



# **HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS- JA KEHITYSSUUNNITELMA**

Janne Laakso

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2014  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Auto- ja korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

JANNE LAAKSO:  
Henkilöstön perehdytys- ja kehityssuunnitelma

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Huhtikuu 2014

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia autokorjaamolle uusille työntekijöille suunnattu henkilöstön perehdyttämisopas sekä yrityksen nykyisille työntekijöille henkilöstön kehittämis- sekä koulutusopas. Näiden avulla oli tarkoitus saada yrityksen henkilökunnan toiminta entistä tehokkaammaksi sekä yrityksen toiminta paremmin tuottavaksi.

Perehdytysopas jaettiin kahteen eri osa-alueeseen; yleisiin perehdytysohjeisiin, joissa käytiin läpi yleisiä jokaiselle uudelle työntekijälle tarpeellisia tietoja sekä toimenkuva-kohtaisiin työskentelyohjeisiin, jotka olivat tarkoitettu kyseisestä työnkuvaa yrityksessä selkeyttäväksi. Myös kehittämissuunnitelma jaettiin kahteen osaan eli kehityssuunnitelmaan ja koulutussuunnitelmaan. Kehityssuunnitelmaan kerättiin henkilökunnalta tietoa, miten eri työnkuvassa olevien henkilöiden toimintaa tulisi kehittää. Koulutussuunnitelmaan puolestaan selvitettiin yrityksen henkilökunnan kanssa, mitkä olisivat tärkeimpiä koulutustarpeita yrityksen työntekijöillä nyt ja tulevaisuudessa.

Työn tuloksista ei vielä näin lyhyellä seurantavälillä saatu tarkkaa tietoa, mutta yrityksen henkilöstön työhön tarkemman perehtymisen jälkeen niitä oli jo havaittavissa. Henkilöstön perehdytys- ja kehityssuunnitelman teko otettiin yrityksessä vastaan erittäin positiivisesti ja siitä saatiin hyvä apuväline, josta uudet ja toki myös vanhat työntekijät voivat tarkastaa yrityksen toimintaan liittyviä asioita.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Program in Automotive Engineering  
Option of Garage Engineering

JANNE LAAKSO:  
Orientation and Development Guide of Employees

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 3 pages  
April 2014

---

The purpose of this thesis was to create an orientation guide for the new employees of a garage as well as a development and training guide for their current workers. The purpose to make the organization's personnel's work more effective and its operations more profitable.

The orientation guide was divided into two parts. The general orientation guidelines cover up the overall information important to every new employee in the organization and also the working guidelines precise to certain job descriptions, which are meant to clear up the job description. The development guide was also divided into two parts; one part for development, the other for training. For the development part the staff of the organization was interviewed to find out how the different employees' work could be improved. The training part was put together with the staff as well to see what would be the most important needs of training at the present time and in the future.

The outcomes of the guides are not yet available due to the short period of the guides' existence, but the results of the organization's staff's better orientation to their work can already be seen. The employees' orientation and development guides were warmly welcomed among the employees. The guides became a good tool from which both new and current employees can check information related to the company.

.

---

Key words: employees training, garage, orientation, development,

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	YRITYKSEN ESITTELY .....	7
2.1	Historia .....	7
2.2	Nykypäivä ja tulevaisuus.....	7
2.3	Autovuokraamo ja Mekushop.....	8
3	TYÖPAIKAN YLEISET PEREHDYTYSOHJEET .....	10
3.1	Yleisiä ohjeita .....	10
3.1.1	Tärkeimmät säännöt.....	10
3.1.2	Työnantajan sekä työntekijän oikeudet ja velvollisuudet .....	11
3.1.3	Yrityksen organisaatorakenne .....	12
3.1.4	Työajat .....	12
3.1.5	Ruokailu, tauot ja tupakointi .....	13
3.1.6	Lomat .....	13
3.2	Tietokoneohjelmat .....	14
3.2.1	AutoFutur .....	14
3.2.2	Varaosahjelmat .....	22
3.2.3	Extranet .....	22
3.2.4	Autodata .....	24
3.3	Työhygieniä .....	25
3.3.1	Työterveys.....	25
3.3.2	Työvaatetus .....	26
3.3.3	Työsuojelu.....	26
3.3.4	Jätehuolto .....	27
4	TOIMENKUVAKOHTAISET TYÖSKENTELY OHJEET .....	29
4.1	Yritys yleisesti .....	29
4.2	Huoltokorjaamo .....	30
4.3	Korikorjaamo .....	31
4.4	Maalaamo .....	32
4.5	Asiakaspalvelu .....	33
4.6	Työnjohto.....	34
4.7	Varasto.....	36
4.8	Pesuhalli .....	38
4.9	Työharjoittelijat.....	38
5	HENKILÖSTÖN KEHITTÄMIS- JA KOULUTUSTARPEET .....	39
5.1	Henkilöstön kehittämistarpeet .....	39

5.1.1	Johtoaste.....	40
5.1.2	Työntekijäaste.....	41
5.2	Henkilöstön koulutustarpeet .....	41
5.2.1	Työnjohto .....	42
5.2.2	Huoltoasentajat .....	42
5.2.3	Peltisevät .....	43
5.2.4	Maalarit .....	44
6	POHDINTA .....	45
	LÄHTEET .....	46
	LIITTEET.....	47
	Liite 1. Huoltokorjaamon ydinprosessi .....	47
	Liite 2. Haastattelulomake: Henkilöstön kehittämis – ja koulutustarpeet .....	49

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehdään Lempäälässä sijaitsevalle Heikki Hakala Yhtiöt Ky:lle. Opinnäytetyö on jaettu kahteen toisistaan eroavaan aiheeseen, joiden kummankin laatimiseen yrityksessä on selvä tarve.

Työn ensimmäisessä osiossa on tarkoitus tehdä yhtenäinen ohjeistus Hakala Yhtiöön tulleille uusille työntekijöille, jotta he oppisivat sujuvasti ”talon tavoille”. Toki ohjeistusta tulisivat hyödyntämään varmasti myös yrityksen nykyiset työntekijät. Tiedot ohjeistukseen tullaan hankkimaan haastatteleamalla yrityksen toimitusjohtajaa sekä käyttämällä apuna yrityksen sisäistä tietolähdettä; Extranettiä.

Työn toisessa osiossa on työntekijöitä haastatteleamalla sekä omien kokemusten pohjalta pyrkimys löytää henkilöstön tärkeimmät kehitys- ja koulutustarpeet ja tehdä niistä yrityksen henkilöstön kehitys- ja koulutussuunnitelma. Tämän tyylinen kartoitus laadittiin jo kolmannen vuoden harjoitteluraportin liitteeksi, mutta tässä työssä on tarkoitus viedä se laajemmalle tasolle.

Yrityksen huoltokorjaamolta puuttuu myös huollon ydinprosessi-ohjeistus, joten kyseinen ohjeistus on tarkoitus laatia opinnäytetyön ohessa ja liittää opinnäytetyön liitteisiin. Kyseinen ohjeistus tulee selkeyttämään huoltokorjaamon asentajien ja työnjohdon toimintaa huoltotapahtuman eri vaiheissa.

## 2 YRITYKSEN ESITTELY

### 2.1 Historia

Yrityksen toiminta alkoi 1.1.1996 T:mi Konetyö Heikki Hakala nimellä. Yrityksen alkuaikoina suoritettiin autokorjauksia, kivenporausta sekä lumityöurakointia. Yritys perustettiin Lempäälään osoitteeseen Vanattarantie 80, jossa se vielä nykypäivänäkin sijaitsee. Tontilla sijaitseva alkuperäinen korjaamohalli on rakennettu vuonna 1994. Yrityksen toiminta painottui vuosien varrella autokorjaamotoimintaan yhä enemmän. Lähes heti perustamisen jälkeen yritykselle avattiin internetsivut, joilla saatiin parannettua yrityksen näkyvyyttä huomattavasti. (Extranet.)

Yrityksen nimi muuttui 1.1.2000 Konetyö Heikki ja Hannu Hakala Avoin yhtiöksi. Samana vuonna rakennettiin korjaamohallin yhteyteen maalaamo. Vuonna 2009 valmistui uusi korjaamohalli, jossa sijaitsevat nykyään viisi huoltopuolen työpistettä, pesuhalli sekä asiakaspalvelutilat. Lisäksi hallin yläkerrassa sijaitsevat yrityksen varaosavarasto sekä työntekijöiden sosiaalitulat. 1.5.2011 yhtiöjärjestelyiden myötä uudeksi yhtiöksi tuli Heikki Hakala Yhtiöt Ky. Yritys on kasvanut vuosien varrella tasaisesti asiakasmäärien mukaan. (Extranet.)

### 2.2 Nykypäivä ja tulevaisuus

Nykyisin yritys on jaettu kolmeen eri osaan. Huoltokorjaamossa suoritetaan autojen määräaikaishuoltoja ja korjauksia. Lisäksi on korikorjaamo, jossa nimensä mukaisesti korjataan autojen peltivaurioita enimmäkseen vakuutusyhtiöiden lukuun. Korikorjaamon yhteydessä toimii maalaamo, jossa pääasiassa maalataan korikorjaamon puolella korjauksessa olevia autoja. Kuvassa 1 näkyvät yrityksen toimitilat tontin reunalta kuvattuna. Vasemmassa reunassa on maalaamorakennus, keskellä kuvassa sijaitsee vanha korjaamohalli, jossa nykyään sijaitsee peltikorjaamo, ja oikeassa reunassa on uusi, huoltokorjaamona toimiva halli.



