



LAUREA

Voip-puhelinjärjestelmän koulutussuunnitelma



Yrjölä , Aki

2009 Leppävaara

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU
Laurea Leppävaara

Voip-puhelinjärjestelmän koulutussuunnitelma

Aki Yrjölä
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2009

Aki Yrjölä

VOIP-PUHELINJÄRJESTELMÄN KOULUTUSSUUNNITELMA

Vuosi 2009

Sivuja 35

Opinnäytetyöni sai ideansa työpaikkani kustannussäästöihin liittyvistä syistä. Stockmann-konserni kasvaa koko ajan ja varsinkin ulkomaankasvu on suurimmassa noususuunnassa. Kustannukset nousevat kaikkialla ja maailman taloustilanteen vuoksi rahaa pitää säästää.

Stockmannin jatkuvasti lisääntyvien ulkomaantoimintojen takia puhelinkustannukset nousevat. Tämän ja jatkuvasti kehittyvän puhelinliikenteen takia Stockmann päätti hankkia Voip-puhelinjärjestelmän. Voip (Voice over Internet protocol) puhelut eri maiden välissä ovat ilmaisia, joten kustannussäästöt ovat suuret kasvavassa liiketoiminnassa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä koulutussuunnitelma, jota voidaan hyödyntää myös jatkossa. Koulutussuunnitelman tekoa varten minun tuli perehtyä laajasti puhelinjärjestelmän käyttöoppaisiin, kouluttautua paremmaksi kouluttajaksi ja tutustua erilaisiin koulutusmalleihin. Koulutussuunnitelman suunnittelussa ei käytetty perinteisiä Stockmannin koulutussuunnitelmia vaan suunniteltiin helpompi kaikille sopiva malli.

Opinnäytetyön tekovaiheessa perehdyttiin laajasti kouluttamiseen, erilaisiin koulutusmalleihin ja oppimismalleihin. Kouluttamisesta, koulutusmalleista ja oppimismalleista on runsaasti tietoa. Perehdytys tapahtui kouluttajakurssilla ja erilaisilla teorian oppikirjoilla. Internet oli myös nykymaailmaan kuuluvana osa materiaalitutkimusta. Puhelinjärjestelmän teoria tuli Fujitsun toimittamista manuaaleista, joista tiivistin meille sopivat ohjeet.

Koulutussuunnitelman teko onnistui odotetusti ja koulutukset tavoitteiden mukaisesti. Koulutuksiin oltiin tyytyväisiä, mikä ilmenee palautteista. Ohjeisiin ollaan oltu tyytyväisiä ja ne ovat saaneet paljon positiivista palautetta helppolukuisuudestaan ja ymmärrettävyydestään. Puhelinjärjestelmä on ollut käytössä jo 2007 marraskuusta lähtien.

Aki Yrjölä

Training plan for the VOIP telephone system at Stockmann

Year 2009

Pages 35

The idea for this thesis came from the employer. Stockmann Group grows all the time and the growth in Russia and the Baltic countries is substantial. Costs are rising and because of the unstable global economic situation money needs to be saved. Because of the constant growth in Russia and the Baltic countries, telephone costs are rising remarkably. For that reason Stockmann decided to purchase the Voip (Voice over internet protocol) telephone system. Even between different countries Voip telephone calls are free and therefore the cost savings are substantial.

The purpose of the thesis was to create a training plan which can be used anytime and anywhere in the company. In order to create a good training plan it was necessary to become thoroughly familiar with the training manuals on the new phone system, training models and learning models. When designing the training plan, basic Stockmann training models were not used. The idea was to make it very easy and simple, something everybody can understand and continue.

Becoming familiar with training, different training models and learning methods was an essential part of the thesis work, of which there is a great deal of information. The learning took place on a training course and by reading various training books. The Internet was also highly useful during material search. The phone systems theory came from Fujitsu and their manuals about the system, which were summarized for the use of the company.

Completing the training plan proceeded as expected and the training sessions also came up to expectations. Company employees were very satisfied with the training, which shows in the feedback. The user manuals also received thanks from the department stores, for being easy to understand. The phone system has been in use from November 2007.

SISÄLLYS

1	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS	6
1.1	Lähtötilanteen kuvaus	6
1.2	Kehitystarpeiden kuvaus	6
1.3	Tavoite ja menetelmä	7
1.4	Keskeiset käsitteet	8
2	KOULUTUSOPPI JA OPPIMISTYYLIT	10
2.1	Oppiminen ja oppimistyylit	10
2.1.1	Motivaatio	10
2.1.2	Tiedon vastaanottaminen	11
2.1.3	Muistaminen	11
2.1.4	Reflektointi	11
2.1.5	Oppimistyylit	12
2.1.6	Oppijatyytit	13
2.1.7	Koulutettavat	13
2.2	Koulutusoppi	14
2.3	Koulutuksen suunnittelu	15
2.4	Koulutusmenetelmät	16
2.5	Kouluttajan perustaidot	18
2.6	Sanaton viestintä	19
2.7	Äänenkäytön perusteita	20
2.8	Kouluttajan esiintymisvarmuuden kehittäminen	21
2.9	Kouluttajakoulutus	21
3	KOULUTUSSUUNNITELMAN PERIAATTEET	22
3.1	Mitä koulutetaan	22
3.2	Miksi koulutetaan	22
3.3	Ketä koulutetaan	23
3.4	Kuka kouluttaa	23
3.5	Miten koulutetaan	23
3.6	Milloin ja missä koulutetaan	23
3.7	Miten markkinoidaan	23
3.8	Kuinka paljon maksaa	24
3.9	Miten arvioidaan	24
4	KOULUTUSMATERIAALIN TEKO	24
4.1	Tutustuminen ohjelmaan	24
4.2	Käyttäjänmateriaali	24
4.3	Kouluttajanmateriaali	27
4.4	Palautelomake	27
5	KOULUTUSAIKATAULU	27

5.1	Käyttäjien kartoitus	27
5.2	Kutsun teko	28
5.3	Tilojen varaaminen ja käyttäjien jako	28
5.4	Kutsujen lähetys	29
5.5	Puhelinohjelmiston asennus pc-luokkaan	29
6	KOULUTUKSET	29
6.1	Koulutusten jälkipuinti	29
6.2	Poissaolot	30
6.3	Lisäkoulutukset	30
7	PALAUTTEIDEN KÄSITTELY	30
7.1	Palautteiden yhtenäistys	30
7.2	Vastausten käsittely	30
7.3	Kehitysideat	30
7.4	Koulutuksen muokkaus	31
8	LOPPUPÄÄTELMÄT	31
8.1	Koulutusoppi	31
8.2	Koulutus	31
8.3	Käyttöohjeet	32
8.4	Oma kehittyminen	32
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	35

1 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

1.1 Lähtötilanteen kuvaus

Opinnäytetyöni aihe on Stockmann Oyj Abp uuden puhelinjärjestelmän koulutus suunnitelman teko. Tarkoituksena on kartoittaa koulutettavat, koulutusmateriaalit, suunnitella koulutus aikataulut, pitää koulutukset, tehdä interaktiivinen palautelomake sekä palautteiden perusteella kehittää koulutusta Stockmannin toiminnan mukaisesti.

Stockmann on vuonna 1862 perustettu suomalainen vähittäiskauppaa harjoittava pörssi yhtiö. Osakkeenomistajia on noin 40 000. Stockmann toimii Suomessa, Venäjällä, Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Yhtiön toimialana on harjoittaa tavaratalotoimintaa, autokauppaa, postimyyn tiä ja muuta kauppaa sekä näihin liittyviä liiketoimintoja ja palveluita. Stockmann voi harjoittaa myös rahoitus- ja sijoitustoimintaa sekä ravintolatoimintaa.

Asiakkaiden tyytyväisyys on Stockmannin kaupankäynnin keskeinen tavoite kaikilla sen toimialoilla. Stockmannin kolme liiketoimintayksikköä ovat tavarataloryhmä, etäkauppaa harjoittava Hobby Hall sekä muotikaupan myymäläketju Seppälä.

1.2 Kehitystarpeiden kuvaus

Pääasialliset yhteydenpitovälineet ovat puhelin ja sähköposti. Jatkuvan kaupallisen ulkomaankasvun vuoksi puhelut ulkomaille ovat suuressa nousussa. Yhtiön liiketoiminnallisen kasvun vuoksi halvemman puhelinjärjestelmän hankinta on tärkeä osa Stockmannin jatkuvuus suunnitelmia. Tämän takia Stockmann päätyi hankkimaan Voip puhelinjärjestelmän. Voip (voice over Internet protocol) tarkoittaa puhetta reaaliaikaisesti internetin yli.

Suurin syy uuden puhelinjärjestelmän hankkimiselle on rahan säästö. Yhtiö kasvaa ulkomailla kovaa vauhtia ja ohittaa kohta tavaratalojen määrässä Suomen määrän. Yhteydenpito ulkomaille kasvaa koko ajan eivätkä puhelut ole halpoja. Stockmann arvioi, että vaikutus osakekohtaiseen tulokseen 31.12.2008 päättyvältä tilikaudelta on positiivinen. Stockmann arvioi myös, että viiden vuoden kuluttua noin kaksi kolmasosaa sen myynnistä tulee Suomen ulkopuolelta.

Puhelinjärjestelmä hankitaan ulkopuoliselta toimittajalta, koska Stockmannin omalla tietohallinnolla ei ole valmiuksia, resursseja eikä tietotaitoa suorittaa tämänlaista projektia. Järjestelmä kyllä suunnitellaan ja testataan yhteistyössä Stockmannin tietohallinnon kanssa. Järjestelmän toimittaa Fujitsu.

1.3 Tavoite ja menetelmä

Työn tavoitteena on luoda koulutussuunnitelma ja malli itse koulutukseen. Tavoitteena on luoda teoreettisesti kestävä koulutussuunnitelma joka on hyödynnettävissä käytännön jatkokehitystä varten. Työn toisena tavoitteena on antaa koulutettaville henkilöille tiedot ja taidot käyttää kyseistä ohjelmaa maksimaalisen hyödyn saamiseksi. Samalla tavoitteena on saada palautteista koulutukselle tulokset joiden perusteella koulutusta voidaan parantaa tai tämentää.

Stockmannin puolelta tavoitteena on henkilöstön kehittäminen. Tavoite on mitattavissa oleva määre suorituspäämäärään pääsemiseksi. Tavoitteita voidaan määritellä monin eri tavoin, esimerkiksi seuraavasti.

- ilmaistaan opittavan työn vaatimukset ja normit
- luetellaan opittavat tiedot, taidot ja asenteet
- luetellaan oppimissisällöt
- yhdistellään mainittuja tapoja
- tavoitteet ulkoisella tasolla: koulutussuunnitelman teko, käyttömateriaalin teko ja koulutuksen parantaminen
- tavoitteena henkilöstön kehittäminen: käyttäjämateriaalin teko, opastus ohjelmaan, perehdyttäminen ohjelmaan ja käyttäjän tukeminen jatkokehityksessä
- ulkopuolelta asetettu tavoite: täyttää osaston vaatimukset ja varmistaa osaston osaamisen jatkuminen. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Opinnäytetyössäni sovellan konstruktiivista tutkimusotetta. Konstruktiivinen tutkimus tarkoittaa ongelmanratkaisua, joka tähtää uuden tiedon tuottamiseen. Konstruktiivinen tutkimus on yksi case-tutkimuksen muoto. Se on siis suunnittelua ja todellisuuden muuttamista havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi. Tätä kutsutaan konstruktioksi. Konstruktio johtaa usein muutoksiin kohteessa ja ehkä laajempaakin toiminnan kehittämiseen. Konstruktiivista tutkimusta voidaan myös kutsua toimintatutkimukseksi. Toimintatutkimuksella on kaksi tavoitetta. Tuoda uutta tietoa ja kehittää sitä.

Konstruktiivinen tutkimus voidaan määritellä seuraavalla tavalla. Aluksi on johdanto, joka kertoo taustat, rakenteen ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen tulee teoriaosa. Kerrotaan tarkemmin rakenteesta ja piirteistä. Seuraavaksi tulee teorian konstruktio. Tämän jälkeen tulee empiirinen osa, jossa selvitetään mitä tehtiin ja minkälaisia tutkimustuloksia saatiin.

Samalla pohditaan kuinka konstruktiota voitaisiin kehittää. Lopuksi tulee pohdintaosa jossa tehdään johtopäätökset, arvioidaan tutkimus ja päätetään jatkosta. (Kasanen, ym. 1991)

Menetelmää valittaessa pitää muistaa, ettei mikään menetelmä ole hyvä tai huono. Toiset vain sopivat paremmin tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseen. Menetelmien hyvyteen tai huonouteen vaikuttaa se miten niitä sovelletaan. Vaikka menetelmä aktivoisi koulutettavia niin kouluttajan huono osaaminen menetelmän käytöstä voi pilata koulutuksen.

