rinteillä, ja meitä alettiin kouluttaa, ensin sisätiloissa ja sitten ulkona. Ensimmäinen koulutus oli hyvin rento ja opettava. Kaikki saivat antaa kommentteja koko ajan, ja koulutustilanteesta tuli enemmänkin rentoa keskustelua kuin perinteistä luennoimista. Kouluttajan tyyli pitää koulutusta muistutti tiedon tarjoilumallia, koska siinä ei kerrottu perustietoa vaan annettiin paljon uutta tietoa, mikä vahvistaa jo vanhaa osaamista – mielestäni tämä edesauttoi kaikkien osallistujien oppimista hyvin. Kouluttajan puhumisen ja keskusteluidemme jälkeen siirryimme rinteisiin testaamaan tuotteita. Oma kokeileminen ja testaaminen antoivat erilaisen ja tarkemman kuvan tuotteista, kuin mitä pelkästä kertomisesta tuli.

Lounaan jälkeen vuorossa oli uusi kouluttaja ja tuotemerkki. Koulutuksessa käytiin läpi malleja, joita meiltä löytyy myymälästä. Tämän yhteydessä saimme paljon uutta tuotetietoa, ja tämä oli tärkeää tietoa, koska tuotteet olivat hieman muuttuneet aikaisempaan mallistoon verrattuna. Testien jälkeen siirryimme pois rinteistä ja sisällä olivat seuraavat koulutukset. Koulutuksissa käytiin läpi suosia ja muita tuotteita, joita ei pitänyt kokeilla itse rinteessä. Kuitenkin esimerkiksi laskettelulaseja oli aulassa esillä ja pääsimme ko-

keilemaan niitä rinteessä omaan tahtiin. Koulutuksien jälkeen siirryimme kohti koulutuskeskusta ja kävimme omien muistiinpanojen avulla keskustelua kuluneista koulutuksista. Lopuksi mietimme pienryhmissä, miten saamme opetettua kaiken opitun parhaiten työkavereille Suomessa.

2.2.3 Kolmas koulutuspäivä

Päivä alkoi aikaisin koulutuskeskuksessa, missä meitä odotti seuraava kouluttaja. Kävimme tällä kertaa läpi vaatetusta ja siihen liittyviä ominaisuuksia. Tuotteiksi oli kerätty kaikki samat tuotteet, mitä myymme omissa myymälöissä Suomessa. Osa tuotteista oli tuttuja ja kävimmekin suurimmaksi osaksi läpi, mitä muutoksia tuotteisiin oli tullut. Kouluttajat kertoivat, mistä jokainen osallistuja pystyy tarkistamaan tuotetiedot myöhemmin, jos kaikkea ei muista ulkoa. Tämä toi hyvin esille sen, miten kouluttajat ottivat huomioon eri ihmisten oppimistyyliä. Iltapäivällä kouluttaja odotti meitä rinteellä ja samalla kaavalla tutustuimme kouluttajan johdolla tuotteisiin ja saimme tietää, mitä muutoksia niissä oli tehty. Tuotteet olivat osaksi samoja kuin aikaisemmin, kuitenkin kokeilemalla tuotetta käytännössä huomasimme eroja verrattuna vanhoihin malleihin. Takaisin koulutuskeskukseen tultua kertasimme päivän opit ja päätimme koulutustavoista myymälässämme.

2.2.4 Neljäs koulutuspäivä

Viimeinen päivä käynnistyi koulutuskeskuksesta, missä oli vielä muutama kouluttaja kertomassa tuotteistaan. Koulutuksien jälkeen oli aika päättää koulutus ja lähteä kohti kotia. Ennen kotimatkaa koulutuksen järjestäjä veti koulutuspäivät yhteen. Matka oli jälleen pitkä ja kerkesimme kertaamaan siinä muiden mielipiteitä koulutuksesta. Annoimme vielä palautetta koulutuksesta, jotta ensi vuonna siitä saadaan vielä tehokkaampi koulutettaville.

3 Koulutuksen suunnittelu

3.1 Oppiminen

Keskeisin asia oppimisessa on, että se jota opetetaan, haluaa myös oppia. Ihmiset ovat stressaantuneita oppimisesta, ja aika ei tunnu riittävän oppimiseen työn ohella. Työelä-