KUVA 1: Yrityksen toimitilat (Kuva: Janne Laakso 2014)

Nykypäivänä yrityksellä on noin 15 työntekijää. Huoltopuolella on 5 asentajaa töissä, koripuolessa ja maalaamossa 4 henkilöä, työnjohdossa on 3 työntekijää ja lisäksi pesuhallissa on yksi työntekijä. Yrityksessä työskentelee myös sihteeri. Viikoittain yrityksessä käy yli 100 autoa eri toimenpiteissä ja suurin osa asiakkaista tulee Lempäälästä, Vesilahdelta ja Tampereelta. Yritys on jäsenenä Lempäälän Yrittäjät ry:ssä sekä Suomen kolari-korjaamoiden liitossa, joka toimii Autoalan Keskusliiton alajärjestönä.

Tulevaisuudessa yrityksellä on toimitusjohtaja Heikki Hakalan (5.3.2014) mukaan tarkoitus vakiinnuttaa työntekijöiden määrä sekä asema Lempäälän johtavana autokorjaamona. Yritys pyrkii jatkossakin olemaan tuottava ja laadukas toimija, mikä mahdollistaa yrityksen toiminnan jatkumisen pitkälle tulevaisuuteen.

### **2.3 Autovuokraamo ja Mekushop**

Korjaamon lisäksi tontilla toimii autovuokraamo HHS Hakala Oy, markkinointinimeltään Autovuokraamo Rent It. Autovuokraamo on perustettu vuonna 2007 ja suurin omistussuhde yrityksessä on Heikki Hakalalla. Vuokraamolla on tällä hetkellä kolme B-luokan ajoneuvoa eli kaksi Volkswagen Poloa ja Ford Fiesta, farmari-malliset Volkswagen Golf ja Opel Astra sekä pakettiauto Ford Transit. Pääasiallisesti autoja vuokrataan huollon sijaisautoiksi sekä vakuutusyhtiöille korikorjauksessa olevien autojen tilalle.



Hakala Yhtiöillä on myös oma nettikauppa Mekushop.fi. Mekushop on Meguiars-autonhoitotuotteiden virallinen jälleenmyyjä. Nettikauppaa on pidetty vuodesta 2010. Tilauksia nettikaupasta tehdään keskimäärin 1 kpl/päivä. Suosituimmat kuukaudet tilausmääriä katsoen ovat kesäkuukaudet toukokuusta elokuuhun. Mekushop on ollut hyvin esillä perustamisesta lähtien Tampereen Messukeskuksessa järjestetyissä autoalan näyttelyissä.

### 3 TYÖPAIKAN YLEISET PEREHDYTYSOHJEET

Perehdytysohjeet ovat jaettu kahteen eri osa-alueeseen, ja tässä ensimmäisessä osiossa käydään läpi työpaikan yleisiä asioita, joita uuden työntekijän tulee tietää työnkuvasta riippumatta. Jälkimmäisessä osiossa käydään läpi kuhunkin työnkuvaan liittyviä ohjeita. Myös yrityksen vanhojen työntekijöiden on hyvä lukea perehdytysohjeet vähintään keran vuodessa läpi, jotta työpaikalla vaaditut asiat eivät pääse unohtumaan.

#### 3.1 Yleisiä ohjeita

Heikki Hakala Yhtiöt Ky:n toiminnan pohjana ovat Autoalan Keskusliiton työehtosopimus sekä Suomen Laki. Mikäli nämä eivät ole uudella työntekijällä hallussa, kannattaa niihin tutustua ennen tarkempaa tutustumista perehdytysohjeisiin. Yrityksen toiminnan periaate on laadukkaassa asiakasläheisessä palvelussa, joka tuotetaan asiakkaan tilauksesta. Jokainen tehty työ täytyy olla tehokkaasti ja taloudellisesti toteutettu yrityksen näkökannasta katsottuna.

Ensimmäiseen osioon on kerätty yleisiä toimintatapoja yrityksessä esimerkiksi ruokailujen ja työaikojen osalta. Kyseisestä osiosta löytyvät myös yrityksen työntekijöiden tärkeimmät pelisäännöt, työntekijöiden ja työnantajan oikeudet sekä velvollisuudet ja yrityksen organisaatorakenne, jotta työntekijällä on tieto kuka/keikä hänen esimiehensä ovat.

##### 3.1.1 Tärkeimmät säännöt

Hakala Yhtiöiden työntekijöiden kuusi tärkeintä sääntöä ovat: (Extranet.)

1. *Tule ajoissa töihin, ilmoita jos myöhästyit*
2. *Jos menet lääkäriin, ilmoita välittömästi työnantajalle tai hänen edustajalleen*

3. *Lähdettyäsi työpisteeltä, varmista, että koneet ja laitteet, joiden pitää olla pois kytkettyinä, ovat sammutettu. Varmista tulitöitä tehdessäsi tulityölaki ja ilmoita esimiehelle, jos tulityövalvontaa on jatkettava*
4. *Sammuta valot osastolta, jos lähdet viimeisenä ja kukaan ei ole tulossa jatkamaan työtä*
5. *Töihin tullessa ja lähtiessä ilmoittaudu esimiehellesi*
6. *Kun saavut töihin, tervehdi muita ja kun lähdet, hyvästele*

Yritys on ostanut työntekijältä ajan yrityksen käyttöön työntekoa varten. Tänä aikana työntekijän on ajateltava yrityksen edun mukaisesti ja muistettava ollessaan työsuhteessa edustaa vapaa-ajallaankin yritystä. Mikäli työntekijää yritetään tavoittaa vapaa-ajalla työpaikan toimesta, oli kyseessä sitten puhelimella, tekstiviestillä tai sähköpostilla tapahtuva tavoitteluyritys, on hänen vastattava siihen välittömästi, ellei pysty jälkikäteen toteen näyttämään olleensa estynyt suorittamaan kyseistä toimenpidettä. (Extranet.)

Työntekijä on vastuussa työstään yritykselle.

### **3.1.2 Työnantajan sekä työntekijän oikeudet ja velvollisuudet**

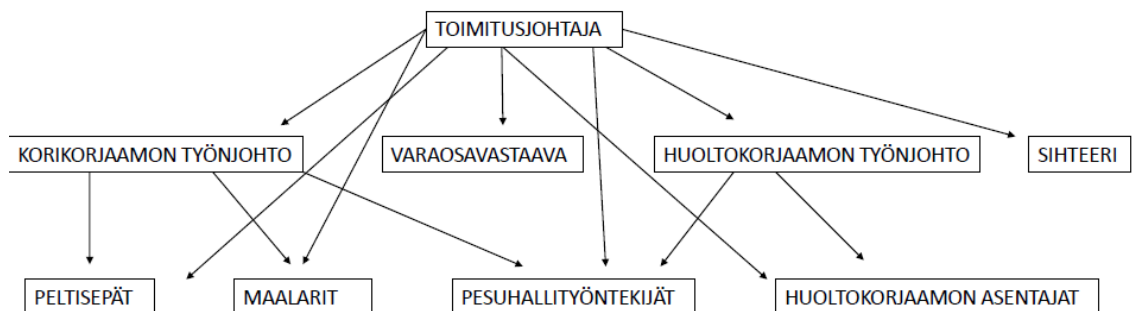
Työnantajalla on oikeus edellyttää työntekijöiltä työsopimuksen mukaista työpanosta ja velvollisuus ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin mahdollisten ongelmien ilmetessä. Työnantajan on järjestettävä kahdenkeskinen keskustelu, jos työntekijällä on toistuvia poissaoloja, hänen käytöksensä oleellisesti muuttuu, työsuoritus heikentyy tai on muuten syytä epäillä ettei kaikki ole kunnossa. (Extranet.)

Työntekijällä on oikeus tehdä työnsä turvallisesti ja terveyttään vaarantamatta. Työntekijän on noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä, sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän tulee huolellisesti ja ohjeiden mukaan käyttää ja hoitaa työnantajan hänelle työturvallisuuslain mukaisesti antamia henkilösuojaimia ja muita varusteita (Extranet.)

Työntekijän täytyy oma-aloitteellisesti keskustella työnantajan kanssa, mikäli toteaa, ettei kykene suoriutumaan työtehtävistään toivotulla tavalla tai muuten vain havaitsee, ettei kaikki ole kunnossa.

### 3.1.3 Yrityksen organisaatorakenne

Yrityksen organisaatio rakentuu kolmeen eri tasoon. Yrityksen johtamiskaavio on kuviossa 1. Ylimpänä kaaviossa on toimitusjohtaja, jonka alaisuudessa ovat kaikki yrityksen työntekijät. Keskitasolla on korikorjaamon työnjohto, joka vastaa korikorjaamosta sekä maalaamosta ja huoltokorjaamon työnjohto, jonka vastuulla on huoltokorjaamo. Lisäksi keskitasolla ovat toimitusjohtajalle myös suoraan työstään vastaavat sihteeri sekä varaosavastaava. Alimmaisella tasolla ovat kaikki muut työntekijät, eli peltisepät, maalarit, pesuhallityöntekijät, huoltokorjaamon asentajat sekä varastotyöntekijät.



KUVIO 1: Yrityksen johtamiskaavio

### 3.1.4 Työajat

Työntekijä sopii työsopimusta tehdessä työajoista toimitusjohtajan kanssa. Huoltokorjaamon asentajilla yleisin työaika on 7 ja 17 välillä. Korikorjaamossa ja maalaamossa työtilanteesta riippuen työajat vaihtelevat enemmän ollen 7 ja 18 välillä. Huoltoneuvojilla on aamu- ja iltavuoro. Aamuvuoro on 7-15:30 ja iltavuoro 8:30-17.

Töihin kirjaututaan aamulla Autofutur-ohjelman kautta, kuten myös illalla pois töistä. Tämä on selostettu tarkemmin kuvassa 5. Työvaatteiden vaihto tapahtuu omalla ajalla.

Yrityksessä käytetään sekä tuntipalkkausta että kuukausipalkkausta. Ylitöistä ei makseta erillistä korvausta, vaan yrityksellä on käytössä työaikapankkimenetelmä, jolla tasataan työtunteja. Kuukausipalkkaan sisältyy 160–180 työtuntia kuukaudessa.