Olen valinnut tähän koulutukseen menetelmän joka sopii hyvin ohjelman läpikäymiseen ja koulutettavien aktivoimiseen. Menetelmä on kokonaiskuvan hahmottaminen. Tämän menetelmän tavoitteena on luoda runko minkä avulla kokonaiskuva hahmottuu ja yksityiskohtien ymmärrettävyys yksinkertaistuu. Jälkeenpäin tarkoituksena on, että koulutettavat pystyvät itsenäisesti omalla työpisteellään löytämään koulutuksen rungon, joka auttaa muistamaan ja ymmärtämään ohjelmaa. Tämä menetelmä sopii hyvin koulutukseen, sillä luokassa on kerralla kymmenen opiskelijaa ja kaikki istuvat tietokoneen edessä harjoittelemassa ohjelman käyttöä etukäteen tekemäni puhelimen käyttöohjeen mukaisesti. Tällöin käyttöohje toimii ennakkojäsentäjänä, jota käsitellään kokonaisvaltaisesti. Lisäksi kiinnitetään huomiota pääasioihin, jolloin käyttöohjetta on helppo seurata ja tarvittaessa muistella jälkeenpäin.

1.4 Keskeiset käsitteet

VoIP

Voip (Voice over internet protocol) tarkoittaa puheensiirtoa, joka tapahtuu kokonaan tai osittain IP verkoissa (Internet, intranet ja ekstranet). VoIP leviää nopeasti sekä yrityksissä että julkishallinnossa ja yhä enemmän myös kuluttajien keskuudessa. Lakien valmistelijat ja säätäjät eri maissa selvittävät parhaillaan, miten VoIP tulisi ottaa huomioon lainsäädännössä.

Puheluiden siirtyminen kiinteistä verkoista mobiiliverkkoihin on keskeinen trendi. VoIP:n perusominaisuus on "vaeltavuus". Tämä tarkoittaa sitä, että VoIP-liittymä toimii kaikkialla, missä on käytettävissä riittävän nopea Internet-liittymä. Myös VoIP on kehittymässä täysin mobiiliin suuntaan. Tätä kehitystä tukevat uudet nopeat radioverkkotekniikat, kuten esimerkiksi langattomat lähi- ja kaupunkiverkot. Erityisen kiinnostava mahdollisuus on niin sanottu 4G, jossa sama päätelaite pystyy automaattisesti siirtymään perinteisten matkapuhelinverkkojen, kuten GSM:n ja uusien nopeiden IP-verkkojen välillä. Nimenomaan IP (Internet protokolla) on Internet tekniikan ydin jonka varaan kaikki rakentuu.

Tietoa siirretään erilaisissa fyysisissä verkoissa, jotka kaikki toteuttavat Internet protokollaa. Tämä protokolla toteuttaa yhteydettömän tietosähkepalvelun kahden päätelaitteen välillä. Näiden välillä on reitittäjiä jotka ohjaavat liikenteen. Juuri näiden varaan on rakennettu maailmanlaajuinen Internet. (Karila 2005)

Suurten yritysten intranet on jo sillä tasolla, että ne mahdollistavat Voip:n laajamittaisen käytön. IP-puheen myötä organisaation sisäpuhelut ovat ilmaisia ja kaukopuhelut siirretään oikean yhdyskäytävän kautta liikkumaan sisäpuheluina. Voip:tä tarkastellaan pääasiassa kiinteään paikkaan sidottuna puhelinpalvelun korvaajana, mutta tämä ei pidä paikkaansa. Voip on niin sanottu vaeltavuus, mikä tarkoittaa että VOIP-liittymä toimii kaikkialla missä on käytettävissä tarpeeksi nopea Internet-liittymä. Voip on yleistynyt myös GSM puolella. Tätä ominaisuutta hyödyntävät myös Voip liikennettä tarjoavat yhtiöt. He voivat tarjota puheluita normaalia operaattoria halvemmalla. Suurimman hyödyn tästä siirtymisestä saa isommat yhtiöt joilla on toimintaa monessa maassa. Ilmaiset puhelut eri toimintapisteiden välillä ja jatkuvasti kasvava GSM-liikenne halpoine hintoineen tuottaa yhtiölle huomattavaa kustannussäästöä. (Karila, 2005)

Fujitsu

Fujitsu rakentaa Stockmannin määrittelemien tarpeiden mukaan heille toimivan työkalun. Tähän kuuluu siis Voip-puhelinjärjestelmän suunnitteleminen ja rakentaminen sekä ohjelman korjaaminen Stockmannin pilottiryhmän testaamisen jälkeen heidän tarpeidensa mukaan.

Koulutussuunnitelma

Koulutussuunnitelman teko pitää sisällään materiaalien teon, koulutettavien käyttäjien kartoituksen, palautelomakkeen teon ja palautteiden käsittely. Niiden pohjalta koulutusta muokataan ja parannetaan koulutusoppia ja teoriaa hyväksi käyttäen. (Peltonen, 1985)

Webropol

Webropol on reaaliaikainen analysointiohjelmisto jonka on luonut Webropol Oy Suomessa. Ohjelma (RTA Real Time Analyzer) tarjoaa informaatiota antamalla käyttöön työkalun jolla voi luoda kyselyitä. Kyselyihin vastataan valitsemalla vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus itse. Ohjelman avulla voidaan luoda kyselyitä joiden kysymykset muuttuvat tilanteen mukaan. Lisäksi voidaan luoda tutkimuksia.

Webropol on helppo ohjelmistotyökalu mikä ei vaadi käyttäjältä sen suurempia ATK-taitoja. Se on yksinkertainen ja ohjeita löytyy joka lähtöön. Tavallinen toimistotyöntekijä oppii ohjelman käytön viikossa. Webropol ohjelmalla teen selain-pohjaisen palautekyselyn jonka linkin kaikki koulutettavat saavat sähköpostissa.

Kouluttajakoulutus

Kouluttajakoulutuksessa työstetään erilaisia koulutusmalleja ja sisältökokonaisuuksia, joiden avulla koulutuksenjärjestäjät voivat suunnitella ja toteuttaa omia tietotekniikkakurssejaan. Koulutuksessa opiskellaan erityisryhmille tarkoitettun tietotekniikkaopetuksen suunnittelua ja toteutusta sekä oppimateriaalien käyttöä ja tuottamista. Opinnoissa korostetaan osaamissisältöjen, -oppimateriaalien ja kurssimallien soveltamista ja hyödyntämistä omassa opetustyössä. Lisäksi opiskellaan selkokielen periaatteita ja käyttöä opetuksessa.

Kouluttajatutkimus on tutustumista koulutuksen historiaan sekä tutkimista minkälainen on hyvä koulutus ja kouluttaja. Kouluttajatutkimuksella perehdytään siihen, millaisia eri oppimismalleja on. Lisäksi perehdytään siihen, miten näitä uusia malleja ja koulutusoppia käytetään ja miten ne muokkaavat koulutusta.

2 KOULUTUSOPPI JA OPPIMISTYYLIT

2.1 Oppiminen ja oppimistyylit

Oppiminen on meille kaikille tuttu ilmiö. Oppiminen on läsnä jokaisen ihmisen jokapäiväisessä elämässä, ja se on olennaista menestymisellemme erilaisissa tilanteissa. Oppiminen nähdään eri ihmisten toimesta eri tavalla. Toiset näkevät oppimisen tiedon lisääntymisenä ja uusien tietojen hankkimisena. Toiset taas näkevät oppimisen kykynä tehdä vanhoja asioita uusilla tavoilla ja tyyleillä. Yhteisesti oppimista pidetään kuitenkin uusien mahdollisuuksien löytämisinä. (Hätönen, 2007) Oppimisen perustoimintoja ovat motivoituminen, tiedon vastaanottaminen, muistaminen, reflektointi ja suuntautumistavat oppimiseen eli oppimistyylit. (Hätönen, 2007)

2.1.1 Motivaatio

Motivaatio on ihmisen toimintaa liikkeellepaneva voima. Motivaatio saa tekemään erilaisia asioita. Ihmiset oppivat asioita erilaisten syiden takia. Koulutustilanteissa motivaatioon voi vaikuttaa muun muassa se, mahdollistaako koulutus esimerkiksi uuden ammatin ja sitä kautta työpaikan saamisen, vai liittyykö oppiminen esimerkiksi itsensä kehittämiseen. Motivaatioita on kahdenlaisia, ulkoinen motivaatio ja sisäinen motivaatio. Ulkoisen motivaation kohdalla oppijaa motivoivat ulkoiset tekijät tai palkkioiden saavuttaminen sekä epäonnis-

tumisten ja mahdollisten ”rangaistusten” välttäminen. Ulkoinen motivaatio voi olla monille tuttua ”kunhan saan tämän suoritettua” - ajattelua. Tällöin olisi tärkeää saada oppimisesta miellyttäviä kokemuksia jotta oppijat innostuisivat asiasta. Näin ulkoisesta motivaatiosta alkanut oppiminen voi kääntyä innostumiseksi ja päästää lähemmäksi sisäistä oppimista. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Sisäinen oppiminen on sitä kun mielenkiinto kohdistuu opittavan asian sisältöön ja tapoihin hyödyntää opittua muussa opiskelussa, työelämässä tai muilla elämänalueilla. Jos mielenkiinnon kohteena on asiasisällön hallinta, lisääntyy opittavien asioiden muistaminen ja opittujen asioiden käyttö myöhemmissä tilanteissa. Sisäistä motivaatiota voidaan herättää esimerkiksi luomalla ristiriitoja oppijan oman osaamisen ja uuden tehtävän välille. Tällöin voidaan todeta, että ilman uutta oppimista hän ei selviä tehtävistä. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

2.1.2 Tiedon vastaanottaminen

Ihmiset eroavat oppimisessaan muun muassa sen suhteen miten he vastaanottavat ja käsittelevät tietoa. Tämä johtuu siitä, että informaatiota vastaanottaessaan ihmiset käyttävät aistikanaviaan eri tavoin. Tärkein aistikanava ratkaisee, mitä kukin maailmassa ja ympäristönsään panee merkille. Ihmiset painottavat tiedon vastaanottamisessa joko näkö-, kuulo- tai tuntoaistia. Tieto, osaaminen ja elämykset säilyvät muistivarastossa eri muodossa sen mukaan, mikä aistikanava on ollut käytössä niitä vastaanottaessa. Näköaistia eli visuaalista vastaanottokanavaa painottavat henkilöt kiinnittävät huomiota näkemiinsä pieniinkin yksityiskohtiin ja muodostavat asioista näkömielikuvia. Henkilöt, joille kuuloaisti eli audittiivinen vastaanottokanava on tärkein, käyttävät informaation vastaanottamiseen pääasiallisesti kuuloaistia. Tuntoaistiin eli kinesteettiseen aistiin perustuvaa tiedon vastaanottamisistapaa käyttävä henkilö toimii tunnustellen maailmaa. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

2.1.3 Muistaminen

Ihmisen muisti koostuu kolmesta osatekijästä; aistimuistista, työmuistista ja säilömuistista eli niin sanotusta pitkäkestoisesta muistista. Aistimuistin tehtävä on vastaanottaa ja ylläpitää informaatiota lyhyen hetken ajan. Seuraavaksi valikoitu informaatio siirtyy eteenpäin työmuistiin, jossa sitä voidaan pitää tietoisesti mielessä ja työstää. Lopulta osa työmuistissa olleesta informaatiosta siirtyy säilöntämuistiin, joka vastaa tiedon pysyvää talletusta. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

2.1.4 Reflektointi

Reflektoinnilla tarkoitetaan heijastusta eli peilaamista, jossa oman henkilökohtaisen oppimisprosessin polut tulevat näkyviin. Reflektoinnin tavoitteena on myös oman ammatillisen ajatte-

lun kehittäminen ja näkyville saattaminen. Siinä tuodaan esille omia tietoja ja taitoja suhteessa koulutuksessa opittuun. Päämääränä on myös eri oppimisprosessien kiteyttäminen. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Reflektiivisyys on taito, jota on harjoiteltava. Yksi hyvä keino reflektoinnin oppimiseen on kirjoittaa omaan toimintaan liittyvistä ajatuksista. Reflektiossa autetaan poistamaan itseltä tarpeettomia ”silmälappuja”, hyödyntämään vaihtoehtoisia näkökulmia ja muotoilemaan ongelmia uudelleen. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