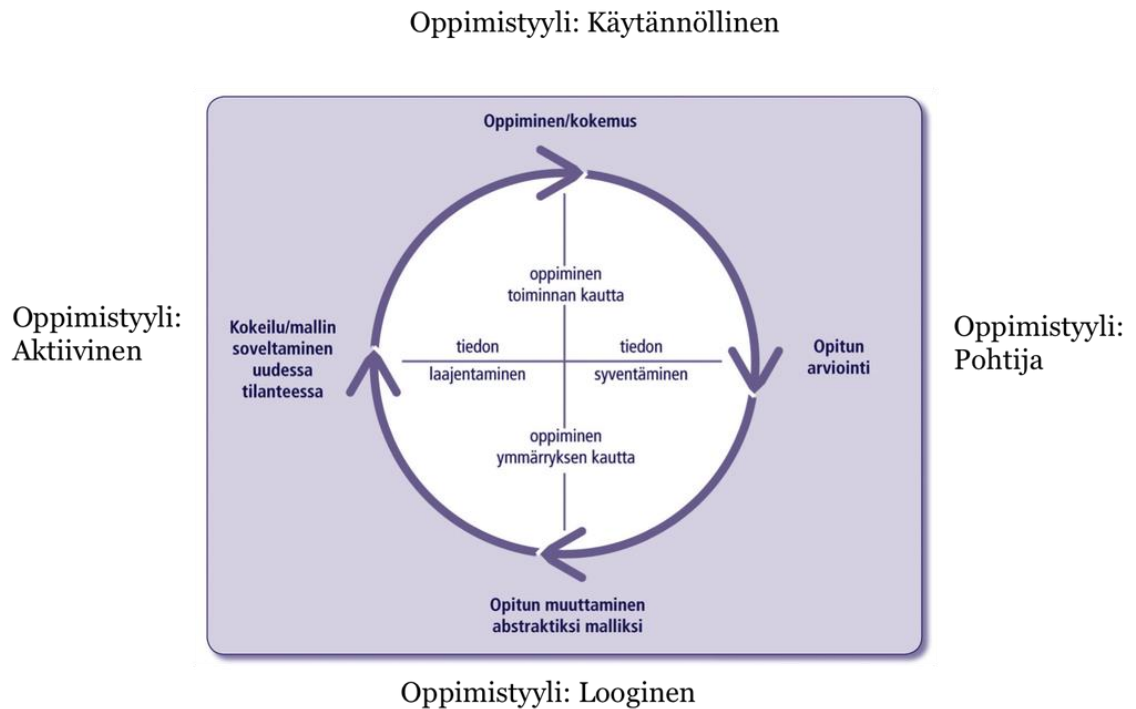
mässä on paineet kehittyä ja oppia uutta jatkuvasti. Usein oppiminen saattaa jäädä vähäiseksi, koska asetettuaan suuret paineet oppia, motivaatio jää paineiden alle, eikä enää ole niin polttavaa halua oppia. (Ojala 1996, 14.)

Oppimista tapahtuu koko ajan, aina se mitä opitaan ei kuitenkaan ole se mitä opetetaan. Motivaatio oppimiseen ilmenee usein siinä mihin tarkkaavaisuus kohdistuu. Yhtenä ehtona oppimisessa on omaksua oppiminen tärkeimmäksi tavoitteeksi esimerkiksi koulutustilaisuudesta. Mitä paremmin sisäistää omat tavoitteet oppia, sitä enemmän myös panostaa sen toteuttamiseen. (Rauste-von Wright ym. 2003, 58.)

Henkilöstön kouluttaminen on haastavaa varsinkin suurella joukolla, koska oppimista-
poja ja -tyylejä on erilaisia. Aikuisena oppiminen on erilaista kuin nuorempana. Honey ja Mumford (1992) ovat tunnistaneeet oppimistyyliä neljä kappaletta. Siitä on tehty hyvin havainnollistava (kuvio1), missä kaikki tyylit ovat esillä. (Hyppänen 2013, 122.)

Käytännölliset oppijat huomaavat saavansa parhaan opin käytännön tilanteiden ja kokemuksen perusteella. Pohtijat taas vaativat vähän aikaa tiedon sulatteluun ja tulkitsemiseen. Loogiset oppijat rakentavat itselleen malleja ja teorioita, mitkä perustuvat uuteen oppiin. Aktiiviset ihmiset tykkäävät saada haasteita ja eivät tyydy vain kuunteluun, vaan koettavat päästä mukaan omien kokemusten ja kommenttien kautta. (Hyppänen 2013, 122.)

Koulutuksen pitäjän on otettava huomioon, että ihmisillä on yksi tai kaksi oppimistyyliä, mitkä tuntuvat helpoilta tai hyviltä itselle. Onkin siis hyödynnettävä koulutuksia pitäessä, että viestii asioita kaikilla tyyleillä. Mitä enemmän tehostaa ja käyttää kaikkia tyylejä, sitä varmemmin saa asiansa perille. (Hyppänen 2013, 122.)



Kuvio 1. Oppimiskehä ja oppimistyylit (Kolb 1984; Honey & Mumford 1992)

3.2 Kouluttaja

Erilaisia tapoja olla hyvä kouluttaja on monenlaisia, esimerkiksi ulospäin suuntautunut, karismaattinen ja asiallinen. Perusta hyvälle kouluttajalle syntyy kuudesta asiasta arvostus, nöyryys, innostus, läsnäolo, samaistuminen ja asiantuntemus. Aloittelevaa kouluttajaa mietityttää eniten esiintyminen ja sen jännittäminen. Kouluttajan tehtävä ei kuitenkaan ole esiintyminen vaan opettaa ja ohjata koulutukseen osallistuvia. Kouluttajaa on kuitenkin hyvä tukea ja ohjata, jotta tämä voi siirtää huomion pois itsestään ja keskittyä koulutukseen. (Kupias 2007, 12–17.)

Kouluttamisessa tärkeintä ei ole, kuinka paljon opetettavaa asiaa on, vaan se kuinka paljon koulutettaville jää mieleen. On todettu, että esimerkiksi seuraavat asiat jäävät koulutettavien mieleen: alussa ja lopussa esitetyt asiat, joten tärkeimmät asiat kannattaa sijoittaa koulutuksessa jompaankumpaan, poikkeavuudet koulutuksessa esimerkiksi tekemällä asiat eri tavalla kuin muussa koulutuksessa. Teoreettiset ja abstraktiset asiat eivät jää mieleen niin hyvin kuin ihmisläheiset asiat. Tärkeitä asioita on hyvä painottaa vahvasti kouluttaessa ja vedota motivoiviin tekijöihin. (Marckwort 1999, 59–60.)