### **3.1.5 Ruokailu, tauot ja tupakointi**

Työntekijät voivat ruokailla ruokatauolla joko yrityksen ruokailutilassa tai käydä vapaasti syömässä kotona tai jossain ruokapaikassa, esimerkiksi Ideaparkissa. Yleisimmin ruokatauko on 15–45 minuuttia. Ruokatauon ajaksi täytyy kirjautua ulos töistä. Työpaikalta on kiellettyä olla poissa tunti kesken työpäivää ilmoittamatta siitä esimiehelle luvan saamiseksi.

Yrityksessä on työpäivän aikana kaksi kahvitaukoa. Aamun kahvitauko on noin kello 8:30 ja iltapäivän noin kello 13:30. Kahvitauon ajaksi ei tarvitse kirjautua töistä ulos. Kahvitauon pituus on maksimissaan 15 minuuttia. Mikäli työntekijällä on odottava asiakas, kahvitauko pidetään vasta asiakkaan lähdettyä tai asiakkaan hyväksynnällä.

Hakala Yhtiöiden tavoitteena on savuton työpaikka ja siksi tupakointi on sallittu vain erikseen tupakointipaikaksi osoitetuilla paikoilla. Tupakointiaikana on kirjauduttava ulos töistä, lukuun ottamatta kahvi- ja ruokataukoja, joiden yhteydessä tupakointi on sallittua (3 kertaa päivässä) työajalla. (Extranet.)

### **3.1.6 Lomat**

Kaikki loma-anomukset on osoitettava yrityksen toimitusjohtajalle käyttäen Extranetistä löytyvää kaavaketta. Palkallisia vapaapäiviä työntekijöille kertyy 12,5 kpl vuodessa kuukausikertoimella 1,136. Niiden kertymiselle vaatimuksena on 160 työtuntia kuukaudessa.

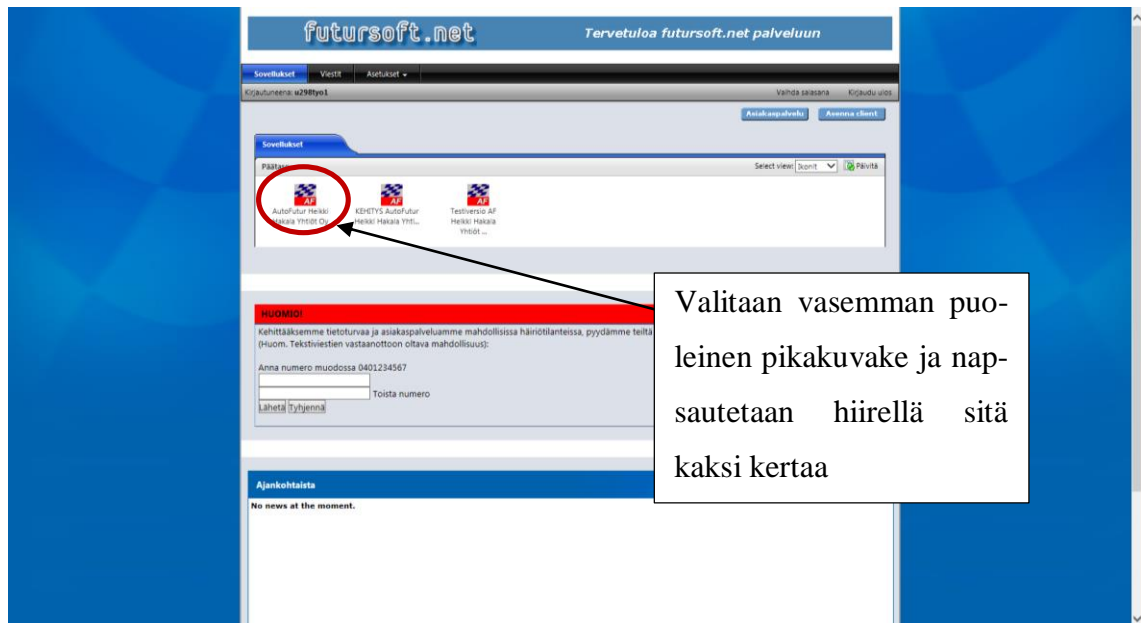
## **3.2 Tietokoneohjelmat**

Nykyaikainen korjaamo ei voi tulla toimeen ilman erinäistä määrää tietokoneohjelmia. Töihin kirjautuminen tapahtuu tietokoneen avulla, samoin päivän työt löytyvät työkalenterista, joka on tietokoneella korjaamo-ohjelmassa. Kustannusarvioiden laatimiseen on oma ohjelmansa, kuten myös rikkoutuneiden välineiden ilmoittamiseen. Alaotsikoissa on kerrottu yrityksen tärkeimmistä tietokoneohjelmista ja perehdytetty niiden käyttöön. Tärkeimpänä on painotettu korjaamon tietojärjestelmänä olevaa AutoFutur-ohjelmaa, jonka avulla korjaamon kaikki keskeisimmät toiminnot tapahtuvat.

### **3.2.1 AutoFutur**

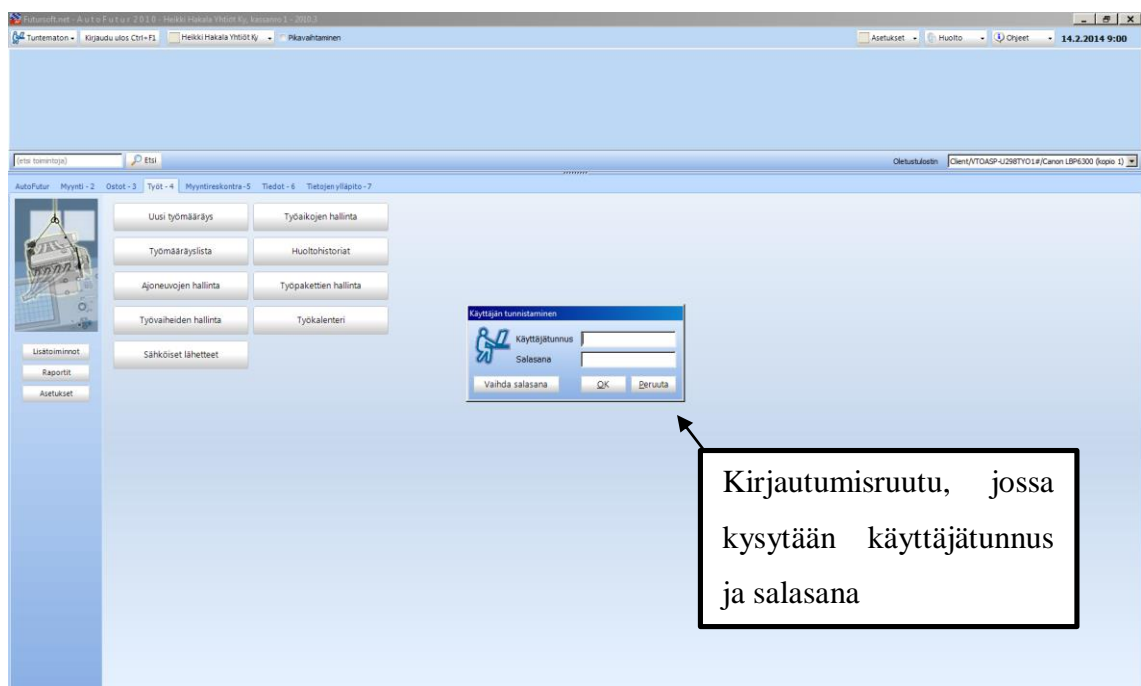
Hakala Yhtiöiden tietojärjestelmänä toimii Futursoftin kehittäämä Autofutur-ohjelma. Ohjelmassa on kaikki toiminnot varastohallinnasta kellokortti- ja myyntitoimintoihin. Korjaamojärjestelmä toimii kellokorttilaitteena töihin tullessa ja lähtiessä sekä ruoka- ja muilla palkattomilla tauoilla. Alla on Screenshot-kuvien avulla selitetty ohjelman perustoiminnot.

Autofutur-ohjelma on siirretty 26.9.2013 internetin kautta toimivaan verkkoversioon. Tämän seurauksena ennen Autofuturiin kirjautumista pitää avata Internet Explorer -selain. Selaimen aloitussivuna on Autofuturin kirjautumissivu, johon syötetään kyseisen tietokoneen tunnus ja salasana (löytyvät tietokoneen läheisyydestä). Tämän jälkeen avautuu kuvassa 2 näkyvä näyttö, josta valitaan kolmesta vaihtoehdosta vasemmanpuoleinen. Kun kyseinen toimenpide on suoritettu, pääsee kirjautumaan itse Autofutur-ohjelmaan.