2.1.5 Oppimistyyli

Oppimistyyli on tapoja joilla tietty henkilö oppii parhaiten. Yleisin jako oppimistyyliin on visuaalisiin, auditorisiin ja kinesteettisiin oppijoihin. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Visuaalinen oppija oppii parhaiten kun hän näkee tiedon jossain muodossa. Tieto voidaan esittää tekstinä, kuvina tai kaavioina. Usein visuaalinen oppija haluaa työskennellä itsenäisesti hiljaisessa ympäristössä ja keskittyä rauhassa materiaaliin. Palauttaessaan tietoa mieleensä hän saattaa nähdä tiedon mielessään sellaisena kuin tieto oli esitetty. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Auditorinen oppija oppii parhaiten silloin, kun tieto välittyy äänenä. Hän hyötyy luennoista ja keskusteluista. Palauttaessaan tietoa mieleensä hän saattaa kuulla selityksen mielessään samanlaisena kuin hän kuuli sen asian oppiessaan. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Kinesteettinen oppija oppii tekemällä. Hänelle sopivat fyysistä aktiivisuutta vaativat tilanteet. Hän haluaa tehdä kokeita, koskea ja tuntea opittavaa asiaa. Opetuksessa pitää olla käytännönläheisiä töitä, esimerkkejä ja demonstraatioita. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

Oppimistyylijaottelua on myös kritisoitu voimakkaasti. Stahlin (1999) mukaan oppimistyylin määrittelyyn käytettävät testit ovat huonoja ja tulosten luotettavuus vastaa lähinnä ennustajien tasoa. Täten ei voida sanoa, mitä tyyliä ihminen edustaa. Vaikka olisi mahdollista tarkasti määrittää ihmisen oppimistyyli, tyyli voi vaihtua uusien kokemusten myötä. Jos opetus muutetaan oppimistyyliin, pitää tyyliä mitata säännöllisesti. Oppimistyyli vaihtelee senkin takia, että ihminen valitsee tapauskohtaisesti kuhunkin tehtävään parhaiten sopivan oppimistyylin. Mahdollisesta omasta oppimistyylistään riippumatta suurin osa ihmisistä uskoo, että tennistä oppii paremmin itse pelaamalla kuin katselemalla muiden peliä tai lukemalla kirjasta. (Näkökulmia oppimiseen, 2007)

2.1.6 Oppijatyypit

Jokaiselle on oma oppimistyyhinsä. Jotkut opetusmenetelmät tuntuvat mukavammilta kuin toiset. Seuraava taulukko pitää sisällään neljä oppijatyyppeä ja niille mieluisia ja epämieluisia asioita. (Rogers, 2004)

Oppijatyypit	Mieluisaa	Epämieluisaa
Osallistuja	Tekeminen ja kokemuksellisuus. Nauttii leikeistä, käytännön toiminnasta, kaikesta mikä on tehokasta ja aktiivivoivaa.	Liian pitkään paikalla olo. Yksin työskentely. Teorisointi. Muiden jaarittelun kuunteleminen
Tarkkailija	Aikaa mieltä, tarkkailla, sulatella kaikkea ensin. Nauttii muiden katselusta. Tarvitsee jossain määrin omaa rauhaa ja ennen kaikkea aikaa.	Toimintaan hätistely ja se, että ei ole aikaa ajatella. Tiukat aikataulut. Yksityisyyden puute. Ei aikaa valmistautua.
Päättelijä	Tieto siitä, miten jokin suhtautuu yleisiin ajatuksiin ja käsityksiin. Analyyttisyys ja logiikka. Venymään joutuminen. Abstraktit käsitteet. Selkeä rakenne ja selkeys ylipäänsä.	Kevytmielisyys, päätön hauskanpito. Ajanhukka. Se, ettei voi kyseenalaistaa ja olla skeptinen. Aikataulun ja selkeän rakenteen puuttuminen.
Toteuttaja	Ongelmien ratkaiseminen käytännössä. Yhtymäkohdat ”toisielämään”. Oppimistyyli, joka vastaa kysymykseen: miten voin soveltaa tätä?.	Mikä tahansa haihattelu ja teoreettisuus. Oppimistyyli, jossa viitataan liikaa menneisyyteen tai tulevaisuuteen eikä kiinnitetä huomiota nykyisyyteen.

2.1.7 Koulutettavat

Koulutettavat ovat kaikki aika samanlaisia. He eroavat toisistaan vain sukupuolen ja iän perusteella, muuten he ovat kaikki sosiaalisia ja aktiivisia asiakaspalvelijoita. Koulutettavia on 50 ja heistä noin 40 on naisia ja loput miehiä. Ikäjakama on aika suuri. Nuorimmat ovat

18-vuotiaita ja vanhimmat lähentelevät 60 vuoden ikää. Tämä saattaa luoda koulutustilanteisiin erilaisuutta riippuen koulutustilanteessa olevien koulutettavien ikäjakaumasta.

Teoreettiselta kannalta koulutettavat ovat kaikki osallistujatyyppejä ja toteuttaja tyyppisiä, mikä tarkoittaa että he nauttivat siitä kun pääsevät itse kokeilemaan, leikkimään uudella ja itse ratkaisemaan tilanteita. He ovat myös kinesteettisiä oppijoita sillä kinesteettinen oppija oppii tekemällä. He haluavat fyysistä aktiivisuutta ja osaavat vaatia sellaisia tilanteita. He oppivat asian itse tekemällä, kokeilemalla, koskemalla ja tuntemalla.

Koulutusmenetelmänä tämäntyyppisiin koulutettaviin on paras vaihtoehto kokonaiskuvan hahmottaminen. Ohjeet käydään yhdessä läpi ja luodaan runko minkä perusteella koulutettava oppii helpommin. Runko auttaa myös ymmärtämään ja muistamaan asian paremmin. Tällä kertaa kokonaiskuvan hahmottajana oli itse käyttöoppaan sisällysluettelo. Käyttöohjetta seuraamalla ja muistiinpanoja ylöskirjoittamalla jäsentely ja mieleenpainuminen on toteuttajatyypiselle oppijalle helppoa.

2.2 Koulutusoppi

Koulutus on järjestelmällistä ympäristötekijän säätelyä, jonka tarkoituksena on muuttaa koulutettavien käyttäytymistä pysyväisluontoisesti asetettujen tavoitteiden suuntaan. Koulutus voidaan jakaa opettajajohtoiseen koulutukseen ja oppilaan järjestelmälliseen itseopiskeluun. Opetus on opettajajohtoista koulutusta. Kouluttajan kannattaa tarkastella osaamisen tason rinnalla oppimisen eri muotoja. Halutaanko erityisesti vaikuttaa tietoihin, taitoihin vai asenteisiin. (Peltonen, 1985)

Tietoja oppii aistien kautta erilaisissa tilanteissa, mm. lukemalla ja vaikkapa perinteisillä luennoilla. Käsitteet kannattaa käydä läpi ennen varsinaista opiskelua. Oppimista helpottavat jäsentelyt ja yhteenvedot, vastakohtat ja samankaltaisuudet. Pelkkään sanalliseen informaatioon ei kannata rajautua. (Peltonen, 1985)

Taitoja oppii harjoittelun avulla, itse tekemällä. Pelkkä mallisuorituksen seuraaminen ei riitä, vaikka aluksi malli onkin hyvä keino. Aikuisille kyse ei ole matkimisesta vaan omasta yrittämisestä ja ymmärtämisestä. Kouluttajan tulee seurata tilannetta ja auttaa analysoimaan ja korjaamaan virheet, minkä jälkeen harjoittelu jatkuu. Harjoitus todellisessa työtilanteessa on hyvin motivoivaa, jos se on vain mahdollista, mutta vaatii ohjausta. (Peltonen, 1985)

Asenteita oppii parhaiten aitojen kokemusten avulla, tasa-arvoisissa keskusteluissa ja ryhmätöissä. Aikuisilla mallin seuraaminen ei ole itsestään selvää. Mallille ei saa ensinnäkään olla voimakasta ennakkovastustusta. Toiseksi mallin pitää olla arvostettu lähityöyhteisössä ja

mielipidevaikuttajien keskuudessa. Lisäksi näiltä sidosryhmiltä pitäisi saada muutokselle hyväksyntä tai mieluummin myönteistä palautetta. (Peltonen, 1985)

Koulutuksesta tulisi saada jotain, jonka avulla pystyy muuttamaan käytännön ongelmia sillä koulutus jota ei koeta työn kannalta hyödylliseksi, moititaan usein teoreettiseksi ja käytännölle vieraaksi. (Kupias, 2005)

Jotta koulutuksessa opittu alkaisi elää ja siirtyisi oppijoiden toimintaan, on tärkeää, että jo koulutuksen aikana mietitään ja pohditaan tiedon ja taidon soveltamismahdollisuuksia. Vaikka kouluttajan tärkeänä tehtävänä on rohkaista oppijoita luottamaan omaan ajatteluunsa ja omiin kokemuksiinsa, hänen tulee kuitenkin samanaikaisesti yllyttää heitä tarkastelemaan ennakkoluulottomasti omia näkemyksiään sekä rohkaista heitä kuuntelemaan muita ja oppimaan muiden näkemyksistä ja kokemuksista. (Kupias, 2005)

Koulutusoppia jaetaan myös psykologisiin oppimismalleihin. Näistä yleisimmät ovat Kognitivismi ja Behaviorismi. Behavioristisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen merkitsee ensisijassa yksilön tiedon määrällistä kasvua. Oppimista ilmentää havaitun käyttäytymisen ja sisäänsyötetyn tiedon erotus. Opetuksen tavoitteena on oppimisen maksimointi. Käytännössä oppimistehtävä jaetaan osatehtäviin, jotka opiskellaan erikseen tietyssä järjestyksessä. Oppimistehtävä tulee tehdyksi, kun osatehtävät on käyty lävitse. Behaviorismi ei pyri vaikuttamaan siihen, miten tehtävän suoritus tapahtuu tai mitä ihmisen mielessä liikkuu, kun hän ratkoo ongelmaa. (Peltonen, 1985)

Kognitivismiin näkökulma oppimiseen painottaa mielen toimintojen merkitystä. Olennaista on se, mitä mielessä tapahtuu, kun tehtävää suoritetaan. Opetuksen tulee kohdistua mielen toiminnan edistämiseen. Oppiminen merkitsee ensisijassa tilanteesta hahmotetun uuden ja entisen kokemusmaailman integrointia ja uuden struktuurin rakentumista mieleen. Oppimisen nähdään yksilöllisen tavoin olevan sidoksissa siihen, mitä oppija tietää asiasta aiemmin. (Peltonen, 1985)

2.3 Koulutuksen suunnittelu

Koko koulutuksen suunnittelu voidaan jakaa kahteen osaan. Koulutussuunnittelun tarkoituksena on laatia yrityksen lyhyen sekä pitkän aikavälin koulutussuunnitelmat. Kysymys on määrällisestä ja sisällöllisestä suunnittelusta. Toinen on didaktinen suunnittelu eli opetuksen suunnittelu mikä tarkoittaa opetusjakson tai opetustilanteen suunnittelua. (Peltonen, 1985)

Koulutustilaisuus suunnitellaan siten, että oppimista edistävät tekijät maksimoidaan ja oppimista haittaavat tekijät minimoidaan. Opetuksen suunnittelu on tarpeellista ja se kannattaa tehdä huolellisesti. Koulutustilaisuuden suunnittelussa on otettava huomioon opetettavan asian tavoitteet ja oppisisältö, oppijoiden aiemmat tiedot ja taidot asiasta, käytettävissä oleva aika ja paikka sekä koulutusmenetelmät. Usein ajatellaan, että ryhmäkoolla on ratkaiseva merkitys siihen, kuinka aktiivisesti ryhmän jäsenet osallistuvat keskusteluun. Opetusryhmän koko onkin huomioitava menetelmien valinnassa. Erilaiset yhteistoiminnalliset ryhmätyömenetelmät tuovat opiskeluun syvyyttä ja onnistuneina kokemuksina poistavat ihmisille usein muodostunutta ryhmäkammoa. Mikäli voit vaikuttaa asiaan, pyri olemaan lähellä osallistujia ja mahdollisuuksien mukaan liikkumaan, sillä se tuo oppijoille turvallisuuden ja läheisyyden tunteen. (Peltonen, 1985)

Koska aikuisena oppiminen on kokemuksellista ja uuden ohjelman käyttöopiskelu on pitkälti asenteiden oppimista, kouluttajan on huolehdittava kokemuksien syntymisestä ja asenteiden ravistelusta. Nämä molemmat asiat tapahtuvat helpommin, jos oppija saa keskustella mielestään askarruttavista asioista liittyen asiaan tai kuulla toiselta oppijalta uuden näkökulman tai kokemuksen. Opettamisessa etusijalla ei ole aihe - vaan oppija. Oppijan pitää tuntea sekä ”ongelma” että ”ratkaisu” omikseen ymmärtääkseen paremmin. (Peltonen, 1985)