3.3 Koulutuksen tarkoitus

Kouluttamisella varmistetaan koko henkilöstön osaaminen koulutettavan asian parissa. Tärkeintä on, että kaikki yritykseen kuuluvat saavat koulutuksen. Vaikka koulutuksia järjestetään usein, on tärkeää, että työntekijä pystyy myös itse etsimään tietoa esimerkiksi yrityksen intranetistä, kun on aikataulullisesti mahdollisuus opiskella. Yrityksen tulee nähdä koulutukset ammattitaidon kehittämisenä, sekä henkilöstön kannustamisena. (Bergström & Leppänen 2009, 176.)

Kouluttajan tulee tietää tarkalleen, mitkä ovat koulutuksen tarpeet. Koulutuksiin osallistujilla on omat tavoitteensa koulutukselle ja ne voivat olla eri tavoitteet, kun koulutuksen tilaajalla tai koulutuksen pitäjällä. Kouluttaja joutuu usein miettimään monien tavoitteiden väliltä, että mikä on se tärkein päämäärä. Kouluttaja joutuu siis sovittamaan myös eri näkemyksiä yhteen ja niistä muodostamaan koulutuksen. (Koski & Kupias 2012, 11.)

Kouluttajan on otettava tarkasti huomioon, mitä osallistujat osaavat aiheesta ennestään ja mitä odotuksia heillä on koulutuksesta. Kouluttaja tekee kaikkensa luodakseen oikeat puitteet koulutukselle, mutta osallistujan on oltava halukas oppimaan, jotta koulutus onnistuu. Eniten tietoa saavat ne, jotka ovat oikeasti kiinnostuneita aiheesta. Informaatiota tulee niin paljon, että sen omaksuminen tai edes ymmärtäminen voi olla haastavaa, jos aihe ei kiinnosta. (Koski & Kupias 2012, 25–26.)

3.4 Koulutustyyli

Koulutustyyli voidaan jakaa monella eri tavalla. Tässä opinnäytetyössä mukailaan Kosken ja Kupiaksen 2012 kahta koulutustyyliä, joita ovat tiedonsiirtomalli ja tiedon tarjoilu-malli.

3.4.1 Tiedonsiirtomalli

Koulutustyyliä on monenlaisia. Ihmiset ottavat tietoa eri tavalla vastaan. Yhtenä tapana on kertoa koulutettavalle tietoa ja yrittää siirtää tieto hänelle. Tiedonsiirtomallissa kouluttaja kiinnittää huomion itseensä ja pyrkii kouluttamaan tiedon samalla tavalla kaikille. Koulutettaville voi kouluttaessa antaa tarkat ohjeet ja sekä miten niiden kanssa toimitaan. Tällöin ei voi kuitenkaan olettaa oppijan tietävän kaikkea, mutta osaavan toimia ohjeiden mukaan ja muistavan jotakin kouluttajan esimerkeistä. Jos oppija ei kuitenkaan ymmärrä

asiaa, niin sen muistaminen pitkään on vaikeaa, koska tieto ei siirry. Vaikka kouluttaja saisikin tiedon hahmotelmien kautta oppijan ulottuville, se ei välttämättä ole samalla tavalla mielessä kuin kouluttajalla. (Koski & Kupias 2012, 26.)

3.4.2 Tiedon tarjoilumalli

Informaatiota on tarjolla joka puolella, joten niiden asioiden, jotka opitaan ja mitkä jäävät mieleen, on oltava jotenkin hyödyllisiä tai ymmärrettäviä. Jokainen, jota koulutetaan rakentaa tiedon itse omalla tavallaan. Uudet tiedot, joita opitaan liittyvät pään sisällä vanhan tiedon päälle, ja se edellyttää aktiivista käsittelyä, jotta sen ymmärtää. Tarjoilu kuvaa hyvin tyyliä, missä tietoa tarjotaan. Kouluttajan on valittava tarjottimelle tärkeitä asioita, mutta lopuksi oppija itse päättää, mitä tarjottimelta valitsee. (Koski & Kupias 2012, 27.)

3.5 Koulutussuunnitelma

Työpaikan tekemään henkilöstö- ja koulutussuunnitelman sisältöön kuuluu arvio työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta, sekä ammatillisessa osaamisessa tapahtuvat muutokset ja niiden syyt. Koulutussuunnitelmassa on kyse tavoitteista ja arvioista, eikä työntekijän henkilökohtaista tavoitteista. Velvoite koulutussuunnitelman laatimisesta ei tarkoita, että kaikkia työntekijöitä olisi koulutettava joka vuosi, vaan yritys voi tehdä koulutuspäätökset arvion perusteella. Yksittäisten työntekijöiden osaamistarpeita voidaan käydä läpi kehityskeskusteluissa ja työntekijälle voidaan tehdä luoda oma koulutussuunnitelma. (Skurnik-Järvinen 2014, 50.)