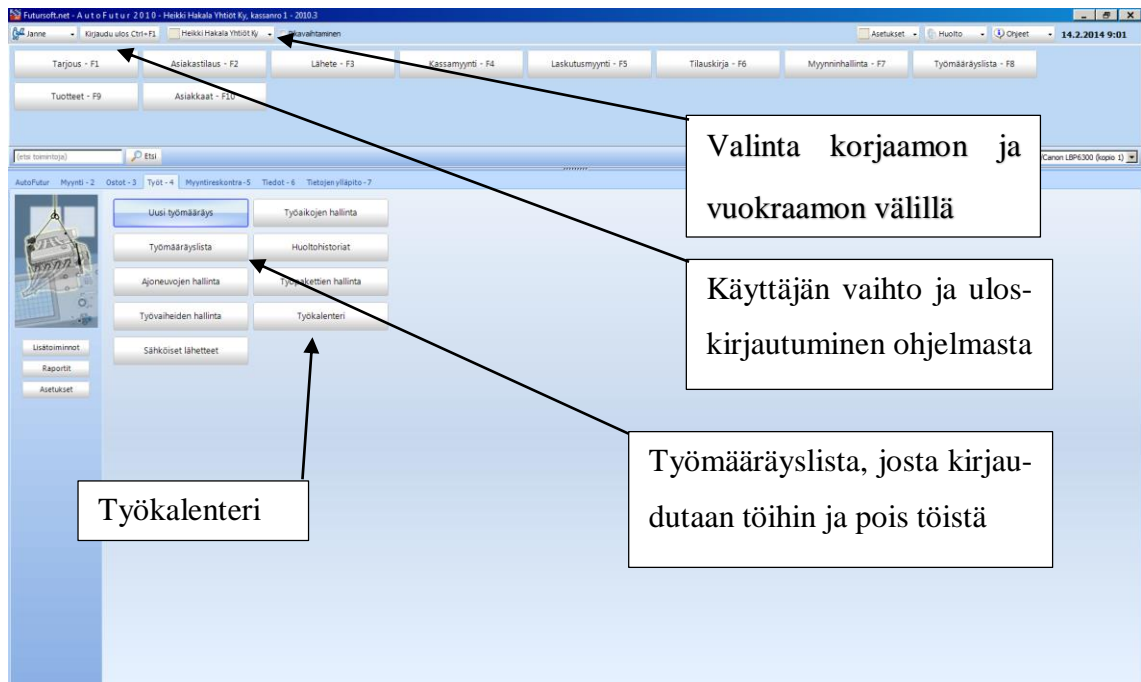
KUVA 2: Autofuturin käynnistäminen internet-selaimessa

Ensimmäinen vaihe on kirjautua ohjelmaan. Kirjautumisruutu avautuu välittömästi ohjelman pikakuvaketta painamalla ja näyttöön avautuu kuvassa 3 näkyvä ruutu.



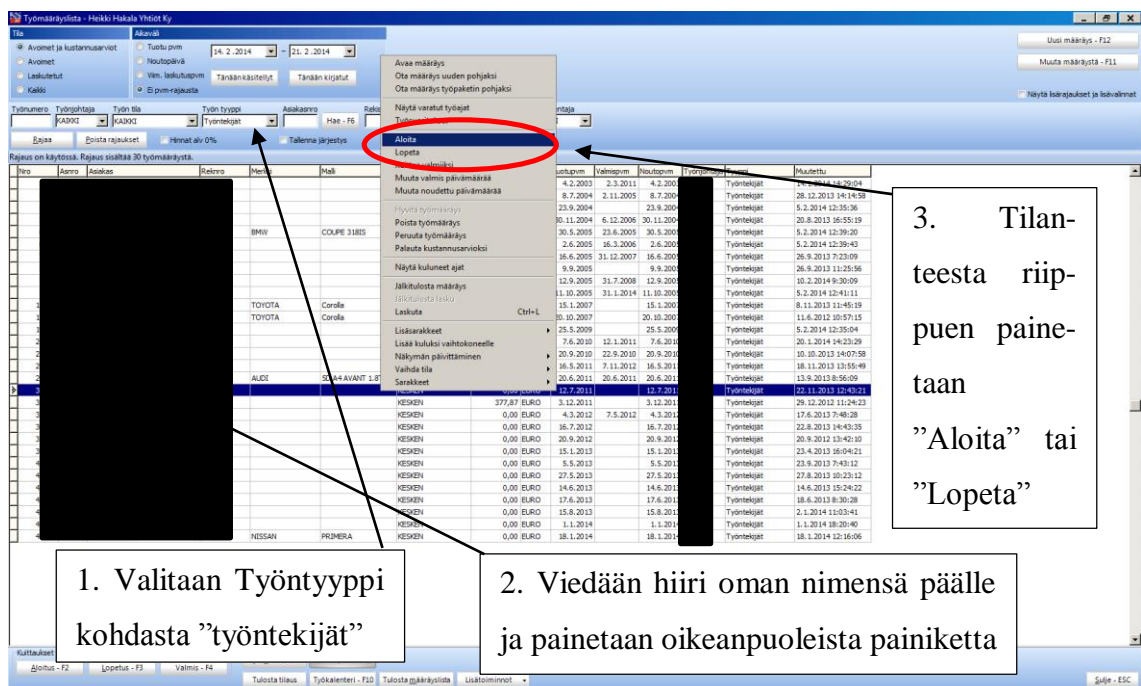
KUVA 3: Ohjelmaan kirjautuminen

Kirjautumisen jälkeen avautuu kuvassa 4 näkyvä aloitusruutu. Tästä ruudusta pääsee siirtymään kaikkiin Autofuturin toimintoihin. Lisäksi vasemmasta yläreunasta voidaan vaihtaa yritystä autovuokraamo HHS Hakalan puolelle



KUVA 4: AutoFuturin aloitusnäyttö

Painamalla työmääräyslista-painiketta, pääsee kuvassa 5 näkyvään näyttöön. Työmääräyslistassa sijaitsee jo aiemmin mainittu kellokorttitoiminto, jonka perusteet on esitetty kyseisessä kuvassa.



KUVA 5: Työmääräyslista



Työkalerista työntekijät näkevät päivän työnsä ja heidän pitää seurata sitä päivän aikana, mikäli työnjohdossa on tarvetta kalenteria muuttaa. Toki kiireellisissä muutoksissa työnjohto on velvoitettu ilmoittamaan asiasta työntekijälle henkilökohtaisesti. Kuvasta 6 näkyy miltä työkaleri voi näyttää. Työkaleriin pääsee monesta eri paikkaa esimerkiksi kuvissa 4 ja 5 olevista osioista.

Työmääräyksen avaus tai F5

Valinta "Korjaamo" tai "Korikorjaamo"

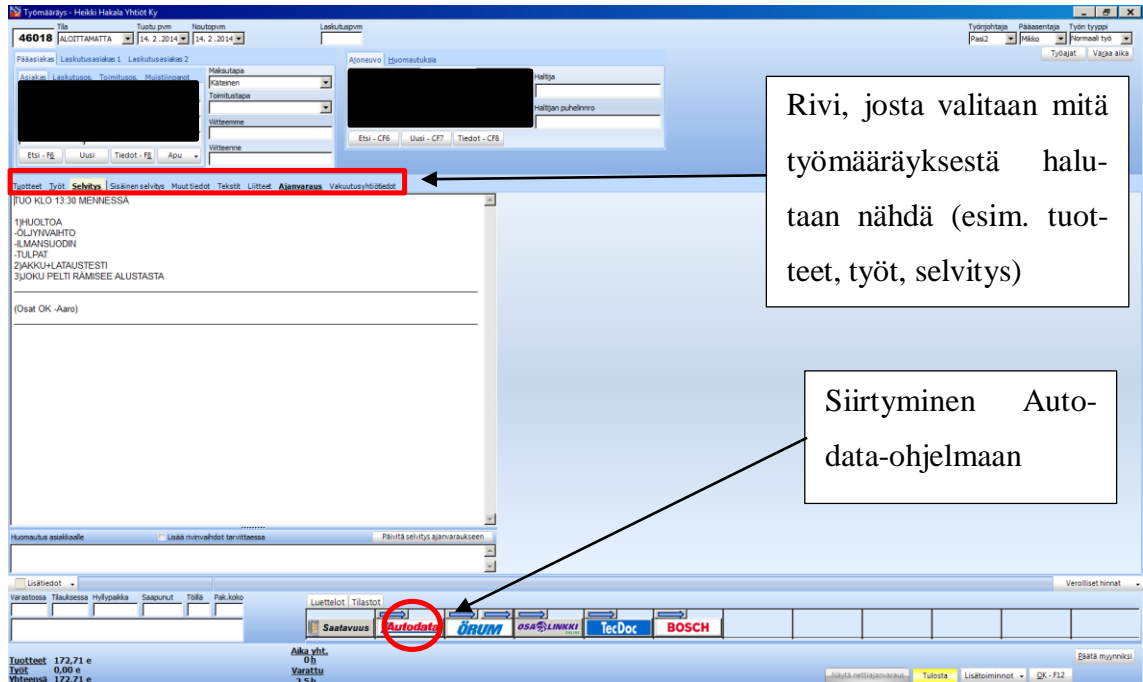
Asentajan nimi, jonka alla päivän työt

Työn aloitus tai lopetus

Ruudun päivitys tai F1

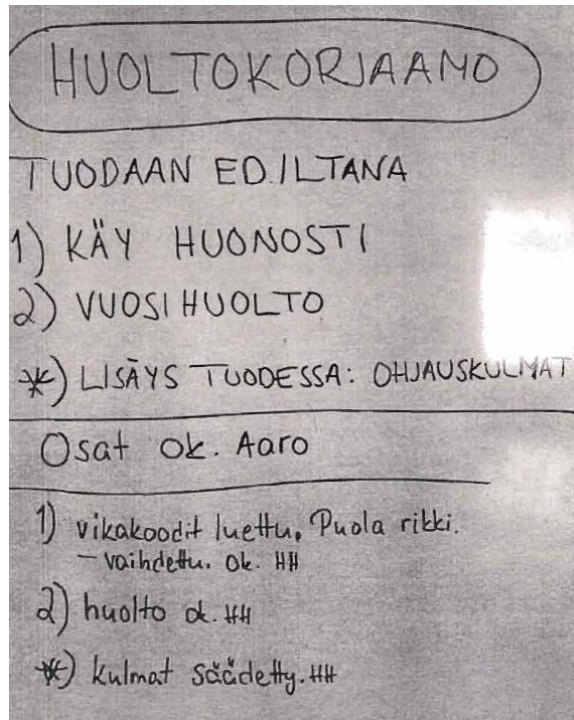
KUVA 6: Työkaleri

Avatusta työmääräyksestä selviävät esimerkiksi tuotteet-osiosta, mitä osia työssä käytetään ja selvitys-osiosta, mitä työssä on tarkoitus tehdä. Kuvassa 7 on esimerkki avatusta työmääräyksestä.