Lyhyesti suunnittelu menee seuraavasti: kerätään tietoa osallistujista, päämääristä, sisällöstä, välineistä, tiloista ja materiaaleista. Pohditaan tavoitteita ja osaamisen tasoja. Pohditaan keinoja, valitaan sisältö, menetelmät, välineet ja materiaali. (Peltonen, 1985)

2.4 Koulutusmenetelmät

Mikään koulutusmenetelmä itsessään ei ole hyvä tai huono. Toiset toimivat paremmin ja toiset taas huonommin eri tavoitteiden saavuttamiseen. Kuinka siis saadaan viesti perille? Kuten aikaisemmin on todettu, uuden oppiminen rakentuu jo aiemmin opitun pohjalle. Pohjimiltaan viestin perille menoa helpottaa, jos kiteytät itsellesi ja osallistujille koulutuksesi sanoman. Mikä on se asia tai muutama tärkein asia jotka haluat, että jokainen muistaa, tietää tai osaa kun oppija poistuu. Toisekseen koulutuksen ja esittämäsi asian on herätettävä mielikuva osallistujissa. Lopulta muodostuu kokonaisuus, jonka oppija ymmärtää. Sanoman perille saamisen helpottamiseksi on monia muitakin opetusmenetelmiä. Esimerkiksi kouluttajat ja oppijoiden yhteinen työskentely, yksilökeskeiset menetelmät ja ryhmätyömenetelmät. Näihin kolmeen lukeutuu alamenetelmiä, joita ovat kokonaiskuvan hahmottaminen, aktivoiva kysely, aktivoiva luento sekä opetuskeskustelu. (Kupias, 2005)

Kouluttajat ja oppijoiden yhteinen työskentely	Tavoitteet
Kokonaiskuvan hahmottaminen tarkoittaa oppijan pyrkimystä muodostaa itselleen mielekköitä kokonaiskuvia ympäröivästä maailmasta. Oppijalle tämä on runko johon on helppo liittää yksityiskohtia. kokonaisuuden kautta siitä tulee ymmärrettävä.	Luoda opittavasta asiasta muistikuva joka näin helpottaa opitun asian ymmärtämistä.
Aktivoiva kysely tarkoittaa kouluttajan edesauttamista oppijaa oppimaan kysymyksien avulla. Näitä kysymyksiä voi esittää milloin vain koulutuksen aikana.	Kysymyksillä edesauttaa koulutettavaa ymmärtämään syvällisemmin oppimista.
Aktivoiva luento tarkoittaa oppijoiden aktivoimista luennon aikana. Esimerkiksi tietoa pohditaan kriittisesti ja omakohtaisesti.	Annetaan tilaan aktiivisesti opitun työstämiselle, rohkaistaan ja tuetaan sitä. Näin oppija nähdään aktiivisena toimijana eikä passiivisena vastaanottajana.
Opetuskeskustelu on koulutustilanteen tavoitteiden suunnassa etenevää opetuksellista keskustelua, jossa vuorovaikutuksen avulla pyritään edistämään oppimista.	Vuorovaikutuksella pyritään edistämään oppimista.
Yksilökeskeisiin menetelmiin kuuluu kirjoittamalla oppiminen, oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja.	Tavoitteet
Kirjoittamalla oppiminen on aktiivista tiedonkäsittelyä, jonka avulla voidaan edistää ja aktivoita oppimista.	Saada oppija henkilökohtaisesti aktiiviseksi ja keskittymään.
Oppimistehtävä on väline suuntautua opittavaan asiaan tai soveltaa opittua käytäntöön. Parhaimmillaan se on teorian ja käytännön kohtaamista.	Mielekäs oman osaamisen arviointityökalu.
Oppimispäiväkirjan tarkoitus on kannustaa pohdiskeluun ja tiedon soveltamiseen sekä auttaa muodostamaan henkilökohtainen näkökulma opittuihin asioihin.	Moniulotteisuutta. Ajattelen, kirjoitan, näen ja opin.
Ryhmätyömenetelmiin kuuluu porinaryhmät, kumuloituvu ryhmä, reflektiivinen ryhmä, aivoriihi, väittely, roolipeli ja case-harjoitukset.	Tavoitteet

Porinaryhmä on lyhyt keskusteluhetki pienissä ryhmissä tai pareittain.	Herättää kiinnostusta aiheeseen.
Kumuloituvassa ryhmässä työskennellään vaihteittain. Aluksi yksin pohditaan ja sen jälkeen aina henkilömäärä tuplaantuen.	Aktivoida osallistujia ja luoda vuorovaikutusta.
Reflektiivinen ryhmän keskeinen idea on subjektiivisesti toimien ja reflektiivisesti kuunnellen.	Luoda mahdollisuus saada uusia ideoita uudentlaisista toiminta- ja työskentelytavoista.
Aivoriihi on tunnettu ja paljon käytetty ideointimenetelmä, joka on muokkautunut ja saanut erilaisia toteutustapoja.	Tuottaa mahdollisimman vapaasti ja luovasti tietoa periaatteella "määrä luo laatua".
Väittely muodostuu kahdesta joukkueesta, joista toinen puolustaa ja toinen esittää vastakkaisia näkemystä.	Saada oppijat havahtumaan ja tarkistamaan omia käsityksiään vertaillen niitä väittelyn kuluessa muihin.
Roolopelissä järjestetään kuvitteellinen tilanne, jossa oppijat ottavat jonkin muun roolin omansa tilalle.	Oppia toiminnan kautta kokeillen ja harjoitellen todellisuutta muistuttavissa tilanteissa.
Case-harjoitukseton menetelmä jossa oppijat käsittelevät kuvattua esimerkkitapaustasoveltaen siihen aikaisempien kokemustensa oppimansa asioiden antamia valmiuksia.	Kehittää Oppijoiden - analysointitaitoja, soveltamiskykyä, luovuutta vuorovaikutustaitoja ja itsearviointitaitoja.

(Kupias, 2005)

Taitava opettaja hallitsee useita opetusmenetelmiä ja kykenee valitsemaan tarkoituksenmukaiset opetusmenetelmät ja käyttämään niitä vaihtelevasti erilaisissa opetustilanteissa. Monipuolinen opetusmenetelmien käyttö edistää oppijoiden oppimisprosessia, koska oppimisprosessi käyttää hyödyksi eri oppimistyyliin sisältyvää oppijan sisäistä energiaa. Lisäksi opetusmenetelmien käyttö lisää usein vuorovaikutusta opettajan ja oppijoiden sekä muiden oppijoiden kesken. (Vuorinen 2001, 50-53).

2.5 Kouluttajan perustaidot

Kouluttaminen on asiantuntijuusalue, jossa vaaditaan jatkuvaa osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä. Asiantuntija tänään ei ole asiantuntija huomenna mikäli yksityiskohtaisestikin hallittu tieto vanhenee tai muuttuu tarpeettomaksi. Hyvän kouluttajan tunnusmerkistöön kuuluu muun muassa seuraavat: organisointikyky, sosiaaliset taidot, innostuneisuus, läsnä oloisuus, aktiivinen opetustyyli, taito havaita ja ratkaista oppijoiden ongelmia, rohkeus puolustaa asiaansa ja taito esittää monimutkaiset asiat selvästi. Hyvän kouluttajan osaamisalueisiin kuu-

luu muun muassa seuraavat: oppimisen perusteet, koulutustilanteen suunnittelu, toiminta koulutustilanteessa, opetusmenetelmien käyttö, havainnollistaminen sekä arviointi ja palaute. (Peltonen, 1985) Yksi suurimmista kouluttajan taidoista on vuorovaikuttaminen.

Kouluttajan taitoihin kuuluu myös puhetaito, havainnollistamistaito, motivointitaito, kyselytekniikka, keskustelujen ohjaus, koulutusvälineiden käyttötaito ja vuorovaikutustilanteen ohjaus. (Peltonen 1985, Rogers 2004)

2.6 Sanaton viestintä

Kouluttajana toimiminen edellyttää tietoisia suunnitelmia, niin opetuksen tavoitteiden, sisällön kuin käytettävien menetelmien suhteen. Hyvä koulutussuunnitelma antaa jäntevyyttä tilaisuuteen ja varmuutta kouluttajalle.

Koulutustilanteessa koulutettavien oppimiseen vaikuttaa paljolti kouluttajan tapa ilmaista opittava asia sekä vuorovaikutus kouluttajan ja koulutettavien välillä. Sanaton viestintä ja sen merkittävä rooli vuorovaikutuksen työvälineenä astuu mukaan viimeistään koulutustilanteessa tai hetkeä ennen. Tämän takia kouluttajan on hyvä tulla tilaisuuteen ennen koulutettavia, jotta hän ehtii asettamaan kaiken tarvittavan esille ja orientoitumaan tilaan. Mukava tapa aloittaa koulutustilaisuus on tervehtiä kaikkia heti sisään astuessa. Kätellä ei tarvitse, mutta kouluttaja voi lähestyä hieman ja antaa näin kiinnostuvan kuvan. Tämä auttaa vuorovaikutuksen avautumista kouluttajan ja koulutettavien välillä. (Educa-instituutti, 2007)

Jos sanallinen ja sanaton viestintä on samansuuntaista, harvempi kouluttajan oppijoista ryhtyy tietoisesti miettimään näiden viestinnän alueiden keskinäistä merkitystä kouluttajan uskottavuudelle. Kouluttajan asiasisällön ollessa tarkkaan harkittua ja kohderyhmälle soveltuvaa, hänen sanaton viestintänsä saattaa viestiä jotain aivan toista. Toisin sanoen kouluttajan on uskottava asiaansa jotta hän on uskottava.

Sanaton viestintä ilmaisee muun muassa tunteitamme ja asenteitamme. Jos olemme iloisia, se näkyy meistä pirteänä puheena, mutta jos taas olemme väsyneitä tai kyllästyneitä, tunnetila näkyy meistä ihan yhtä hyvin. Sanattoman viestinnän olennaisia alueita on äänen erilaiset piirteet ja painotukset, kehomme asennot, eleet sekä ryhti ja silmät. Näistä silmät ovat jopa tärkeimmät, sillä silmät ovat sielumme peili aivan kuten vanha sanonta kuuluu. Katsekontaktilla voidaan ylläpitää vuorovaikutusta sekä antaa koulutettaville tunne, että kouluttaja haluaa olla juuri hänen kanssaan vuorovaikutuksessa. Tätä vastaan ovat tietenkin kasvojen ilmeet, sillä juuri kasvojen ilmeet saattavat tahattomasti jo silmänräpäyksessä paljastaa todelliset tuntemuksemme ja antaa kielteisen kuvan koulutettaville. (Educa-instituutti, 2007)

Lopuksi on hyvä mainita että samat sanattomat viestinnän alueet toimivat koulutettavissamme. Niiden luontevan tietoinen seuraaminen auttaa kouluttajaa tarkentamaan omaa vuorovaikutusta eri tilanteissa.

2.7 Äänenkäytön perusteita

Äänen käyttö on yksi iso osa koulutustapahtumaa. Osallistujat eivät halua kuunnella ”häiriintynyttä” ääntä, sillä se aiheuttaa kuuntelijassa inhoreaktion ja aiheuttaa koulutettavalle epämiellyttävän koulutustilanteen johon koulutettava kiinnittää liikaa huomiota. Tällöin suurin huomio poistuu itse koulutusasiasta. Häiriintyneellä äänellä tarkoitan käheää, painunutta, voimatonta, heikko, liian voimakasta, kolkkoa, narisevaa, rahisevaa, kähisevää, kimakkaa ohutta tai huilumaista ääntä. (Educa-instituutti, 2007)

Äänestä on siis hyvä pitää huolta. Tärkein asia äänenkäytössä koulutuksen yhteydessä on rentous. Rentous on hyvän ja taloudellisen äänentuottamisen perusta. (Educa-instituutti, 2007) Rentouteen liittyy pääasiallisesti hengitys, sillä hengitys on äänen synty tapahtuman liikkeellepaneva voima. Ihmisen alkuperäinen, luonnollinen ja äänenkäytön kannalta terveellinen hengitystapa on syvähengitys. Syvähengityksellä ei tarkoiteta syvään hengittämistä vaan fysiologisesti oikein tapahtuvaa toimintasarjaa. Se voi siis olla kevyttä. Kaikki syyt mitkä jännittävät ihmistä aiheuttavat hengitykseen muutosta. Myös fysiologisesti liiallinen jäykkyys, ryhdikkyys tai hartioiden koholla pitäminen johtavat hengityksen automaattisesti liian ylös, koska sisäänhengitysilhaksissa on jatkuva jännitys. Tästä syystä ääni rasittuu ja voi ilmaantua aikaisemmin mainittu häiriintynyt ääni. Äänen rasittuminen saattaa johtua erilaisista syistä. Usein kuitenkin syynä on esimerkiksi henkinen paine, hengitysteiden tulehdus tai jatkuva äänessä olo. Tällöin äänihuulet rasittuvat ja äänentuottamiseen käytetään liikaa energiaa. Ääni voi rasittua muistakin syistä, esimerkiksi suoritus tilanteessa ääni saattaa muuttua, madaltua tai terävöityä. Omat asenteet ja sisäiset roolimallit rasittavat ääntä. Tällaisista asioista voi tulla tapoja jotka rasittavat ja painavat ääntä. (Educa-instituutti, 2007)