Koulutuksia voidaan järjestää yrityksen sisällä, omalle henkilöstölle tai ulkopuolella jonkun muun tarjoamana. Silloin, kun koulutus järjestetään yrityksen sisäisesti, voi koulutuksessa avoimesti puhua yrityksen sisäisistä asioista, kun paikalla on vain omia työntekijöitä. Koulutukset voivat olla luentotyylisiä tai niissä voidaan käyttää apuna osallistavia tehtäviä, jos se tuntuu paremmalta tavalta. Koulutuksien yhteyteen voi sopia myös erilaisia työhön liittyviä soveltamistehtäviä. (Hyppänen 2013, 128.)

Koulutuksen tarkoituksena on saada kaikille koulutettaville mahdollisuudet saada riittävästi tietoa, jotta he pystyvät ratkaisemaan töissä ilmeneviä ongelmia. Koulutukset ohjaavat koulutettavia valitsemaan oikeita valintoja työpaikalla. (Rauste-von Wright ym. 2003, 13.)

Kouluttajan tulee tietää mihin tarkoitukseen koulutus järjestetään, jotta hän pystyy suunnittelemaan ja valmistelemaan hyvän koulutuksen. Ilman hyvää valmistautumista onnistumiset saattavat jäädä satunnaisiksi. (Koski & Kupias 2012, 11.)

Työelämään suunnatussa koulutuksessa tavoitteet hioutuvat suunnittelun ja toteutuksen aikana. Tavoitteita hiovat organisaation tarpeet ja työn toiminta. Tavoitteisiin vaikuttavat myös käytettävät resurssit sekä kouluttajan oma osaaminen. Osallistujien odotukset ja tavoitteet kohtaavat koulutuksen aikana, ja siinä vaiheessa tavoitteita saatetaan muokata, jotta koulutuksessa päästään eteenpäin. (Koski & Kupias 2012, 12.)



Kuvio 2. Tilaja, kouluttajat osallistujat vaikuttavat koulutuksen tavoitteisiin. (Koski & Kupias, 12)

3.6 Kouluttamisen hyödyt

Koulutuksella pyritään saamaan muutoksia koulutettavien taidoissa ja tiedoissa. Asenteet ja motivaatiot myös usein muuttuvat koulutuksissa. Koulutuksella onkin tavoitteena saada usein uutta tietoa asiasta, josta jo vähän tietää etukäteen, eli oppimista vanhan tiedon yli. Koulutus näyttäytyy eritavoin koulutettavissa ja se riippuu tavoista ja asenteista. (Rauste-von Wright ym. 2003, 17.)

Osaamisen kehittäminen ja kouluttaminen ovat nykypäivänä tärkeä asia, niin yritykselle kuin työntekijöillekin. Henkilöstön osaamiseen panostaminen on tärkeä osa tulevaisuudessa menestymistä. Osaamisen hyödyntämistä ja jatkuvaa kehittämistä on tärkeä pitää yllä kaikissa yrityksissä ja mitä enemmän osaava henkilöstö jakaa osaamistaan muiden kanssa, sitä enemmän on yritykselle tulevaisuudessa hyötyä. Kilpailu kasvaa lähes jokaisessa toimialassa koko ajan, joten organisaation on kehityttävä ja uudistuttava pysyäkseen mukana kilpailussa. Jatkuva koko henkilöstön kouluttaminen takaa osaavat työntekijät ja esimiehet organisaatioon. (Hyppänen 2013, 121.)

3.7 Lain näkökulma koulutukseen

Vuonna 2014 tehtiin yhteistoimintalakiin muutoksia koskien henkilöstä- ja koulutussuunnitelmia. Lain tarkoituksena on pyrkiä tukemaan työntekijöiden osaamisen kehittämistä yritykselle annettavilla verovähennyksillä. Työnantajan on laadittava koulutussuunnitelma osana henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa. (Skurnik-Järvinen 2014, 38.)

Lain näkökulmasta työnantajalla ei ole suoranaista lakiin perustuvaa velvollisuutta kouluttaa työntekijöitä, ellei se liity esimerkiksi työturvallisuuteen. Kuitenkin yrityksellä on mahdollisuus hakea koulutusvähennystä kouluttamisesta. Lailla on tarkoituksena ohjata työnantajaa kouluttamaan työntekijöitä.

Koulutusta sivutaan työsopimuslaissa. Työsopimuslaissa sanotaan, että työntekijän pitää pystyä suoriutumaan työstä työtehtävien, työmenetelmien tai toiminnan muuttuessa tai kehittyessä. Työnantajan on yritettävä edistää työntekijän mahdollisuutta edetä työurallaan, omien kykyjensä mukaan. (Työsopimuslaki 2001, 2 luku 1§.)

4 Koulutussuunnitelman luominen

Koulutuksen tarkoituksena on saada kaikille työntekijöille käsitys tuotteista, joita koulutus koskee. Koulutussuunnitelmassa on käytetty kokemusta ja tietoa, mikä on valmiiksi ollut tiedossa. Tarkoituksena on tehdä koulutussuunnitelma, mikä on mahdollisimman yksinkertainen, jotta sitä on helppo seurata. Koulutukseen osallistujilla on omat tavoitteet koulutukselle ja ne voivat olla eri tavoitteet, kuin koulutuksen tilaajalla tai pitäjällä (Koski & Kupias 2012, 11.) Pitää siis ottaa huomioon kaikki koulutettavat ja keskusteltava, mitä koulutukselta halutaan. Suunnitelmaan on hyvä laittaa jo alkuun, että kaikilta koulutuk-

seen osallistujilta on hyvä ennen koulutusta kysyä tai kehottaa heitä pohtimaan etukäteen kysymyksiä tai muuta, mitä aiheesta on tullut mieleen. Mikäli koulutuksessa, ennen tai sen aikana, ei tule laisinkaan kysymyksiä, pitää koulutettavilta kysyä, jotta asiat jäävät päähän.