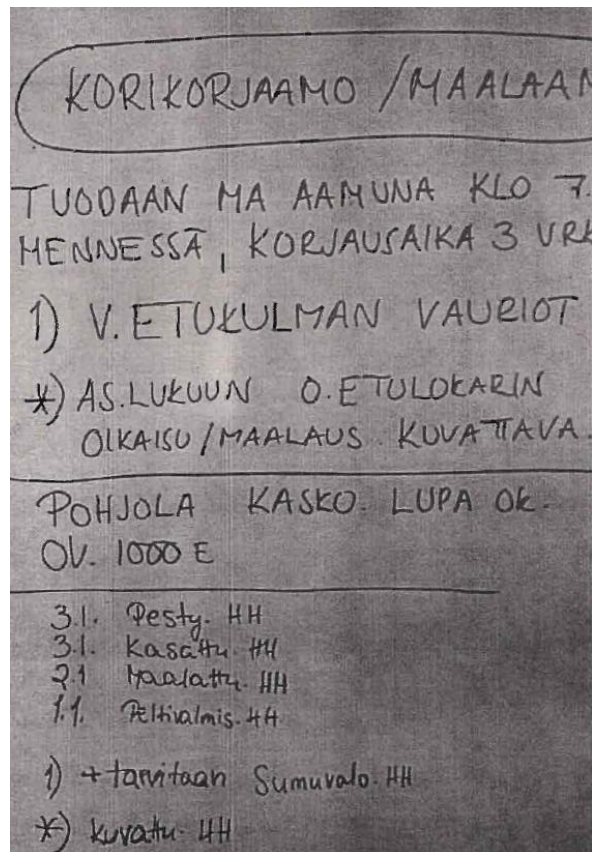
KUVA 7: Työmääräys

Sekä huoltokorjaamon että korikorjaamon puolella on selvä järjestys, mitä työmääräyksen selvitysoasiosta tulee löytyä. Huoltopuolella ylimpänä mainitaan kellonaika, jolloin auto tuodaan huoltoon (tai esimerkiksi ”tuodaan aamulla/ed.illalla/yöllä”) ja se, jääkö asiakas odottamaan operaation ajaksi. Seuraavana ovat autoon tehtävät huoltotoimenpiteet numeroituna tärkeysjärjestyksessä, eli järjestyksessä, jossa asentajan tulee ne suorittaa. Mikäli autoa vastaanotettaessa työhön tulee vielä lisäystä, merkataan se tähdellä. Näiden alla on viiva, jonka jälkeen varaosavastaava kirjoittaa tarvittavat huomiot työssä käytettävistä osista. Seuraavaksi on jälleen viiva ja tämän jälkeen asentaja kirjoittaa kohta kohdalta, mitä autoon on tehty (esimerkiksi ”jarrupalat vaihdettu/huolto ok”). Kuvassa 8 on esimerkki, kuinka työmääräys tulisi täyttää huoltokorjaamon puolella.



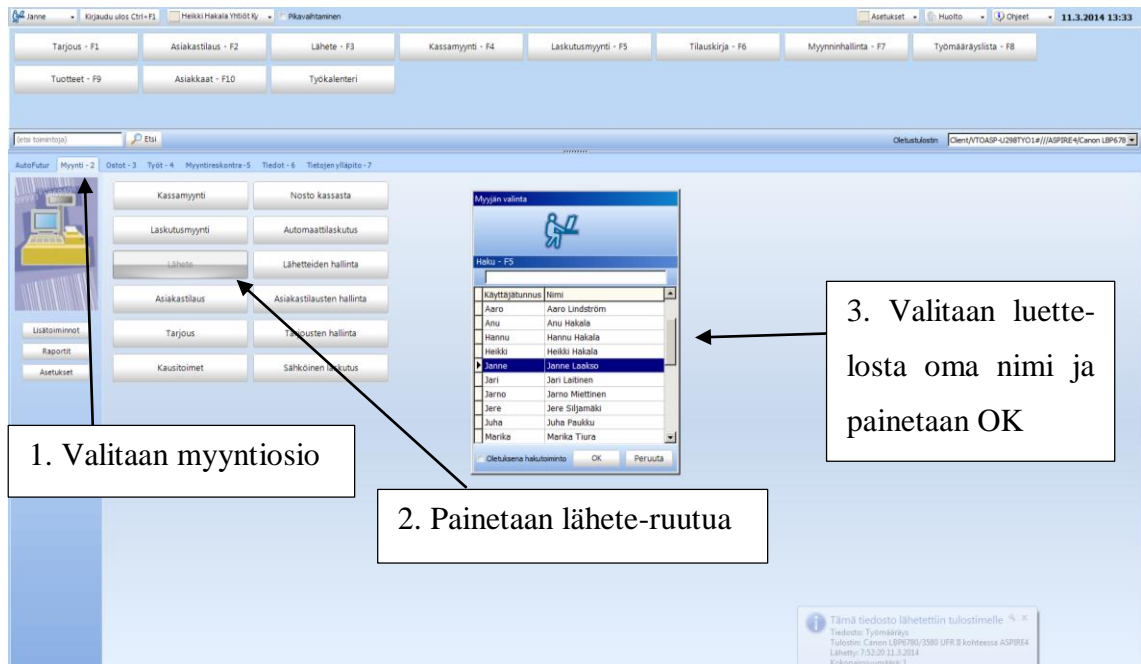
KUVA 8: Huoltokorjaamon työmääräyksen täyttämisohje (Kuva: Janne Laakso)

Korikorjaamossa ja maalaamossa käytetään suunnilleen samanlaista käytäntöä työmääräyksen selvitysrievien täyttämässä. Poikkeuksina varaosavastaavan kohtaan kirjoitetaan tiedot vakuutusyhtiöstä, vahinkotyyppistä ja omavastuusta, mikäli nämä ovat tiedossa. Lisäksi mainitaan, onko vakuutusyhtiöstä saatu lupa aloittaa työn suorittaminen. Maalarit ja peltisevät kirjoittavat määräykseen heille varattuun tilaan kronologisessa järjestyksessä (aina uusin päivä ylimmäksi), mitä autolle on tehnyt. Lause pitää aloittaa päivämäärällä ja päätää nimikirjaimiin. Korikorjaamon/maalaamon selvitysrievien täyttöesimerkki löytyy kuvasta 9.



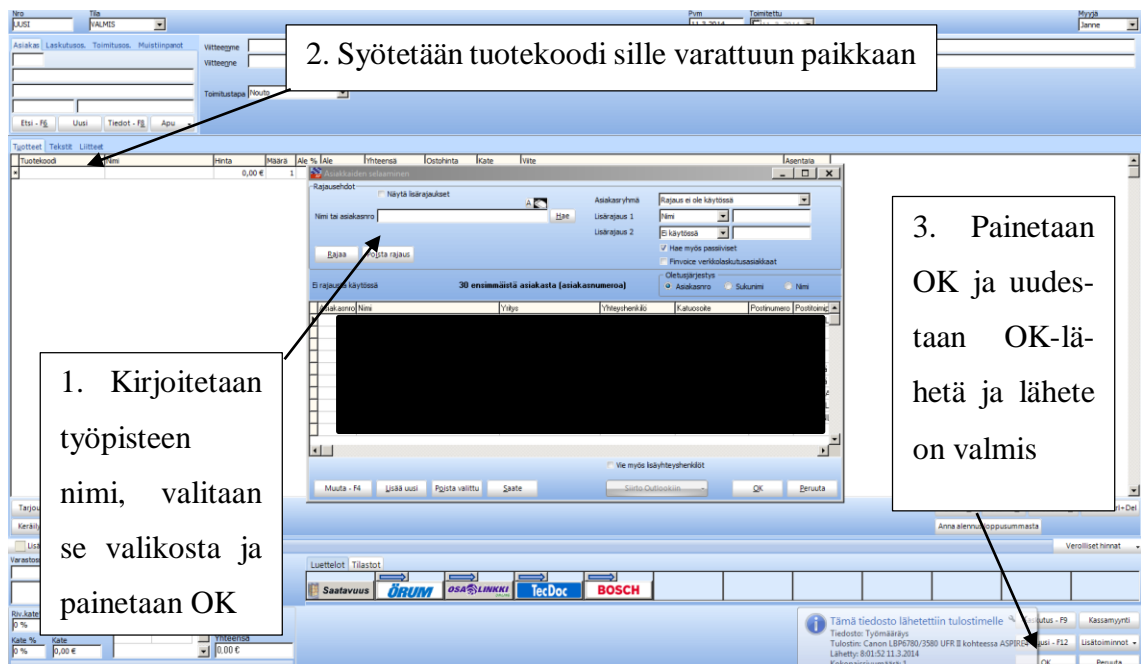
KUVA 9: Korikorjaamon työmääräyksen täyttämisohe (Kuva: Janne Laakso)

Mikäli työntekijä tarvitsee uudet työhanskat, mattopuukon terän tai pesuharjan, hän tekee Autofutur-ohjelmassa lähetteen tarvittavan tavaran hyllystä noutamisen jälkeen, jotta varastosaldo pysyy oikeana. Lähete-osio löytyy päävalikossa olevan kohdan 2 eli ”myynti” alta. Painamalla lähete-kohtaa ohjelma kysyy ensimmäisenä nimeä, johon valitaan oma nimi ja painetaan ”ok”. Tämä on havainnollistettu kuvassa 10.