Rasittunutta ääntä pitää hoitaa ja siihen löytyy luonnollisia keinoja. Luonnolliset keinot ylläpitävät kurkunpään toimintoja aktiivomalla ja verryttelemällä lihaksistoa. Esimerkiksi haukottelu, hekotus, mukellus, nuuhkiminen, aivastelu, niiskuttelu, imeminen ja nieleminen auttavat parantamaan kurkunpään toimintoja. Haukottelu on paras tapa aktivoida toimintoja. Tämän takia on hyvä aloittaa joka aamu hyvällä haukottelulla. (Educa-instituutti, 2007)

Lopuksi vielä mainittakoon artikulaatiosta. Artikulaatio- eli ääntöelimet ovat kitapurje, eli pehmeä suulaki, kieli ja huulet. Kieli on suuren liikkuvuutensa ja muotoutumiskykynsä ansiosta tärkein artikulaatioelin ja samalla ihmisruumiin nopein tahdonalainen lihaskimppu. Huulet

ovat tärkeät itsenäisinä äänteiden muodostajina ja puheen viimeistelijöinä. Kun ääni toimii hyvin, on artikulaatioelimistöllä paremmat edellytykset toimia kimmoisasti ja vireästi. Jos kurkunpää on jännittynyt, on myös leuka jähmeä ja tämä haittaa artikulaatiota. Artikulaatioelimiä voi myös rentouttaa. Tähän autaa lähes kaikki leukaa ja kasvolihaksia rentouttavat liikkeet. (Educa instituuti, 2007)

2.8 Kouluttajan esiintymisvarmuuden kehittäminen

Aikaisemmat kappaleet ovat käsitelleet kouluttajan taitoja, osaamista ja esiintymistä. Esiintymisvarmuuden kehittäminen on myös tärkeä asia. Monelle kouluttajalle suuren ihmismäärän eteen astuminen vaatii paljon. Jotta luokan eteen astuminen olisi helpompaa niin tässä vielä hieman asioita joita tekemällä ja harjoittelemalla varmuutta saa lisää. Myönteinen asennoituminen omaan itseensä ja asiaan, huomion painopiste koulutettaviin, huolellinen valmistautuminen, selkeä kokonaisuuden hahmottaminen, luonnollinen katsekontakti ja tilaisuuden alussa koulutettavien aktivoiminen, mielikuvaharjoittelu ja positiivinen ajattelutapa. (Educa-instituuti, 2007)

2.9 Kouluttajakoulutus

Monet yritykset järjestävät kouluttajilleen mahdollisuuksia parantaa ja kehittää omaa osaamistaan erilaisilla koulutuksilla. Esimerkiksi pelkästään Educa-instituutti järjestää monta erilaista koulutuspalvelua. Näistä esimerkkinä kaksipäiväinen kouluttajakoulutus, jossa käsitellään kouluttamisen perusteita. Kouluttajakoulutus muodostuu ennakkotehtävästä, 1+1 lähiopiskelupäivästä sekä näiden lähiopiskelupäivien väliin sijoittuvasta välitehtävästä. Lähiopiskelupäivinä käytetään yhteistoiminnallisia ja opiskelijoita aktivoivia opetusmenetelmiä.

Kouluttajakoulutus tukee osallistujia kehittämään kouluttajan taitojaan. Koulutuksen päätaavoitteena on, että osallistujat harjaantuvat suunnittelemaan ja toteuttamaan erilaisia koulutustilanteita oppimista edistävästi. Lisäksi koulutuksen tavoitteena on tukea esiintymiseen liittyvää varmuutta kouluttajan tehtävässä toimimiseen.

Osallistujien tavoitteita ovat seuraavat. Osallistujat ymmärtävät aikuisen oppimista ja osavat ottaa oppimiseen liittyviä tekijöitä huomioon koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

He jäsentävät ja kehittävät kouluttajan tehtävässä tarvittavia perustaitoja, sekä harjaantuvat käyttämään erilaisia opetusmenetelmiä erilaisissa koulutustilanteissa. Osallistujat saavat virikkeitä ja käytännön ohjeita koulutustilanteiden käytännön hallintaan ja kehittävät esiintymiseen liittyvää varmuuttaan ja koulutustilanteissa tarvittavia vuorovaikutustaitojaan.

3 KOULUTUSSUUNNITELMAN PERIAATTEET

Koulutussuunnitelman lähtökohtana on havaittu koulutustarve. Yleensä tarve koulutussuunnitelmalle tulee ilmi toimintasuunnitelmasta. Ilman kunnollista koulutusidea koulutuksen tarkoitus voi jäädä epäselväksi, mikä voi heikentää oppimista. Vapaan sivistystyön koulutukselle on ominaista, että sen avulla on mahdollista vastata joustavasti ja nopeasti uusiin haasteisiin sekä yhteiskunnan muutoksiin. Oppiteorioihin on hyvä tutustua hyvissä ajoin, vaikka hyöty niistä yleensä saadaan vasta koulutustilanteessa. Hyvän koulutussuunnittelun taustalla on tieto joka vaikuttaa koulutussuunnittelun valintoihin. (Männikkö, L.)

Koulutussuunnittelun aikana koulutusidea muotoillaan selkeästi koulutustavoitteeksi ja aiheeksi jonka ympärille rakennetaan oppimissisältö ja koulutuksen toteutustapa. Suunnittelu kannattaa aloittaa päättämällä kenelle koulutus suunnataan ja mistä osa-alueista se koostuu. Seuraavaksi mietitään mitkä ovat resurssit ja mitä koulutukselta odotetaan. Tämän jälkeen voidaan alkaa rakentaa konkreettista koulutussuunnitelmaa. Koulutussuunnitelman toteuttamisvaiheessa on monia käytännön asioita joista eniten aikaa vievät koulutusympäristön rakentaminen ja koulutusmateriaalin tuottaminen. (Männikkö, L.)

Koulutussuunnitelma on parhaimmillaan kaikki ydinasiat kattava asiakirja. Nämä asiat ovat mitä koulutetaan, miksi koulutetaan, ketä koulutetaan, kuka kouluttaa, miten koulutetaan, milloin ja missä koulutetaan, miten markkinoidaan, kuinka paljon se maksaa sekä miten ja arvioidaan. (Männikkö, L.)

3.1 Mitä koulutetaan

Koulutusidealalle tulee muotoilla tarkka nimi mikä kuvaa koulutusta hyvin ja on riittävän informatiivinen. Tämän jälkeen mietitään sisältö ja tavoitteet. Samalla voidaan rakentaa koulutukselle ohjelma ja aikataulu. Koulutus sisältö suunnitellaan tavoitteiden mukaisesti. Sisällön suunnitteluun kuuluu olennaisesti ajankäyttö. Pitää miettiä kuinka paljon aikaa on koulutettavalta vaadittava. Aikaa ei saa kuitenkaan vaatia liikaa ja aikataulu ei saa olla liian täynnä. Muuten koulutus saattaa vaikuttaa sekavalta eikä se jää koulutettavan mieleen. (Männikkö, L.)

3.2 Miksi koulutetaan

Koulutuksessa on opinnollinen tavoite. Tarkoitus on purkaa koulutus osiin ja miettiä mikä osa koulutusta on kertausta ja mikä tietojen päivitystä. Oppimissisältö pyritään siis purkamaan koulutettavalle. (Männikkö, L.)

3.3 Ketä koulutetaan

Jokaisella koulutuksella on oma kohderyhmänsä. Tällöin jokainen koulutus pystytään rajaamaan koskemaan vain koulutettavia, jotta ryhmä ymmärtää että koulutus on heille tarkoitettu. Jokainen koulutusryhmä on erilainen. Tämän takia on hyvä tehdä taustatyötä ja selvittää koulutettavien taustat ja taidot. Tämä auttaa määrittämään koulutuksen tason. (Männikkö, L.)

3.4 Kuka kouluttaa

Työnjaon koulutukseen määrittää koulutuksen suunnittelija ja kouluttaja. Kouluttajan valinta on erittäin iso osa suunnittelua. Kouluttajan valinnassa kannattaa tutustua hyvin kouluttajan asiantuntemukseen, esiintymistaitoon ja kykyyn edistää oppimista. Huono kouluttaja voi helposti pilata hyvin suunnitellun koulutuksen. Koulutuksen suunnittelija sopii tarkasti työnjaosta kouluttajan kanssa ja ennen koulutusta kertaa sovitut asiat kouluttajan kanssa koulutuksen onnistumisen takaamiseksi. (Männikkö, L.)

3.5 Miten koulutetaan

Kun aihe, koulutusryhmä ja kouluttaja on valittu, olisi hyvä päättää mitä opetusmenetelmää käytetään. Mikäli kouluttaja ja suunnittelija ovat eri henkilöitä, päättää kouluttaja yleensä itse sopivan tavan vetää koulutuksen. Kun opetusmenetelmä on valittu, voidaan miettiä minikälaisia harjoituksia koulutuksessa olisi hyvä olla. Vaihteleva koulutustilanne pitää koulutettavien vireystason korkealla ja he jaksavat osallistua aktiivisemmin. (Männikkö, L.)

3.6 Milloin ja missä koulutetaan

Koulutuspaikka, tilavarustus ja ajankohta ovat tärkeitä asioita koulutuksen kannalta. Ajankoh- ta on hyvä määritellä ryhmän mukaan. Koulutuspaikkaa varatessa olisi hyvä miettiä paikan sopivuutta opetusmenetelmän kannalta. Tilanvarauksen yhteydessä täytyy myös miettiä ruokailumahdollisuudet mikäli koulutus kestää koko päivän. Koko päivän kestävä koulutuksen yhteydessä on hyvä tarjota esimerkiksi aamupala, lounas ja iltapäiväkahvit. (Männikkö, L.)

3.7 Miten markkinoidaan

Koulutuksen markkinointia kannattaa miettiä sen mukaan onko se pakollinen vai vapaaehtoi- nen. Markkinoinnin on hyvä olla innostava, jotta osallistujalle saadaan hyvä mielikuva koulu- tukseen osallistumisesta. Työpaikan sisällä mainostamisen välineitä voi olla esimerkiksi sähkö- posti, tiedote ja yrityksen sisäinen lehti. Markkinointiin kannattaa käyttää hyvin aikaa, jotta se tavoittaa riittävän määrän kohderyhmästä. (Männikkö, L.)

3.8 Kuinka paljon maksaa

Koulutuksen budjettia varten on hyvä tehdä arvio, jotta voidaan määritellä resurssit. Koulutuksen budjetti on hyvä pitää koko ajan mielessä, sillä rahoitusta ei voi ylittää ja tuottamaton koulutusta ei haluta järjestää. Kustannusarviota varten on hyvä laskea seuraavat asiat: koulutustilat, välineet, kouluttaja, ruokailu sekä materiaalit. (Männikkö, L.)

3.9 Miten arvioidaan

Arviointia on hyvä miettiä etukäteen. Millä tavalla osallistujat arvioidaan, saako koulutuksesta arvosanan vai kurssitodistuksen. Lisäksi on hyvä miettiä riittääkö osallistuminen vai onko lopussa jonkinlainen tentti.

Koulutuksen arvioinnin kannalta on hyvä miettiä miten palautetta aiotaan kerätä. Täytetäänkö palautelomake saman tien vai myöhemmin. Minkälainen palautelomake on eli minkälaista palautetta halutaan kerätä. (Männikkö, L.)

4 KOULUTUSMATERIAALIN TEKO

4.1 Tutustuminen ohjelmaan

Tutustuminen ohjelmaan alkoi 20.11.2007, kun sain ohjelmistopohjaisen VoIP-puhelimen koneelleni. Ohjelma on suhteellisen yksinkertainen ja sen harjoittelu alkoi hyvin. Jo ensimmäisen tunnin aikana olin jo ehtinyt opetella tärkeimmät toiminnot ja kirjata ylös mitä koulutusmateriaaliin tarvitaan.

Tärkeimpiin toimintoihin lukeutuu soittaminen, vastaaminen, henkilöhaaku, eri numeroiden valinta, soitonsiirto ja poissaolotilan määrittäminen. Äsken mainitut ovatkin juuri ne mistä koulutusmateriaali tulee kertomaan.