Suunnittelun pohjalta lähdetään rakentamaan koulutussuunnitelmaa. Sitä tehdessä on otettu huomioon, mitä aikaisemmissa koulutuksissa on käyty läpi, sekä mikä on koulutettavien pohjatieto.

Koulutussuunnitelmassa täytyy ottaa huomioon siihen käytettävä aika. Suunnitelma pitää rakentaa niin, että kaikkeen on tarpeeksi aikaa, ja että kaikki koulutuksessa käytävät asiat keretään käymään läpi.

Varsinainen koulutus pidetään koulutussuunnitelman pohjalta Stadiumin myymälässä. Koulutukseen on varattu aikaa yhteensä kaksi tuntia, ja näiden kahden tunnin aikana on tarkoitus edetä tämän opinnäytetyön pohjalta tehdyn koulutussuunnitelman mukaisesti mahdollisimman tarkasti.

Koulutussuunnitelmaa luodessa täytyy ottaa huomioon myös koulutettavien kysymykset, sillä koulutuksen jälkeen tavoitteena on, että koulutettavilla itsellään olisi mahdollisimman kattava kuva koulutettavasta aiheesta. Lisäksi koulutettavien pitäisi olla valmiita myymään koulutettava tuote asiakkaalle, sekä vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin tuotteista.

Fyysisestä koulutussuunnitelmasta piti tehdä siis yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Ei ylimääräisiä kohtia, ja kaikki tiedot lyhyesti kuvailtuna. Kouluttaja voi tehdä suunnitelmaan muutoksia koulutuksen aikana, jos siltä näyttää. Suunnitelmaa on helppo seurata, kun se on lyhyt ja ytimekäs ilman, että tarvitsee miettiä, kerkeääkö kaikkea ohjeistuksesta tekemään.

Koulutusta lähdettiin rakentamaan sen tiedon pohjalta, mitä oli tarjolla. Pieni aktivointi sopii koulutukseen, koska koulutus tapahtuu aamulla aikaisin. Koulutettavien tuotteiden itse kokeileminen esimerkiksi herättää varmasti mielenkiintoa tuotteisiin. Eniten tietoa saavat ne, jotka ovat oikeasti kiinnostuneita aiheesta (Kupias & Koski 2012, 25–26). Kaikki osallistujat on huomioitava koko koulutuksen ajan, jotta kenelläkään ei pääse kiinnostus loppumaan.

Suurin osa koulutettavista on ensimmäistä kertaa talvikoulutuksessa, ja näiden tuotteiden parissa. Uusia asioita käsitellään paljon, joten tahdin on oltava rauhallinen. Aikaraja tulee kuitenkin vastaan, joten koko ajan on mentävä eteenpäin, ilman että kukaan tippuu kärryiltä. Koulutuksesta pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja helppo kaikille, kokemuksesta riippumatta. Koulutuksessa pyritään toimimaan tiedon tarjoilumallin mukaan (Koski & Kupias 2012, 27). Siinä on nimittäin kaikilla mahdollisuus saada oppia niin kuin itse tuntee helpoimmaksi.

Tavoitteena on kuitenkin kertoa myös jotain uutta tietoa koulutettaville, jotka ovat aikaisemminkin olleet tekemisissä tuotteiden kanssa. Koulutuksen tilaajalle on kuitenkin tarkoituksena, että koulutettavat osaavat myydä tuotteita, eivätkä vain tiedä niistä. Siksi on tärkeää tuotteiden tuotetietojen lisäksi käydä läpi myös kenelle tuotteet sopivat. Tarkoituksena on saada kaikille koulutettaville mahdollisuudet saada riittävästi tietoa, jotta pystyy ratkaista töissä ilmeneviä ongelmia (Rauste-von Wright ym. 2003, 13).

Koulutus järjestetään työpaikalla, joten siellä ei ole kuin omia myymälämme työntekijöitä, ja sen takia tuotteiden hinnoista ja kannattavuudesta voidaan keskustella rauhassa. Koulutuksen tyyliä mietittiin kahdesta eri vaihtoehdosta. Vaihtoehtoina olivat koulutuksen pitäminen yhdessä isossa ryhmässä tai kahdessa pienemmässä ryhmässä. Ryhmiä olisi voinut jakaa taitotason mukaan, mutta suurin osa työntekijöistä oli uusia ilman perehdytystä aiheeseen aikaisemmin. Koulutus järjestettiin yhtenä ryhmänä, jotta kaikki kuulivat kaikki kysymykset ja mietteet muilta kollegoilta. Koulutuksen pituudeksi oli päätetty jo etukäteen resurssien takia kaksi tuntia.