KUVA 10: Läheteen valinta päävalikosta

Tämän jälkeen avautuu kuvan 11 mukainen näkymä. Nimi- tai asiakasnumerokohtaan kirjoitetaan työpisteen nimi (huoltokorjaamo, korikorjaamo, maalaamo, pesuhalli), valitaan se listasta ja painetaan ”ok”. Tämän jälkeen syötetään tuotekoodi joko viivakoodinlukijalla tai manuaalisesti sille varattuun paikkaan. Kun koodi on syötetty ja tuote löydetty, valitaan varastosta otettu määrä ja painetaan ”ok” ja uudestaan ”ok-lähetä”. Tämän jälkeen lähete on tehty oikein ja varastosaldo kohdallaan.



KUVA 11: Läheteen luonti

### 3.2.2 Varaosaohjelmat

Jokaisen autokorjaamolla töissä olevan henkilön tarvitsee osata etsiä työssä tarvittavia varaosia. Toki päävastuu osien etsinnästä ja hankinnasta on varaosavastaavalla, mutta hän ei välttämättä ole aina tavoitettavissa. Pääasiassa osat hankitaan HL-Groupilta Helsingistä. Kuvassa 12 on HL-Groupin varaosa- ja kustannusarviolaskelmaohjelma Smartclient, josta löytää helposti yleisimmät varaosat autoihin rekisterinumeron avulla. Kyseinen ohjelma löytyy jokaiselta asiakaspalvelu- ja työnjohtotietokoneelta. Ohjelman avulla on mahdollista laatia myös kustannusarvioita



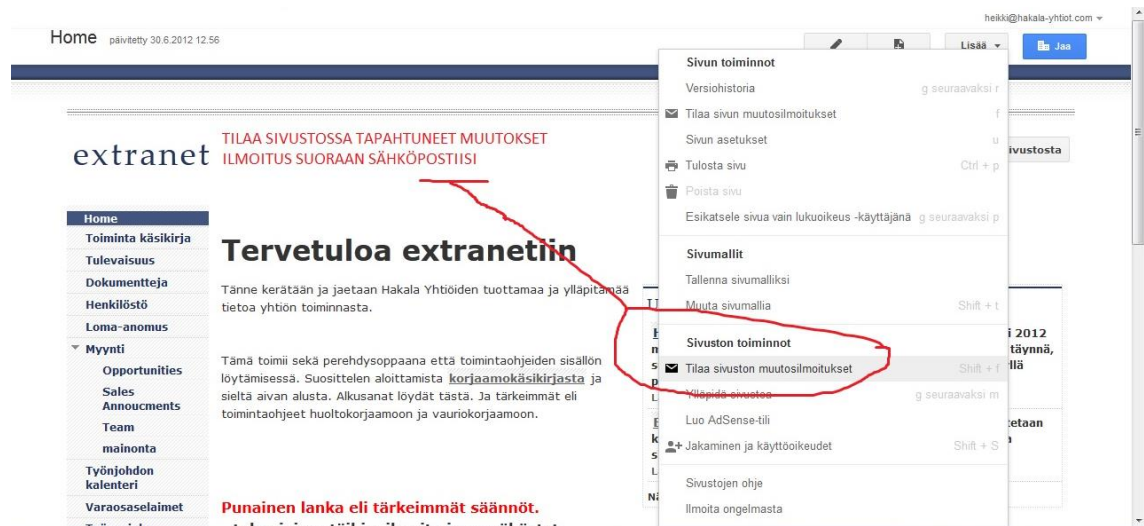
KUVA 12: Smartclient-ohjelman etusivu

Samankaltainen haku löytyy HL-Groupin internet-sivuilta [www.autotuotteet.fi](http://www.autotuotteet.fi).

### 3.2.3 Extranet

Yrityksen tärkeimmät tiedot on kerätty yrityksen sisäiseen verkkoon eli Extranettiin. Jokaiselle työntekijälle on töihin tullessa avattu Gmail-sähköpostitili, jonka kautta pääsee Extranet-sivustolle. Täten työntekijä voi käyttää tarpeen tullen palvelua myös vapaa-ajal-

laan. Extranetistä löytyy korjaamokäsikirja, jonka tarkoitus on avustaa yrityksen henkilöstöä toimissaan ja toimia oppaana yrityksen uusille työntekijöille. Extranettiin päivitetään yrityksen ajankohtaisia uutisia ja sitä täytyykin myös yrityksen vanhojen työntekijöiden seurata viikoittain. Sivuston muutokset voi tilata omaan sähköpostiin, eli aina kun Extranettiä päivitetään, siitä tulee ilmoitus sähköpostiin. Sivuston muutosten tilaaminen on opastettu kuvassa 13.



KUVA 13: Extranetin sivuston muutoksien tilaaminen

Extranetistä löytyy myös useita lomakkeita ja dokumentteja, esimerkiksi vapaan/loman anomuskaavake, sisäinen ilmoituslomake (jonka avulla ilmoitetaan puutteista tai jonkin laitteen rikkoutumisesta), ilmoituslomake riskien tunnistamiseen sekä yrityksessä käytettävien tuotteiden käyttöturvatiedotteet. Kyseiset lomakkeet löytyvät myös asentajien tietokoneilta, joissa ne on asetettu selaimen etusivuiksi. Kuvasta 14 selviää, miltä sisäinen selvityslomake näyttää. Lisäksi Extranetistä löytyy muunmuassa linkit käytetyimpiin varaosaselaimiin sekä ns. ”kerjäläislista”, johon kerätään tiedot yritykseen soittavista rahanpyytäjistä.

Home  
Toiminta käsikirja  
Autofutur  
Uutisia  
Dokumentteja / lomakkeita  
kerjäläislista  
**Sisäinen ilmoituslomake**  
loma-anomus  
Henkilöstö  
työntekijöiden omat sivut  
tehtäväluettelo  
Työnjohdon kalenteri  
Työterveys  
Työsuojelu  
Myynti  
Tarjoukset/Kampanjat  
Myyntin kehitysideat  
Team  
mainonta  
Varaoselaimet  
OE merkiselaimet  
Alfa Romeo  
Audi  
Bentley  
Citroen  
Dacia  
Fiat  
Ford  
hyundai

Sisäinen ilmoituslomake

Tällä lomakkeella ilmoitetaan puutteista tai jonkin laitteen rikkoutumisesta.  
\* Required

Ilmoittaja \*  
Etunimi pakollinen, sukunimen etummainen kirjain suotava ilmoittaa  
[input field]

Ilmoituksen tyyppi \*  
 Havaittu puute (tuote/laitte jne)  
 Laitte hajosi käytössäni  
 Ehdotus uuden laitteen hankkimiseksi  
 Havaitsin rikkoutuneen laitteen  
 Other: [input field]

Tarkempi selvitys \*  
Anna tähän tarkka selvitys mitä laitetta tai asiaa tämä koskee  
[input field]

Arvioi asian kiireellisyys \*  
 Ei kiire, toive että joskus  
 Mahdollisimman pian  
 Lähiaikana

[Submit]

Sisäinen ilmoituslomake, kuten muutkin lomakkeet löytyvät vasemmassa reunasta Extranetistä

KUVA 14: Extranetin sisäinen ilmoituslomake

### 3.2.4 Autodata

Autodata-ohjelma on varsinkin huoltokorjaamon puolella hyödyllinen apu autojen huoltojen ja vianhaun yhteydessä. Autodatasta löytyy ohjeet määräaikaishuoltojen suorittamiseksi valmistajien suositusten mukaan sekä tarkistuslista, mitä huollossa täytyy käydä läpi. Lisäksi löytyy ohjeistus huoltovalon nollaamiseen. Jakopäänhihnan vaihtoon on myös tarkat ohjeet lähes kaikkien automerkkien osalta.

Vikakoodeja lukiessa Autodatasta voi tarkistaa pistokkeen sijainnin autosta sekä vikakoodien selitykset. Syvällisempää vianhakua varten ohjelmasta löytyy kytkentäkaavioita.

Autodataan pääsee avaamalla kyseisen auton työmääräyksen ja painamalla Autodata-painiketta. Tämä on opastettu kuvassa 7.



### 3.3 Työhygienia

Työssä viihtymisen ja työnteon mielekkyyden kannalta on tärkeää, että työhygienia on kunnossa. Alaotsikoiden alle on kerätty tärkeimmät tiedot työterveyteen, työvaatetukseen sekä jätteiden käsittelyyn liittyen, jotka työntekijän Hakala Yhtiöissä tulisi tietää.

#### 3.3.1 Työterveys

Yrityksen työterveyshuolto on järjestetty Lääkärikeskus Mehiläiseen Tampereelle. Lääkärikeskus Mehiläinen sijaitsee Finlaysonin alueella osoitteessa Itäinenkatu 3. Ajanvaraus tapahtuu joko internetin ajanvarauspalvelulla tai soittamalla työterveyden ajanvaraukseen. Akuutteja sairastapauksia varten Lääkärikeskus Mehiläisessä on vastaanotto auki 8-11 ja sinne voi mennä aikaa varaamatta. Yrityksen työterveyshoitajana toimii ja työterveyslääkärinä . (Extranet)

Hakala Yhtiöissä on tehty ohjeistus työkyvyn hallintaan, seurantaan ja sairastapauksiin. Ohjeistuksen ovat laatineet yrityksen toimitusjohtaja, työsuojeluvaltuutettu ja Lääkärikeskus Mehiläisen työterveyslääkäri yhdessä. Mikäli työntekijä ei sairauden tai vamman takia pysty työtehtäväänsä suorittamaan, on toimintamalli seuraavanlainen:

##### 1. Ilmoitus työnantajalle

Ilmoitus poissaolosta on tultava esimiehelle puhelimitse heti kun se on tiedossa. Jos tuntee olonsa kipeäksi tai lapsi on kotona sairaana, on hyvä pitää työnantaja ajan tasalla mahdollisesta seuraavan päivän poissaolosta ja helpottaa täten töiden järjestelyä sekä sijaisten hankintaa.