Pöytäpuhelimen ensitutustuminen tapahtui Fujitsun projektityöntekijän opetuksella. Se oli tärkeimpien toimintojen läpikäymistä ja taustatiedon opettelua erilaisia ongelmatilanteita varten. Minulle koulutus antoi hyvän kuvan siitä mitä tulen kirjoittamaan käyttöohjeeseen. Koulutuksen jälkeen sain pöydälleni puhelimen, tosin ilman yhteyttä, mutta pääsin sen avulla harjoittelemaan ja kirjoittamaan ohjetta.

4.2 Käyttäjänmateriaali

Käyttäjän materiaali luominen alkoi 22.11.2007. Puhelimia on kaksi erilaista, pöytäpuhelin ja ohjelmistopuhelin, joten aloitin helpommasta päästä ja tein pöytäpuhelimen ohjeen ensin. LIITE 1 on Cisco 7911 pöytäpuhelimen käyttöohje ja LIITE 2 Wicom CDT ohjelmistopuhelimen käyttöohje. Pöytäpuhelimen käyttöohje ja ohjelmistopuhelimen käyttöohje

LIITE 1 ja LIITE 2 eivät ole mukana lopullisessa versiossa.

Pöytäpuhelimien käyttöohje oli helppo tehdä, sillä puhelimen mukana tulee käyttöohje, josta on helppo ottaa vain ne asiat mitkä tulevat Stockmannille puhelimen ominaisuuksiin. Ohjeista voi muokata tekstiä lyhyempään ja helppolukuisempaan versioon, Stockmannin näköiseksi ohjeeksi.

Enemmän ongelmia tuotti saada kuva Cisco 7911 IP-puhelimesta, mutta studiosta lainatulla optisella digitaalikameralla kuvan ottaminen oli helppoa ja studion väen avulla sen siirtäminen ja muokkaaminen sopivan kokoiseksi ei tuottanut ongelmia.

Cisco 7911 IP-pöytäpuhelimien lyhyt käyttöohje on neljä sivua pitkä ja sen sisällysluettelo on:

1. Yleistä
 - 1.1 Puhelimet osat
2. Puhelut
 - 2.1 Soittaminen
 - 2.2 Vastaaminen
3. Toiminteet
 - 3.3 Soitonsiirto/ennakkosiirto
 - 3.4 Vastaamattomat-, vastatut- ja soitetut puhelut
 - 3.5 Neuvottelu
 - 3.6 Puhelunsiirto
 - 3.7 Pito
 - 3.8 Viestit
4. Asennus

Itse ohjeen tekeminen oli yllättävän nopeaa, koska hyvä sisällysluettelo oli jo valmiina. Myös puhelimen käyttö on yksinkertaista ja olin saanut Fujitsulta hyvän koulutuksen sen käyttöön. Kun käyttöohje oli valmis, konvertoin se pdf-tiedostoksi ja lisäsin sen soitto-ohjeiden kanssa intraan henkilöstöohjeiden alle puhelinohjevalikkoon.

Käyttöohje ohjelmistopuhelinta käyttävälle henkilölle oli huomattavan paljon vaikeampaa kuin pöytäpuhelinohjeen luonti. Ohjelmistopuhelimesta (CDT) on paljon enemmän ominaisuuksia, toimintoja ja pikanäppäimiä. Testaamisen ja harkinnan jälkeen aloin tekemään ohjetta pöytäpuhelinohjeen mallin mukaisesti. Lisänä ohjeeseen tuli tietenkin uudet ominaisuudet ja toiminnot, kuten ohjelman puhelinluettelon käyttäminen ja puheposti sekä tietoa käyttöliittymästä ja sisään- ja uloskirjautumisesta. Sisällysluettelo on seuraava:

1. Käyttöliittymä

2. Sisäänkirjautuminen

3. Uloskirjautuminen

4. Puhelimen lisäasetusten ohjelmointi

4.1 Audioasetusten muuttaminen

4.2 Sankaluurit

4.3 Cyberphone-luuri

4.4 Äänen voimakkuus, mikrofoni ja wave

4.5 Soitonsiirto

5. Kohdekentän käyttäminen

5.1 Tavoitettavuustietojen muokkaaminen

5.2 Pikavalintapainikkeiden käyttäminen

5.3 Pikanäppäimien käyttäminen

6. Puhelut

6.1 Puheluiden soittaminen

6.2 Puheluihin vastaaminen

6.3 Puheluiden laittaminen pitoon ja vapauttaminen

6.4 Välipuheluiden soittaminen

6.5 Puheluiden yhdistäminen

6.6 Puheluiden siirtäminen

6.7 Puheluiden lopettaminen

6.8 Neuvotteluiden aloittaminen

6.9 Neuvotteluiden pitäminen

6.10 Neuvotteluiden lopettaminen

7. Puheposti

7.1 Puhepostin kuuntelu soittamalla puhepostinumeroon

7.2 Puhepostinkuuntelu sähköpostin liitetiedostona

7.3 Puhepostin kuuntelu CDT-sovelluksessa

7.4 Asetukset ja puhepostin kuuntelu ie-selaimella

8. DTMF - merkkien syöttäminen aktiivisten puheluiden aikana

9. Symbolit ja kuvakkeet

4.3 Kouluttajanmateriaali

Kouluttajalle ei erilaista materiaalia tarvitse tehdä. Itse koulutus käydään läpi käyttämällä peruskäyttäjän materiaalia. Koulutus etenee sivu kerrallaan eteenpäin ja yhdessä harjoittelemalla.

4.4 Palautelomake

Palautelomake tehdään selainpohjaisella ohjelmalla. Ohjelman nimi on Webropolin. Tavoitteena palautelomakkeen tekemiselle on saada mahdollisimman laaja vastauspinta-ala tekemättä kuitenkaan liian pitkää kyselyä. Tämän takia päätin käyttää kyselyssä neljää kysymystä, joista yksi on monivalinta ja kolme on kysymyksiä, joihin voi vapaasti kommentoida. Kysymyksillä on tarkoitus selvittää mitä mieltä opiskelijat olivat koulutuksesta, mitä he oppivat ja miten he tuntevat koulutuksen auttavan heitä työssään käyttessään ohjelmaa.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitetaan itse koulutusta ja sen sisältöä.

Jokaiseen kohtaan voi valita vastauksen neljästä eri vaihtoehdosta. Stockmann tekee kyselyt yleensä viidellä vastausvaihtoehdolla, mutta minä en halunnut antaa vastaajalle ”en kommentoi”-vaihtoehtoa, jotta kantaa olisi pakko ottaa. Kysymyksen vaihtoehdot ovat ”runsaasti parannettavaa”, ”parannettavaa”, ”hyvä” ja ”erinomainen”. Kysymykset kaksi ja kolme käsittelevät oppimista sekä miten sitä voisi kehittää. Molemmat kysymykset ovat avoimia. Lopuksi on tilaisuus antaa yleistä palautetta mistä tahansa koulutukseen liittyvästä.

Palautelomake ja vastaukset ovat liitteenä lopussa. (LIITE 3 ja LIITE 4)

Elektronista versiota pääsee katsomaan seuraavasta linkistä.

<https://www.webropol.com/P.aspx?id=209418&cid=41119653>

5 KOULUTUSAIKATAULU

5.1 Käyttäjien kartoitus

Käyttäjien kartoitusta minun ei itse tarvitse tehdä, koska se päätös tehdään ylemmällä tasolla. Alun perin suunnitelmissa oli, että tämä ohjelmistopohjainen VoIP-puhelinliittymä tulisi noin viidellesadalle ihmiselle, mutta muista kustannusjohteisista syistä ryhmää on karsittu ja

ohjelmistopohjainen puhelin tulee noin 50 henkilölle. Tähän ryhmään kuuluu sekä Helsingin että Pitäjänmäen kanta-asiakaspalvelupisteiden henkilökunta. Muut käyttäjät, jotka eivät saa ohjelmistopuhelinta, saavat tavallisen näköisen VoIP-pöytäpuhelimen (Cisco 7911). Sitä varten ei koulutusta tarvitse. Opastus ja käyttöohjeet tehdään kuitenkin ja tarvittaessa annetaan opastusta puhelimen käytöstä. Lisätietoa liittymästä voidaan käydä antamassa esimerkiksi tiimin palaverissa kaikille yhdellä kerralla.

Yhtiön sisäisessä intrassa on ohjeet puhelimen käytöstä sekä soitto-ohjeet talon sisälle ja ulos. Intran puhelinohjeet sivustolla on lopussa Helpin tiedot johon voi ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Sivustolta löytyy paljon ohjeita ja mukana Cisco 7911 käyttöohje ja Wicom ohjelmistopuhelimen käyttöohje. Jokainen käyttäjä saa sähköpostia ohjeiden sijainnista sekä sama ilmoitus tulee intran etusivulle.

5.2 Kutsun teko

Kutsut muodostetaan henkilöstön kehittämisosaston tapojen mukaisesti. Se pitää sisällään tiedot kurssista, paikasta, päivämäärästä ja ajasta. Kutsu pitää myös sisällään pohjapiirroksen Pitäjänmäen tiloista, johon on piirretty kartta pc-luokkaan. Pohjapiirroksen olen piirtänyt uusiksi, koska tiloissamme on nykyään kaksi koulutusluokkaa.

Kutsuja on viisi kappaletta, mutta ne eroavat toisistaan vain päivämäärän kohdalta. Liitteenä yksi kutsuista.

Katso kutsu LIITE 5

Katso Pitäjänmäen kulku kartta LIITE 6

5.3 Tilojen varaaminen ja käyttäjien jako

Kuten aikaisemmin mainitsin, koulutus pidetään Pitäjänmäen pc-luokassa johon on asennettu tilapäisesti ohjelmistopuhelimet harjoittelua varten. Stockmannin jokaisen neuvotteluhuoneen ja koulutusluokan varaus toimii Outlookin sähköisen kalenterin avulla. Jokainen, jolla on yhtiön sähköposti, pystyy avaamaan kalenterin ja varaamaan sieltä ajan. Keskusteltuani kanta-asiakaspalvelun päällikön kanssa sekä Helsingin tavaratalon kanta-asiakaspisteen tiimiesimiehen kanssa, sovimme koulutukset viikoille 3 ja 4. Pc-luokkaan mahtuu 10 henkilöä kerralla, joten koulutuksille tarvitaan viisi päivää. Koulutuspäivät ovat 14.1.09, 15.1.09, 16.1.09, 21.1.09 ja 22.1.09

Oletuksena luokka on varattu joka päivälle kello 10.00 - 12.00. Mikäli ensimmäisen koulutuksen jälkeen tuntuu, että aikaa tarvitaan lisää, on asiasta sovittu ja sitä voidaan hieman venyt-

tää. Kutsujen lähetystä varten kanta-asiakaspalvelun työvuorosuunnittelija lähettää minulle listat siitä, ketkä osallistuvat koulutuksiin minäkin päivänä.

5.4 Kutsujen lähetys

Saatuani osallistujalistat luon kaikista päivistä oman sähköpostijakeluasettelon jonka jälkeen muokkaan jokaiselle oman kutsun, jotta päivä olisi oikein. Kutsut lähetetään sähköpostilla kokouskutsuna jonka osallistuja hyväksyy. Näin ollen pystyn tarkkailemaan ketkä osallistujat ovat tulossa. Tarvittaessa voin soittaa perään ja tiedustella henkilön saapumista paikalle, sekä mahdollisesti sopia tai vaihtaa aikoja.

5.5 Puhelinohjelmiston asennus pc-luokkaan

Puhelinohjelmiston asentaminen on helppoa. Stockmannin HelpDesk asentaa ne etänä kaikkiin pc-luokan koneisiin. 3.1.2009 kävin pc-luokassa katsomassa kaikkien tietokoneiden numerot ja lähetin ne sähköpostilla Helppiin jossa he lisäävät koneet vain tiettyyn ryhmään ja SMS (System management server) asentaa ne etänä koneisiin automaattisesti.

6 KOULUTUKSET

6.1 Koulutusten jälkipuinti

Ensimmäisen koulutuksen tuomien kokemusten ja palautteiden perusteella koulutus meni hyvin ja kaikki oleellinen käytiin läpi. Aikaakin meni vain 75 minuuttia. Palautteiden perusteella koulutus sujui hyvin ja kouluttaja osasi asiansa. Itse ohjelma on helppokäyttöinen eikä vaadi erikoista ponnistelua oppia sen käyttö. Ylimääräisiä kysymyksiä ei koulutuksen lopulla tullut, mikä viittaa että kaikki tarvittava käytiin läpi.

Toisesta koulutusryhmässä yksi osallistuja oli sairaana. Koulutus sujui jälleen hyvin, mutta nopeammin kuin ensimmäisellä kerralla. Tämä olikin odotettavissa, koska kouluttaja osaa toisella kerralla jo kertoa paremmin asiansa. Oppilaat olivat tyytyväisiä ja innokkaita käyttämään uutta puhelinta.