Opinnäytetyön päätuotoksena syntyi koulutussuunnitelma talvikoulutukselle. Koulutussuunnitelmasta tuli A4 paperiarkin kokoinen lista, jota on helppo kaikkien seurata. Tarkoituksena oli tehdä suunnitelmasta helppolukuinen ja ymmärrettävä, jotta kaikki voisivat sitä käyttää. Ensimmäisenä käydään läpi yleisiä asioita, jotka on hyvä sanoa koulutettaville ennen koulutusta. Suunnitelmassa on jaettu eri tuoteryhmille omat kohdat ja mietitty aika, mikä on sopiva niiden läpikäymiseen. Jokaisen tuoteryhmän alapuolelle on jaettu, mitä tuotteista tulisi kertoa ja miten asia kerrotaan. Ohjeet kertomiselle tulevat oikeassa järjestyksessä, joten listalta on helppo käydä asioita kohta kerrallaan. Koulutussuunnitelma on liitteenä opinnäytetyön lopussa.

Koulutusta pitämään mennessä itse koulutusta ei tarvinnut jännittää, koska aihealue oli tuttu ja tuotteiden kanssa on oltu paljon tekemisissä jo aikaisemmin. Myöskään suurta

jännittämistä tilanteeseen ei liittynyt, sillä osa oli jo käytännössä vanhoja tuttuja ja kaikki oli tavattu ainakin muutamaan otteeseen. Ainoa mikä askarruttaa oli, miten kaiken tiedon saa koulutettavien mieleen jäämään.

5 Henkilöstön koulutustilaisuus

5.1 Tilaisuuden toteuttaminen

Koulutus järjestettiin Stadiumin myymälässä Vantaalla. Se pidettiin aamulla, ennen myymälän avaamista asiakkaille. Koulutukseen oli kutsuttu kaikki koulutukseen osallistuvan myymälän työntekijät.

Koulutuksessa edettiin koulutussuunnitelman mukaan ja kaikki osa-alueet käytiin läpi. Tarkoituksena oli saada perusopit talvikauden osastosta ja tietää pääpiirteittäin, millainen tuote asiakkaalle myydään. Tuotteiden yksityiskohtaista tietoa voi etsiä vielä jatkosakin itse lisää tai opiskella itsenäisesti koulutuksen jälkeen.

Koulutus jaettiin koulutussuunnitelmassa aiheittain. Jokainen aihe käsiteltiin kokonaisuutena, minkä jälkeen oli välissä aikaa kysymyksille. Kysymykset oli tarkoituksella jätetty aiheiden väliin, jotta vastauksen saa heti, eikä kysymys unohdu ja myös muut kuulevat kysymykset. Aiheita oli yhteensä yhdeksän, joiden lisäksi oli koulutuksen alkusanat.

Aluksi eriteltiin yleisesti, mitä koulutuksessa käydään läpi, ja mihin koulutuksen tieto perustuu. Alkuosa meni suhteellisen nopeasti, eikä keneltäkään tullut kysymyksiä vielä tässä vaiheessa.

Sen jälkeen lähdettiin käsittelemään ensimmäistä isompaa kokonaisuutta. Ensiksi käytiin läpi aihealueen teoria, jonka ohessa kerrottiin omaa kokemusta tuotteesta ja sen käyttäytymisestä. Aikaa oli varattu 30 minuuttia, joka kului suhteellisen nopeasti, mutta kaikki asiat saatiin käytyä läpi kysymyksineen.

Sen jälkeen oli koulutuksen isoin kokonaisuus, johon oli varattu yhteensä 40 minuuttia, sillä tässä osiossa koulutettavat pääsivät itse kokeilemaan tuotteita. Tuotteiden testaaminen, kokeilu ja kokemuksien purkaminen kestivät ison osan ajasta, minkä takia tälle osiolle oli jätetty aikaa enemmän kuin muille.

Seuraava osio oli pienempi kokonaisuus, joka liittyi edellisen kokonaisuuden oheistuotteisiin. Aihetta sivuttiin edellisissä osioissa, joten tässä kohtaa tiedot koottiin vielä yhteenvetona yhteen. Yhteenvetoon oli varattu muutama minuutti, eikä siihen tarvittu enempää aikaa.

Sitten oli kaksi aihealuetta, jotka liittyivät vahvasti toisiinsa. Kumpaankin aihealueeseen oli käytettävissä 10 minuuttia. Tuotemalleista käytiin myös myyntiin liittyvää teoriaa.

Seuraavana aihepiirinä oli turvallisuuden liittyvä osio. Tässä osiossa koulutettavat pääsivät jälleen kokeilemaan itse tuotteita ja niiden toimivuutta. Aihealueessa tärkeintä oli turvallisuus, ja se että koulutettavat oppivat, miten valitaan oikea tuote oikeaan tarpeeseen.

Viimeiset kaksi aihetta koskivat lisämyyntituotteita, sekä muita lisävarusteita. Lisävarusteet liittyivät osaksi turvallisuuden, minkä takia tämä osio oli sijoitettu pidettäväksi viimeisenä. Aikaa oli varattu viimeisiin osioihin koulutuksen viimeiset 15 minuuttia.

Kokonaisuudessaan koulutus eteni ennalta määritellyssä ajassa, ja aika käytettiin koulutuksessa kokonaan. Koulutuksessa oli paljon asiaa, joten kysymyksiä esitettiin sen aikana suhteellisen paljon. Kysymyksiä esitettiin myös koulutuksen jälkeen, sillä osa kysymyksistä tuli vasta käytännön työssä, sekä asiakkailta.