##### 2. Sairaslomatodistuksen toimitus

Sairaslomatodistus toimitetaan heti kuin mahdollista työnantajalle. Vain jos esimies ei ole paikalla, todistuksen voi ottaa vastaan työsuojeluvaltuutettu tai korjaamopäällikkö. Mikäli vamman osalta on mahdotonta toimittaa sairauslomatodistusta henkilökohtaisesti ja sairausloma jatkuu pitkään, lähetetään sairauslomatodistus postitse työnantajalle.

### 3. Yhteydenpito sairaslomalla

Sekä työnantaja, että työntekijä ovat velvoitettuja pitämään yhteyttä myös sairauslomalla, jotta pystytään kartoittamaan töihin paluuta tai mahdollisia sijaisia.

### 4. Työhön paluu -keskustelu

Jos sairausloma on kestänyt yli kuukauden, esimies ja työntekijä pitävät työhön paluu -keskustelun heti ensimmäisenä työpäivänä. Lisäksi mikäli tilanne niin vaatii, voidaan järjestää työterveysneuvottelu, jossa esimiehen, työntekijän ja työterveyslääkärin kesken pohditaan mahdollisia järjestelyitä muokattuun työhön palaamiseen, esim. työaikojen ja työtehtävien osalta

### 3.3.2 Työvaatetus

Hakala Yhtiöissä työvaatetuksen hoitaa Lindström Group. Lindström hoitaa kaikki vaatteisiin liittyvät asiat (pesu, korjaus, uusiminen). Työntekijän velvollisuus on toimittaa huoltoon menevät vaatteet päivää ennen kuin palveluedustaja noutaa ne ja tuo edellisellä viikolla huoltoon toimitetut vaatteet puhtaana. Lindströmin palveluedustaja käy yrityksessä joka viikko perjantaina, joten vaatteet on toimitettava keräilykaappiin viimeistään torstaina. Keräilykaappi sekä henkilökohtainen pukukaappi sijaitsevat miesten pukuhuoneessa huoltokorjaamorakennuksen toisessa kerroksessa. (Extranet.)

Turvakenkinä yrityksessä käytetään Jalaksen kenkämalliston kenkiä. Mikäli työntekijä havaitsee työjalkineissa puutteita, hänen on välittömästi otettava yhteyttä yrityksen toimitusjohtajaan.

### 3.3.3 Työsuojelu

Yrityksen työsuojelupäällikkönä toimii Heikki Hakala ja työsuojeluvaltuutettuna Marika Tiura. Työsuojelu on erittäin laaja alue, johon kuuluvat esimerkiksi työturvallisuus, riskien arviointi ja ennaltaehkäisy sekä työntekijöiden kiusaamisen ja syrjinnän estäminen. Työsuojelun eri osa-alueita ei tässä raportissa käydä läpi, vaan ne Extranetistä. Lisäksi

työsuojeluun liittyvien epäselvyyksien ja kysymysten kanssa kannattaa kääntyä yrityksen työsuojelupäällikön tai työsuojeluvaltuutetun puoleen.

Hakala Yhtiöihin on suoritettu työsuojelutarkastajan toimesta hyväksytty tarkastus 6.3.2014, jolloin on todettu yrityksessä työsuojeluasiat olevan hyvällä mallilla.

Yrityksen toiminta ja työntekijät on vakuutettu Vahinkovakuutus Pohjolassa sekä eläkevakuutusten osalta Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisessa.

### **3.3.4 Jätehuolto**

Jokainen yrityksen työntekijä on vastuussa siitä, että työpiste töistä lähdettäessä jää siistiin kuntoon. Kaikille työskentelystä syntyneille jätteille on oma keräysastiansa/lavansa ja kyseiset paikat on kerrottu alla.

Yrityksessä pyritään lajittelemaan ja kierrättämään kaikki mahdolliset materiaalit. Romurauta, alumiini ja kupari lajitellaan omiin lavoihinsa ja lavojen täytyttyä ne viedään Rautasoini Oy:öön jatkokäsittelyyn. Nämä lavat sijaitsevat tontin vasemmassa takakulmassa. Huoltokorjaamossa on rullakko, johon romuraudan voi väliaikaisesti sijoittaa ennen lavalle siirtämistä. Pahville on edellä mainittujen lavojen vierestä oma kierrätyslava. Lisäksi huolto- ja korikorjaamohallien välissä on pahviroskakori, joka täytyttyään tyhjenetään kyseiselle lavalle. Täytyttyä lavan sisältö toimitetaan Keräyspaperi Oy:lle jatkokäsittelyyn. (Extranet.)

Tuulilasit sekä muut jätelasit lajitellaan myös omaan lavaansa, joka on tontin takareunalla. Katalyysaattorit ja akut kerätään huoltokorjaamossa olevaan rautahäkkiin ja niiden jatkokäsittelyn hoitaa Lassila & Tikanoja Oy. Sekajätteelle ja talousjätteelle on oma keräyspisteensä tontin reunamalla ja tämä lava toimitetaan täytyttyään Delete Groupin Ruskossa sijaitsevaan toimipisteeseen. Näille jätteille on omia roskakoreja ympäri yritystä yli 20 kpl. Energiajätteelle ja muoveille on myös oma lavansa tontin takareunalla, joka täytyttyään toimitetaan Tarastenjärven kaatopaikalle. Tyhjät öljytynnyrit, öljynsuodattimet sekä muu öljyjäte kerätään yhteiseen paikkaan, josta Lassila & Tikanoja hoitaa niiden jälkikäsittelyn. Trukkilavat kerätään huoltokorjaamorakennuksen varaston puoleisen oven läheisyyteen. (Extranet.)

Jäteöljylle on omia keräysastioita, joiden avulla öljy viedään tontin reunalla olevaan säiliöön. Myös jarru- ja jäähdytinnesteille on omat säiliönsä. Näiden jätteiden jälkikäsittelyn hoitaa Ekokem Oy. Maalaamojätteen eli spray-pullojen lajittelupiste on korikorjaamon ja huoltokorjaamon hallien välissä ja niiden jatkokäsittelyn hoitaa Lassila & Tikanoja. Renkaat säilötään huoltokorjaamon seinustalle ja toimitetaan Lempäälän Autopurkamolle hävitettäväksi. (Extranet.)

## 4 TOIMENKUVAKOHTAISET TYÖSKENTELYOHJEET

Tässä osiossa on eritelty asiat, mitkä työntekijän tulisi tietää työskennellessä otsikon mukaisessa työkuvassa Hakala Yhtiöissä. Työskentelyohjeissa ei ole tarkoitus kertoa esimerkiksi, kuinka puskuri otetaan irti autosta tai miten vaihdetaan ilmansuodatin, vaan tarkoitus on selvittää, miten yleisiä asioita on totuttu yrityksessä tekemään. Näin uuden työntekijän on helpompi päästä sinuiksi yrityksen toimintatapojen kanssa.

### 4.1 Yritys yleisesti

Yleisesti yritysten työntekijöiden täytyy kiinnittää huomiota yleiseen siisteyteen työpisteen läheisyydessä. Työtoveria pitää apua pyydetessä auttaa, mikäli se vain on mahdollista. Jos työntekijä havaitsee jonkin työvälineen olevan rikki tai huomaa tarvitsevan uuden työkalun, jota työpaikalta ei löydy, tulee hänen ilmoittaa asiasta välittömästi Extranetistä (kohta 3.2.3) löytyvällä sisäisellä ilmoituslomakkeella. Työntekijöiden tulee huolehtia omista henkilökohtaisista työvälineistään, pitää ne puhtaana ja raportoida niiden puutteet. Jokaisen työnkuvaan sisältyy asiakaspalvelua, jolloin tärkeintä on muistaa olla kohtelias ja ystävällinen asiakkaille, jotka loppupeleissä maksavat yrityksen työntekijöiden palkat.

Työntekijän täytyy huolehtia, että hänen tekemänsä työ tulee oikein merkattuna työmääräkseen. Tämä onnistuu joko itse vaihtamalla ”pääasentaja” tai yhdelle työriville ”asentaja” tai jos tämä ei ole mahdollista, merkitsemällä omat nimikirjaimet suorittamansa työn perään ja mainitsemalla asiasta työnjohtajalle. Omat nimikirjaimet tulee merkata aina tehdyn työn perään. Työntekijän täytyy työtä tehdessään ilmoittaa työnjohdolle, mikäli havaitsee autossa lisätyön mahdollisuuden. Näitä ovat esimerkiksi kiveniskemän paikkaus, ruostevaurio tai palaneet polttimot.

Omien autojen laittoon täytyy kysyä aina lupa toimitusjohtajalta ja tehdä jokaisesta autosta tai muusta työkohteesta oma työmääräys. Omien autojen pesuihin on Autofuturohjelmassa tarvittavat tuotekoodit ja niitä käytetään lähetemyynnin kautta, (Kuvat 10 ja

11). Uuden työntekijän on syytä ennen töidensä aloittamista syventyä Autoalan Kuluttajaneuvokunnan laatimiin Moottoriajoneuvojen korjausehtoihin, jotta tietää mahdollisten ongelmakohtien ilmaantuessa oikeat toimintatavat. Ehdot löytyvät huoltokorjaamon työnjohtajilta.

## 4.2 Huoltokorjaamo

Huoltokorjaamon, kuten muidenkin yrityksen toimintojen, perustana on Autofutur-ohjelmisto, jonka avulla asentajan täytyy seurata, mitä töitä päivän aikana on tehtävänä. Työnjohdolla on oikeus muuttaa kalenteria, mutta pikaisista muutoksista on kerrottava asentajille, joita muutokset koskevat. Kohdan 3.2.1 viimeisessä kappaleessa sekä kuvassa 8 on havainnollistettu, miten huoltokorjaamon puolella täytetään työmääräyksen selvitysrivit. Asentajalle on tärkeintä muistaa tehdä autoon merkityt työt työnjohtajan numeroimassa järjestyksessä ja järjestyksestä saa poiketa vain työnjohtajan antamalla luvalla.