Kolmannessa koulutusryhmässä luokassa oli rento tunnelma ja kouluttajan puhe alkoi tulla jo luontevammin. Kaikilla oli hauskaa, mutta keskittyminen ei kuitenkaan häiriintynyt. Koulutuksen kesto oli 60 minuuttia. Oppilaat olivat tyytyväisiä, vaikka heidän mielestään puoli tuntia olisikin riittänyt. Kolmannessa ryhmässä oli nuoria, jotka olivat tottuneita IT-käyttäjiä.

Neljännessä koulutusryhmässä kaikki koulutettavat olivat vanhoja tuttuja ja koulutus sujui hyvin. Välillä minulla oli hieman vaikeuksia pysyä asiassa ja koulutukseen meni aikaa 90 minuuttia.

Viidennessä koulutusryhmässä, ryhmä oli hiljaa, kuunteli ja teki perässä. Koulutus kesti 65 minuuttia, eikä ryhmällä ollut koulutuksen jälkeen kysyttävää.

6.2 Poissaolot

Koulutukset sujuivat hyvin ja aikataulun mukaisesti. Ainoastaan yksi osallistuja oli kipeänä koulutusten aikana. Häntä ei saatu toiseen ryhmään, koska luokassa oli vain 10 konetta ja koulutukset olivat kaikki täynnä. Tämän takia hänelle tullaan pitämään oma ylimääräinen pikakoulutus, jonka hoitaa hänen oma esimiehensä.

6.3 Lisäkoulutukset

Lisäkoulutukseen ei tarvitse erillistä aikaa pc-luokasta. Koulutus pidetään osallistujan omalla työpisteellä hänen omalla koneellaan. Myös tämä tapahtuu esimiehensä johdosta.

7 PALAUTTEIDEN KÄSITTELY

7.1 Palautteiden yhtenäistys

Alkuperäisenä ideana oli tehdä jokaiselle ryhmälle oma palautekysely. Loppujen lopuksi tehtiin kuitenkin yksi yhtenäinen kysely koska haettiin kaikkien koulutusryhmien yhteistä mielipidettä ja lisäksi viiden kyselyn koostaminen yhteen olisi turhaa työtä. Näin ollen päädyin tekemään vain yhden palautekyselyn (LIITE 3) ja antamaan sen kaikille täytettäväksi. Näin kaikki palautteet koostuvat samaan raporttiin ja vastausprosentit tulevat helposti yhteen laskettuna.

7.2 Vastausten käsittely

Palautteita tuli yhteensä 39. Vastaukset kulkevat hyvin niin kutsuttua kultaista keskitietä. Vastaukset löytyvät liitteestä 4.

7.3 Kehitysideat

Kehitysideoita ei palautteissa tullut. Tähän on syynä luultavasti se, että sovellus on helppo-käyttöinen ja koulutuskin kesti vain noin tunnin. Oppilaat olivat tyytyväisiä käyttöohjeeseen ja siihen että koulutus meni sen mukaan. Heidän oli helppo seurata koulutusta ja jälkepäin tarkistaa asiat tarvittaessa.

7.4 Koulutuksen muokkaus

Koulutusta ei palautteiden perusteella tarvitse muokata. Oman käsityksen mukaan ainoa minkä voi muokata on koulutusaika. Mitä paremmin asiat oppii kertomaan, sitä nopeammin koulutus menee. Luultavasti pelkästään tunnin varaus koulutusluokkaa kohden riittää jatkossa.

8 LOPPUPÄÄTELMÄT

Lopuksi katsotaan vielä mitä olen oppinut opinnäytetyön teon aikana. Kuinka olen kehittynyt, mitä uusia näkökulmia olen löytänyt ja kuinka voin hyödyntää kaikkea oppimaani jatkossa.

8.1 Koulutusoppi

Kaikkien henkilöiden jotka joutuvat esiintymään, olisi hyvä lukea koulutusoppia. Tämä on auttanut minuakin paljon erilaisten koulutustekniikoiden käyttämisessä. Opetusmenetelmiä kuten myös oppimismalleja on monia ja niitä saattaa yhteen luokkatilaan mahtua kovinkin monta. Kun näitä malleja on yhdessä luokassa monta, olisi hyvä saada muokattua opetusta sen mukaan että siitä olisi iloa ja hyötyä kaikille omalla ominaisella tavalla. Tähän liittyen olen oppinut erilaisista koulutusmenetelmistä ja itse kouluttamisesta paljon ja siitä on työni kannalta ollut paljon apua. Stockmann konserni käsittää nykyään noin 23 000 henkilöä joiden työtehtävät ovat laidasta laitaan, joten erilaisten koulutusten vetäminen täysin erilaisille ryhmille on laajentanut näkulmaani opinnäytetyötä tehdessä.

8.2 Koulutus

VoIP-koulutusten pitämisessä en oppinut kovinkaan paljon uutta. Koulutukset olivat ”tee perässä ja harjoitellaan-tyyppisiä”. Mikäli koulutukset olisivat kestäneet pidempään kuin yhden tunnin, olisin voinut kokeilla muitakin koulutustapoja. Tähän tilanteeseen yhden koulutustavan valinta oli kuitenkin hyvä ratkaisu. Opin paljon uutta sanattomasta viestinnästä luokiessani koulutusoppaita sekä harjoitellessani kouluttajakoulutuksessa. Opin kuinka paljon eleet ja sanamuodot vaikuttavat koulutustilanteeseen ja millaisia eleitä olisi hyvä välttää. Kuten aikaisemmin mainitsin, Stockmann konsernissa työskentelee noin 23 000 henkilöä laidasta laitaan eri työtehtävissä ja kaikkien näiden ihmisten kouluttaminen kuuluu vastuulleni.

Näitä erilaisia ryhmiä varten sanattoman viestinnän oppiminen olikin erittäin kehittävää. Näin ollen pystyn jatkossa muuttamaan tyyliäni sen mukaan ketkä koulutuksessa ovat ja mistä on kyse. Esimerkiksi nuorten kanssa voi pitää erilaisia koulutuksia kuin vanhempien. Koulutusoppiin perehtyminen onkin avartanut työmaailmaani huomattavasti.

8.3 Käyttöohjeet

Käyttöohjeen teko sujui yllättävän helposti. Pöytäpuhelimen ohjeen tekoon kysyin muutamalta käyttäjältä, mitä sen olisi hyvä sisältää ja tein ohjeen sen perusteella. En käyttänyt mitään koulutusopin mukaisia tekotapoja, vaan tein ohjeen puhtaalla maalaisjärjellä. Halusin saada ohjeesta tarpeeksi yksinkertaisen, jotta se olisi kaikille helposti ymmärrettävissä. Kun olin saanut ohjeen valmiiksi, käytettiin se vielä ylemmällä taholla tietoliikenteen päälliköllä. Hän piti kovasti tuotoksestani ja se pistettiin samantien jakoon.

CDT-ohjelman käyttöohjeen teko oli vaativampaa. Se muokattiin jo valmiista ohjeesta Stockmannille sopivaksi. Fujitsun ohje oli noin 200 sivua ja lyhensin siitä 90 % lyhyemmän version. Poistin alkuperäisestä ohjeesta kaikki ylimääräiset hienoudet ja jätin jäljelle perustoiminnot jotka kuuluu jokapäiväiseen työkäyttöön. Samalla muokkasinkin tekstin paremmin sopivaksi Stockmannille. Tämän ohjeen tekoon en myöskään käyttänyt mitään koulutusopin mallia vaan pyrin tekemään siitä helposti ymmärrettävän. Tämä onnistui hyvin ja ylempi taho sekä käyttäjät olivat tyytyväisiä. Näiden ohjeiden teon jälkeen olen saanut vastuulleni useita muita projekteja liittyen esimerkiksi ohjeiden tekoon. Niiden valmistaminen oli jo helpompaa koska olin oppinut miten kirjoittamisen suhteen kannattaa edetä.

8.4 Oma kehittyminen

Oma kehittyminen koko tänä aikana on ollut suurta. Sain kouluttajakoulutuksesta paljon tietoa ja taitoa jatkoa ajatellen. Samalla erilaisten koulutuksiin liittyvien kirjojen lukeminen on antanut minulle paljon uutta tietoa ja ymmärrystä koulutustoimintaa ajatellen. Myös itse kouluttaminen on parantunut huomattavasti. Tämä johtuu etenkin siitä, että kaksi - kolme koulutusta viikossa antaa paljon kokemusta ja itsevarmuutta.

Omia oppimistavoitteitani olivat koulutuksen suunnittelun harjaannuttaminen, uusien opetusmenetelmien oppiminen ja vanhojen kehittäminen sekä myös erilaisten opetusmenetelmien käyttäminen erilaisissa tilanteissa. Lisäksi tavoitteena oli oman esiintymisvarmuuden selvittäminen ja mahdollinen kehittäminen. Omista oppimistavoitteistani voin sanoa että koulutuksen suunnittelu on tulevaisuudessa huomattavan paljon helpompaa, vaikka tämä ensimmäinen ei mikään suuri suunnitelma ollutkaan. Uusia koulutusmenetelmiä olen oppinut hyvin paljon kurssilta ja eri kirjoista. Olen päässyt harjoittelemaan oppimaani koulutusten yhtey-

dessä, jolloin niistä on muodostunut parempi kuva. Itse koulutus ja esiintyminen on parantunut huomattavasti.

Koulutuksen myötä olen oppinut ottamaan paremmin huomioon myös sanattoman viestinnän. Mitä sillä tarkoittaa ja mitä kaikkea sillä voi saada aikaiseksi. Opin myös paljon erilaisia opetusmenetelmiä, vaikka niitä ei minun pitämissä koulutuksissa voinutkaan käyttää. Oppimastani on kuitenkin varmasti hyötyä tulevaisuutta sekä mahdollisia koulutuksia ajatellen.

Koulutusmateriaalia olen tuottanut aikaisemminkin, mutta koulutuksissa opin hieman paremmin jäsentämään ja käyttämään uusia lähestymistapoja materiaalin luomiseen. Vaikka olen saanut luokan ennenkin hyvin haltuuni, ymmärrän nyt miten se tapahtuu ja kuinka saan kontrolloitua luokkaa vieläkin paremmin. Mielenkiintoisimmat kehityksen osa-alueet olivat vuorovaikutus ja esiintymisvarmuus. Oli hienoa löytää uusia tapoja kehittää itseään, vaikka olinkin kouluttajan mielestäni luokan paras kyseisissä osa-alueissa. Kaiken kaikkiaan pystyn nykyään tuottamaan parempia materiaaleja koulutuksiin ja kouluttajalle. Uusimmassa projektissani olen huomannut ajattelevani asioita eri kantilta kuin ennen. Löydänkin koko ajan uusia näkökulmia asioihin joita en ennen ajatellut voivani muokata.

LÄHTEET

Educa-instituutti, 2008. Kouluttajakoulutus materiaalit. Helsinki

Enkenberg, J. 2000. Oppimisesta ja opetusmalleista yliopistokoulutuksessa.
<http://sokl.joensuu.fi/verkkojulkaisut/kipinat/JormaE.htm#Oppimisk%20E4sityksist%20E4>

Karila, A. 2005. Internet-puhelut (Voip). Selvitys.
http://www.mintc.fi/filesserver/Julkaisuja%2016_2005.pdf

Kasanen, Eero, Lukka, Kari & Siitonen, Arto (1991). *Konstrukttiivinen tutkimusote liiketaloustieteessä*, Liiketaloudellinen Aikakauskirja, Nro. 3. ss.301-327.

Kupias, P. 2001. Oppia opetusmenetelmistä. Educa Instituutti Oy.

Marckwort, R & A. 1992. Kouluttajan uudet vaatteet. Helsinki. Tekijät ja Kirjayhtymä Oy.

Männikkö, L. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Opintotoiminnan keskusliitto Ry.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/index.htm>

Peltonen, M. 1985. Koulutusoppi. Keuruu. Otava.

Rogers, J. 2004. Aikuisoppiminen. Helsinki: Finn Lectura.

Stahl, S. A., Different strokes for different folks? A critique of learning styles. American educator, 1999.

Valtiovarainministeriö. 2006. Tietoturvakouluttajan opas.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20061128Tietot/Vahti_11_06.pdf

Vuorinen, I. 2001. Tuhat tapaa opettaa: Menetelmäopas opettajille, kouluttajille ja ryhmän ohjaajille.

Webropol 2008. <http://www.webropol.com/>

LIITTEET

LIITE 1 Cisco 7911 käyttöohje

LIITE 2 Wicom CDT käyttöohje

LIITE 3 Palautelomake

LIITE 4 Palautteiden vastaukset

LIITE 5 Kutsu

LIITE 6 Kartta

LIITE 7 7911 puhelimen sisällysluettelo

LIITE 8 CDT sisällysluettelo

LIITE 3

Wicom puhelinjärjestelmän palautelomake



Kiitos aktiivisesta osallistumisesta Wicom puhelinjärjestelmä-koulutukseen. On tärkeää, että annat palautetta koulutuksesta, jotta koulutusta voidaan kehittää. Kiitos!