Etukäteen oli vaikea arvioida, kuinka paljon kysymyksille pitää jättää aikaa, ja kuinka paljon kysymyksiä tulee. Koulutettavat olivat miettineet jo etukäteen kysymyksiä, ja mitä haluavat oppia koulutuksessa. Kysymyksiä tuli jokaisen aihealueen jälkeen muutamia, ja niille oltiin jätetty tarpeeksi aikaa.

Koulutuksen lopuksi yleistunnelma oli hyvä, minkä perusteella voi sanoa, että koulutus oli onnistunut. Lopussa käytiin yhteisesti läpi, jäikö jokin epäselväksi, mutta mitään asioita ei noussut esiin. Tämän pohjalta voidaan sanoa, että koulutus oli myös tarpeeksi informatiivinen.

5.2 Palaute

Koulutuksesta ei kerätty formaalia palautelomaketta, vaan koulutettavat antoivat kommentteja heti koulutuksen jälkeen. Palautteet olivat kaikilta positiivisia ja yksiselitteisiä.

Osa koulutettavista näyttivät pohdiskelevan opittuja asioita, sillä uutta tietoa oli tullut todella paljon. Koulutettavat pitivät varsinkin käytännölläheisyydestä, esimerkiksi kun pääsivät itse pohtimaan ja kokeilemaan tuotetta.

Koulutustyylistä pidettiin, koska siinä käytiin läpi kaikki tuotteet eikä vain näytetty niitä. Varsinkin jokaiselle tuotteelle kohderyhmän kertominen oli pidettyä, koska siitä on apua myös suoraan myyntitilanteissa. Myyntivinkkejä saamalla myyjän on helpompi mennä osastolle, koska näkee heti valikoimasta, missä oikean tyyppiset tuotteet asiakkaalle sijaitsevat. Kaikkien mielipiteitä koulutuksesta ei saatu kerättyä, joten osa voi olla tietenkin eri mieltä muiden kanssa.

Moni piti koulutustilaisuutta hyvänä, koska kaikki tunsivat toisensa jo entuudestaan, joten koulutuksessa oli avoin ilmapiiri. Osa työntekijöistä oli jännittänyt koulutusta etukäteen, mutta kaikille kuitenkin selkenivät osaston tuotteet koulutuksen jälkeen.

Suullista palautetta saatiin koulutuksen jälkeen, kun koulutettavat olivat kerenneet pohtia koulutettavia asioita. Palaute koski lähinnä koulutuksen toiminnallista osuutta, ja sitä miten se vaikutti positiivisesti myyntitilanteeseen, kun myyjät pystyivät kertomaan myös omia kokemuksia tuotteista.

Jatkossa koulutusta pitäessä tulisi huomioon ottaa vielä enemmän koulutettavat. Kaikkia koulutettavia kannattaa osallistaa koulutukseen, jotta mielenkiinto pysyy tuotteissa. Kesken koulutuksen, jos mahdollista tulisi päästää koulutettavat aina itse vertailemaan tuotteita, koska silloin ymmärtää itse konkreettisesti tuotteiden erot.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyöllä oli tavoitteita kaksi. Tarkoituksena oli luoda kohdeyritykselle koulutussuunnitelma talviurheilutuotteille ja pitää koulutus myymälässä. Tavoite saavutettiin, sillä koulutussuunnitelma saatiin tehtyä ja koulutus pidettiin myymälässä niin kuin oli suunniteltukin. Opinnäytetyöprosessi sujui mielestäni hyvin ja aikataulussa pysyttiin. Koulutus sujui mielestäni hyvin ja kaikki, jotka koulutuksesta suullista palautetta antoivat, olivat tyytyväisiä siihen.

Opinnäytetyön teoriaa sivuttiin monissa teoksissa, mutta muutamasta kirjasta löytyi todella paljon tietoa työhön. Kouluttamisesta ja oppimisesta löytyi useita eri lähteitä, joten niistä oli antoisaa kirjoittaa työtä.

Opinnäytetyölle on paljon jatkokehitysehdotuksia. Yksi konkreettinen jatkokehitysehdotus on käyttää koulutussuunnitelmaa pohjana muissa koulutuksissa. Uuden koulutuksen tuotteet voi vain sijoittaa suunnitelmaan vanhojen päälle ja kertoa niistä samassa järjestyksessä. Koulutussuunnitelmasta voisi luoda visuaalisesti hienomman, mutta tässä opinnäytetyössä sille ei jäänyt aikataulujen puolesta aikaa.

Koulutussuunnitelmasta voisi luoda myös yksityiskohtaisemman version, mutta sille ei koettu tarvetta tässä koulutuksessa johtuen koulutuksen pituudesta. Myymälän peruskoulutuksessa, niin yksityiskohtaista koulutusta ei tarvitse pitää, mutta esimerkiksi pienemmälle ryhmälle voisi halutessaan pitää yksityiskohtaisemman koulutuksen.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä koulutussuunnitelma, jonka pohjalta pitää koulutus Stadiumin myymälähenkilökunnalle. Tavoitteena oli tehdä suunnitelma, jonka pohjalta voi myös jatkossa pitää koulutuksia. Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä, ja tuotoksena oli koulutussuunnitelma ja koulutuksen pitäminen.