1) Arvioi

	1 Runsaasti parannettavaa	2 Parannettavaa	3 Hyvä	4 Erinomainen
Koulutuksen sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen sovellettavuus omaan työhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen toteutustapa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Mitä opit erityisesti?

3) Miten parantaisit koulutusta?

4) Muita kommentteja:

Haluan lähettää vastaukset

Lähetä

Raportointi >> Perusraportti Wloom puhelinjärjestelmän palautelomake

Kyselyn nimi Wloom puhelinjärjestelmä
 Kyselyn tekijä HRD
 Kysely luotu 12.2.2008 10:57:02
 Vastaajien kokonaismäärä 37

1. Arvioi

Kysymykseen vastanneet: 37

	1 Runsaasti parannettavaa (arvo: 1)	2 Parannettavaa (arvo: 2)	3 Hyvä (arvo: 3)	4 Erinomainen (arvo: 4)
Koulutuksen sisältö (ka: 3,184; yht: 38)	0%	18,4%	44,7%	36,8%
Koulutuksen sovellettavuus omaan työhön (ka: 3,316; yht: 38)	0%	13,2%	42,1%	44,7%
Koulutuksen toteutustapa (ka: 3,289; yht: 38)	0%	10,5%	50%	39,5%
ka: 3,263; yht: 114	0%	14%	45,6%	40,4%

2. Mitä opit erityisesti?

- omat asetukset (2055668)
- Tehokkaita työskentelytapoja (hakemisto & pikanäppäimet) (2055668)
- Poissaolotietojen käytön. (-12805264)
- Tavoitettavuustiedot (-16849582)
- Omien tietojen muokkaus. (-16849792)
- Hakutulmien käyttö puhelinluettelossa. (-16849847)
- K kaikki jäi hyvin muistiin. (-16849916)
- vastaaminen ja soittaminen (-16849955)
- Jonomuutokset. Puheluiden poiminta (-16850000)
- Pikkunäppäimistö. (-16850049)
- Vinkkejä hakutulmiin. (-16850244)
- Työtä helpottavia kikkoja. (-16850304)
- K kaikki ihan uutta. (-16850362)
- pitto (-16850448)
- en pysynyt mukana (-16850612)
- Puhepostin kuuntelu (-16850664)
- Puheluiden poiminta (-16850822)
- Audioasetukset. (-16850930)
- Tavoitettavuustietojen muokkaaminen (-16851090)
- Muutamia asioita tuli opittua. (-16851531)
- Koko käytöillitymän toiminta (-16851637)
- alka helppo homma (-16851696)
- yleiset soittoasiat (-16851810)
- Ohjelman monipuolisuutta. (-16851942)
- Saimme hyödyllistä tietoa ohjelman käytöstä. (-16852160)
- Tavoitettavuustietojen muokkausta. (-16852462)
- Yleiset asiat (-16852629)
- Puheluiden menettelytavat. (-16852720)
- "pieniä" asioita jotka nopeuttavat ohjelman käyttöä. (-16854220)
- Tavoitettavuuslöödet (-16854362)
- Puhelimen yleistä käyttöä (-16854810)
- Asetusten muuttaminen itselleen sopiviksi (-16854845)
- Puhelimen käyttöä nopeuttavia asioita (-16855193)

3. Miten parantaisit koulutusta?

1. pidempi koulutus (2055668)
2. Hyvin toimiva kokonaisuus. (2055668)
3. Ei mainittavaa (-12805264)
4. Ollisi voinut olla pidempi. Jos kaikki ei oppinut. (-16849792)
5. Vanhempana tipahdin usein kärryiltä. Ollisi kiva olla vanhemmille oma pidempi koulutus. (-16849847)
6. Ei parannettavaa. Sopivan kilvas tahti. (-16849916)
7. Ei tule minun työssäni käytyä muuta kuin vastaamista (-16849955)
8. Oikein hyvä. (-16850000)
9. Parempi ilmastointi luokkaan. (-16850049)
10. Lisää harjoittelua. (-16850244)
11. Materiaali ennakkoon. (-16850304)
12. Lisää harjoituksia. (-16850362)
13. en (-16850448)
14. enemmän aikaa miettiä asioita (-16850612)
15. pikanäppäinten käyttöä (-16850664)
16. - (-16850930)
17. Enemmän aikaa pikanäppäinen käyttämiseen. (-16851090)
18. Ei kuulu minulle. (-16851531)
19. Erittäin hyvä näin (-16851637)
20. lyhyempi tilaisuus (-16851696)
21. lyhyempi koulutus (-16851810)
22. Opettaja pikanäppäimiä olisi voinut käydä tarkemmin. (-16851942)
23. Pidempi aika ja lisää harjoituksia. (-16852160)
24. Hyvä näin. (-16852462)
25. Tyytyväinen tilaisuuteen (-16852629)
26. Eritasoisille eri kurssit. (-16852720)
27. Koulutus oli asiallinen, ei parannuksia. (-16854220)
28. Toimiva (-16854362)
29. - Ei muutettavaa (-16854810)
30. Vielä lisää aikaa kysymyksiin. (-16855193)

4. Muita kommentteja:

1. Iloinen kouluttaja (2055668)
2. Johdonmukainen eteneminen ja laaja kokonaisuus (2055668)
3. Hyvä ja rento kouluttaja. (-12805264)
4. Kiltos, tämä auttaa. (-16849582)
5. Tarpeeseen tuli. (-16849847)
6. tarkempi selvitys kuka tarvitsee (-16849955)
7. Kiltokset iloiselle kouluttajalle. (-16850000)
8. Relpas esittelytyyli. (-16850049)
9. Hyvä materiaali. (-16850244)
10. Hyvä hyvä. (-16850304)
11. - (-16850362)
12. ei (-16850448)
13. hyvä tunnelma luokassa (-16850612)
14. hauskaa oiii! (-16850664)
15. Hyvä ajoitus koulutukselle (-16850822)
16. Jaettu materiaali oli hyvä. (-16850930)
17. Kokonaisuutena oikein hyvä paketti. (-16851090)
18. Todeella tarpeeseen tuli (-16851637)
19. Ihan kiva (-16851810)
20. Oikein mukava kouluttaja. Iso kiitos hänelle. (-16851942)
21. Kiltoksa. (-16852160)
22. - (-16852462)
23. Tarpeeseen tulee. (-16852629)
24. Kokonaisuus hyvä. Kiltoksa tästä. (-16852720)
25. Hyvä kouluttaja. (-16854220)
26. Kiltos (-16854362)
27. - Kiltoksia mukavasta tilaisuudesta (-16854810)
28. Vetäjä oli mukava ja pätevä. (-16855193)

LIITE 5

Hei!

Tervetuloa ohjelmistopohjaisen Voip-puhelinliittymän käyttökoulutukseen. Koulutuksen tavoitteena on, että osallistuja oppii käyttämään uutta puhelintaan täysivaltaisesti.

Aika

15.1.2008 klo 10.00 - 12.00.

Paikka

Stockmann Pitäjänmäki, Kutomotie 1 B, PC-luokka, Ateljeetalo, 1.kerros.

Katso sisäpihan kulkureitti liitteenä (LIITE 6) olevasta kartasta. ATK-luokka on merkitty kyltein.

Kerro portilla, että olet menossa ATK-luokkaan koulutukseen ja pyydä saada lainata AIKU-avainta koulutuspäivän ajaksi. Huomaa, että Pitäjänmäen tiloissa liikkuessasi, sinulla tulee aina olla **nimilaatta**, joten ota omasi mukaan. Palauta avain portille poistuessasi.

Peruutukset

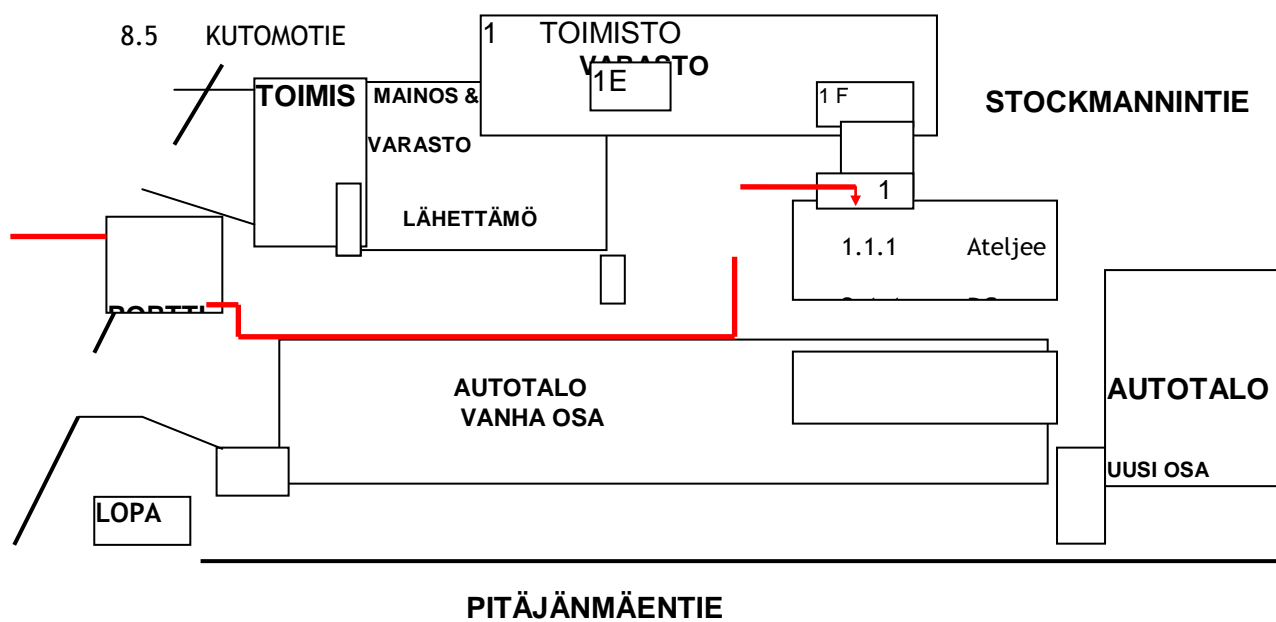
Mikäli et voi osallistua kurssille, olethan ystävällinen ja ilmoitat siitä sähköpostitse *kurssi-ilmoittautumiset* -osoitteeseen tai allekirjoittaneelle.

Terveisin

Aki Yrjölä

Henkilöstön kehittämisosasto, kouluttaja

LIITE 6



Liite 7

Cisco 7911 IP-pöytäpuhelimien lyhyen käyttöohjeen sisällysluettelo

1. Yleistä

1.1 Puhelimet osat

2. Puhelut

2.1 Soittaminen

2.2 Vastaaminen

3. Toiminteet

3.3 Soitonsiirto/ennakkosiirto

3.4 Vastaamattomat-, vastatut- ja soitetut puhelut

3.5 Neuvottelu

3.6 Puhelunsiirto

3.7 Pito

3.8 Viestit

4. Asennus

Liite 8 CDT-voip puhelimen käyttöohjeen sisällysluettelo

1. Käyttöliittymä

2. Sisäänkirjautuminen

3. Uloskirjautuminen

4. Puhelimen lisäasetusten ohjelmointi

4.1 Audioasetusten muuttaminen

4.2 Sankaluurit

4.3 Cyberphone-luuri

4.4 Äänen voimakkuus, mikrofoni ja wave

4.5 Soitonsiirto

5. Kohdekentän käyttäminen

5.1 Tavoitettavuustietojen muokkaaminen

5.2 Pikavalintapainikkeiden käyttäminen

5.3 Pikanäppäimien käyttäminen

6. Puhelut

6.1 Puheluiden soittaminen

6.2 Puheluihin vastaaminen

6.3 Puheluiden laittaminen pitoon ja vapauttaminen

6.4 Välipuheluiden soittaminen

6.5 Puheluiden yhdistäminen

6.6 Puheluiden siirtäminen

6.7 Puheluiden lopettaminen

6.8 Neuvotteluiden aloittaminen

6.9 Neuvotteluiden pitäminen

6.10 Neuvotteluiden lopettaminen

7. Puheposti

7.1 Puhepostin kuuntelu soittamalla puhepostinumeroon

7.2 Puhepostinkuuntelu sähköpostin liitetiedostona

7.3 Puhepostin kuuntelu CDT-sovelluksessa

7.4 Asetukset ja puhepostin kuuntelu ie-selaimella

8. DTMF -merkkien syöttäminen aktiivisten puheluiden aikana

9. Symbolit ja kuvakkeet