Koulutuksen sisältö rajattiin Ruotsissa pidettävän koulutuksen sisältöön aikataulullisista syistä. Tavoitteena oli saada koko toimipisteen henkilökunnalle käsitys tuotteista ja ymmärrys, kenelle ne on tarkoitettu, jotta kaikki pystyisivät niitä omatoimisesti myymään.

Koulutussuunnitelmasta luotiin tarkka sisällöltään sekä aikataulultaan. Suunnitelman rakenne oli looginen. Jokainen aihealue liittyi edeltävään aiheeseen, joten järjestystä ei olisi voinut toteuttaa muulla tapaa. Suunnitelma oli yksinkertainen ja helposti seurattava niin kuin oli tarkoituskin.

Suunnitelmaan kerättiin kaikki tärkeä tieto koulutuksen kannalta, ja kaikki osa-alueet saatiin mahdutettua koulutussuunnitelmaan sekä koulutukseen. Ajat jaettiin kuitenkin realistisesti, sillä jokaiselle osuudelle oli tarpeeksi aikaa, mutta ei kuitenkaan liian vähän.

Koulutus eteni suunnitelman mukaan. Koulutukseen otettiin mukaan myös toiminnallisuutta, jotta koulutuksesta saatiin mielenkiintoisempi, sekä koulutettavat saavat aiheista omaa kokemusta, jota he voivat käyttää päivittäisessä työssä. Toiminnallisuutta tuotiin koulutukseen mukaan tuotteiden testauksen avulla, missä työntekijät pääsivät myös keskustelemaan toistensa kanssa. Kaikki pysyivät mukana koulutettavista asioista ja tuotteiden kokeilu sai mielenkiintoa heräämään koulutettavissa.

Lähteet

Airaksinen, Tiina & Vilkkä, Hanna 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusyhtiö Tammi, Helsinki.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Hyppänen, Riitta 2013. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijänä. 3. uudistettu painos. Edita Publishing Oy, Porvoo.

Kappel, Mike 2018. 5 Tips for successful small business employee training. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/mikekappel/2018/02/07/5-tips-for-successful-small-business-employee-training/#6ed594a05cc9>. Luettu 2.4.2019.

Koski, Mia & Kupias, Päivi 2012. Hyvä kouluttaja. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Kupias, Päivi 2007. Kouluttajana kehittyminen. Yliopistopaino, Helsinki.

Marckwort, Auvo 1999. Ole hyvä esiintyjä ja kouluttaja. Mermerus, Maarianhamina.

Otala, Leenamajja 1996. Oppimisen etu - Kilpailukykyä muutoksessa. WSOY, Porvoo.

Rauste-von Wright, Maijaliisa & Soini, Tiina & von Wright, Johan 2003. Oppiminen ja koulutus. 9. uudistettu painos. WS Bookwell Oy, Juva.

Skurnik-Järvinen, Hanna 2014. Työpaikan henkilöstösuunnitelmat käytännönläheisesti. Kauppakamari, Helsinki.

Stadium. <https://www.stadium.fi/cms/nain-kaikki-alkoi> Luettu 14.2.2019.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Koulutussuunnitelma

Alppikoulutus

- Ennen koulutusta viesti tai info koulutuksesta (Jotta voi valmistua kysymyksillä)
- Koulutuksen aloitus sanat, miksi koulutetaan ja mitä koulutuksessa käsitellään
- Kysymyksiä saa ja pitää kysyä koko ajan

Sukset 30min

- Yleistä tietoa suksista, jäykkyydet ja ominaisuudet
- Myymälän suksien läpi käyminen
- Käydään jokaisen suksen kohdalla oikea suksen pituus asiakkaalle
- Junior: Käydään läpi mallit ja kerrotaan kenelle kyseinen sukki, on paras
- Naiset: Mallit ominaisuuksiltaan ja kenelle suunnatut
- Miehet: Mallit ominaisuuksillaan ja kenelle suunnatut
- Erikoissukset: Miten eroavat tavallisista suksista ja mihin käyttöön tarkoitettut

Monot 40min

- Yleistä tietoa monoista, jäykkyydet ja ominaisuudet
- Jäykkyyden merkitys
- Mono mallien läpi käyminen
- Monojen oikea koko ja miten niitä sovitetaan

Sauvat 2min

- Oikea koko
- Mallit

Lumilaudat 10min

- Yleistä tietoa lumilaudoista
- Oikea pituus lumilaudoissa
- Mallit läpi ominaisuuksineen

Lumilautamonot 10min

- Mallit läpi
- Oikea koko ja sovitus

Kypärät 15min

- Turvallisuus
- Mips
- Koon valinta
- Mallien läpi käyminen

Lasit 5min

- Mille säälle mikäkin linssi
- Kokeilu miten linssit eroavat
- Mallien läpikäyminen
- Oikean koon valitseminen

Selkäpanssarit 3min

- Turvallisuus

- Mallien läpikäyminen

Lisämyynti 5min

- Hanskat
- Vaatteet
- Voiteet

Aikataulu 2h koulutukseen

- Sukset ja sauvat 30min
- Monot 40min
- Lumilaudat 10min
- Lumilautamonot 10min
- Kypärät ja lasit 20min
- Panssarit 5min
- Lisämyynti 5min