Mikäli asentaja havaitsee öljytynnyreiden olevan tyhjentyneissä, täytyy asiasta informoida välittömästi toimitusjohtajaa tai varaosavastaavaa. Asentajan täytyy muistaa huoltoja tehdessään, että Hakala Yhtiöllä on jatkuva tarjous, jossa luvataan huollon yhteydessä lasinpesunestesäiliön ilmainen täyttö. Mikäli määräaikaishuollossa olevalla autolla on ajettu alle 130 000 kilometriä tai auto on alle 5 vuotta vanha, asentaja täyttää huollon yhteydessä koritarkastuslomakkeen. Koritarkastuslomakkeita on asentajien tietokoneiden vieressä. Mikäli koritarkastuslomakkeet ovat vähissä, tulee asiasta ilmoittaa välittömästi työnjohtoon. Öljynvaihdon yhteydessä asentajan täytyy muistaa myydä määräykselle myös öljyroputiiviste. Varaosia käytettäessä niiden paketit on säilytettävänä ehjänä ja ilmoitettava varaosavastaavalle, mikäli jotain työhön varattua osaa ei tarvinnutkaan. Mikäli vaihdettavassa osassa on runkopantti, tulee vanha osa toimittaa varaosavastaavan tiskille ehjässä ja siistissä paketissa.

Jos työmääräyksessä lukee ”Asiakas odottaa”, asentajan täytyy ajaa auto lähelle asiakaspalvelun ovea, jolloin asiakas löytää auton helposti eikä joudu lähteä etsimään sitä toiselta puolelta tonttia. Mikäli asentaja ei ole varma odottaako asiakas, kannattaa hänen varmistaa asia työnjohdosta. Asentajan täytyy ajaa sekä ennen että jälkeen auton korjauksen/huollon koeajolenkki, joka ulottuu vähintään Kuljun Kartanon liikenneympyrään. Jos

asentaja ei voi tehdä tätä, syy täytyy kertoa työnjohtoon ja työnjohtaja voi antaa vapautuksen koeajosta.

Kolarikorjaamon puolella autojen korjaus kestää päiviä, joskus jopa viikkoja, mutta huoltokorjaamosta asiakas odottaa jotain poikkeuksia lukuun ottamatta auton valmistuvan saman päivän aikana. Täten iltapäivän aikana asentajan täytyy tulla ilmoittamaan työnjohtajalle heti jos havaitsee, ettei auto valmistu työpäivän päättymiseen mennessä, jotta työnjohtaja voi informoida asiasta asiakasta. Jos asentaja havaitsee autossa selviä naarmuja, jälkiä tai lommoja, täytyy ne valokuvata ja näyttää työnjohtajalle. Täten voidaan jälkikäteen tilanteen vaatiessa todistaa asiakkaalle, etteivät kyseiset vauriot ole tulleet korjaamolla.

Kuvassa 5 opastettu työhön kirjautuminen asentajan täytyy myös tehdä, jotta työnjohtajat pystyvät laskuttamaan työhön käytetyn ajan. Mikäli työnjohtaja tulee pyytämään tekemään jotakin välihommaa, esimerkiksi polttimon vaihtoa tai vikakoodien lukua, täytyy asentajan kirjautua kyseiseen työhön. Kun asentaja saa auton valmiiksi, kirjautuu hän joko seuraavaan työhön tai omalle nimelleen. Omalle nimelle kirjautuminen tapahtuu samoin kuin töihin tullessa ja se on opastettu kuvassa 4. Yleensä omalle nimelle kirjaututaan, mikäli seuraavaa työtä ei ole vielä tullut tai valmistunut työ on ollut päivän viimeinen. Huoltokorjaamon asentajan on myös syytä tutustua huollon ydinprosessiin (Liite I), jotta huoltotoimenpiteet sujuvat suunnitellulla tavalla.

### **4.3 Korikorjaamo**

Korikorjaamossa on samoja käytäntöjä kuten huoltokorjaamon puolella, joten korikorjaamon työntekijöiden kannattaa tutustua myös kohtaan 4.2. Koripuolella työ aloitetaan palaverilla työnjohtajan kanssa, joka suullisesti kertoo, mitä korjauksia autoon on tarkoitus tehdä. Apuna peltiseppä käyttää korjauksen yhteydessä WinCabas-ohjelmalla laskettua Cabas-laskelmaa, johon työnjohtaja on merkannut asiat, joita autolle on kolarikorjauksessa tarkoitus tehdä. Kun peltiseppä on saanut purettua autosta vaurioituneet osat, täytyy hänen sovittaa uudet autoon tulevat osat ja todeta ne oikeanlaisiksi. Tämä korostuu varsinkin tuulilasien vaihdoissa, joissa ennen lasin irrottamista täytyy tarkistaa uuden lasin olevan oikeanlainen. Jos peltiseppä havaitsee autoa purkaessaan muutoksia, yleensä joko

lisävaurioita tai uuden osan olevan vääränlainen, täytyy kyseiset muutokset valokuvata ja ilmoittaa välittömästi työnjohtoon, jotta työnjohtaja tietää ilmoittaa asiakkaalle ja tilata tarvittavat lisäosat.

Korikorjaukseen auto tulee yleensä pesuhallin kautta, joten peltisepän tulee kommunikoida auton pesijän kanssa siitä, milloin auto on pesty. Kun peltiseppä on saanut purettua rikkiäiset osat autosta ja suoristanut vaurioituneet metallipinnat, auto menee maalaamoon. Tässä vaiheessa peltisepän tulee informoida maalareita, jotta he saavat asiasta tiedon ja auto varmasti siirtyy maalaamoon. Lisäksi peltisepän tulee kertoa myös maalareille, mikäli on havainnut jotain, mikä ei Cabas-laskelmasta selviä. Maalauksen jälkeen maalari ilmoittaa peltisepälle, milloin autoa saa alkaa kasaamaan. Peltisepän täytyy kausuvaiheessa ilmoittaa heti työnjohtajalle, mikäli havaitsee maalipinnassa virheitä tai maalisävyn vääräksi. Kun peltiseppä saa auton valmiiksi, hän käy koeajolla ja kertoo sen jälkeen auton valmistumisesta auton pesijälle, joka ottaa auton loppupesuun.

Korikorjaamossa tehdään usein tulitöitä ja tällöin peltisepän täytyy huolehtia, että niiden toteuttaminen on turvallista. Ympäristöstä täytyy tarkistaa ja suojata kaikki palonarka materiaali, tulee käyttää säännösten mukaisia suojarusteita sekä tulityön päättymisen jälkeen huolehtia jälkivartiointista ainakin tunnin ajan.

#### **4.4 Maalaamo**

Maalaamo tekee korikorjaamon kanssa tiukasti yhteistyötä ja lähes kaikki maalaukseen tulevat autot kulkevat korikorjaamon kautta. Maalareiden onkin tärkeää kommunikoida peltiseppien kanssa, jotta he tietävät maalaukseen tulevan auton aikataulun. Ennen maalauksen aloittamista työnjohtaja käy suullisesti sekä Cabas-laskelmaa apuna käyttäen työn läpi. Mikäli maalari havaitsee autoon tarvittavan maalauksen olevan erilainen kuin Cabas-laskelmassa on, auton maalipinta vaatii suunniteltua enemmän työtä, maalauksen valmistuttua maalipinnassa on valumia tai maalatun pinnan värisävy eroaa auton muusta väristä, täytyy hänen valokuvata huomionsa ja raportoida työnjohtoon, jotta tarvittavat toimenpiteet saadaan välittömästi aloitettua.



Maalaamossa on tärkeää käyttää tarvittavia suojavaarusteita sekä tutustua uusien tuotteiden käyttöturvatiedotteisiin, jotta työnteko olisi mahdollisimman turvallista ja työtapa- turmilta vältyttäisiin. Maalaamossa on erittäin tärkeätä pitää ympäristö sekä työvarustus puhtaana, jotta maalattava osa ei likaannu. Tästä syystä kaikki maalaamon ovet, varsinkin maalausseinä, täytyy olla suljettuina koko ajan. Maalaamon paloherkkien tuotteiden vuoksi maalaamossa on vältettävä viimeiseen asti tulitöiden suorittamista. Maalaamon ja korikorjaamon välissä pidetään pientä välivarastoa, jossa on lähinnä käytettyjä maalituot- teita. Mikäli tästä varastosta ottaa tuotteen, täytyy pitää huolehtia, että saldo pysyy ajan tasalla.

#### **4.5 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelua tapahtuu lähinnä kolmella eri alueella; kasvokkain, puhelimitse ja säh- köpostin välityksellä. Asiakkaita palvellessa täytyy muistaa olla ystävällinen ja rauhalli- nen tilanteesta riippumatta. Ongelmatapaukset tulee hoitaa ammattitaidolla ja parhaalla osaamisellansa. Asiakaspalvelu on ns. ”yrityksen kasvot”, joten asiakaspalvelusta saa- mansa mielikuvan perusteella asiakas tekee johtopäätöksensä koko yrityksen toiminnasta.

Asiakaspalvelutilassa ollessa täytyy ovesta tulevaa asiakasta tervehtiä, vaikka ei heti eh- tisikään palvella. Teitittelyä ei käytetä, pois lukien vanhat ihmiset ja asiakkaat, jotka sitä haluavat. Puhelimeen vastataan reippaasti esimerkiksi näin: ”Hakala Yhtiöt oma nimi” tai ”Hakala Yhtiöt Lempäälä”. Yrityksen päännumero on pidettävä mukana, mikäli asia- kaspalvelussa ei ole muita työntekijöitä paikalla. Sähköposteja kirjoittaessa pitää pyrkiä kirjoittamaan mahdollisimman hyvää suomen kieltä ja viesti kannattaakin kirjoituksen jälkeen lukea ainakin kertaalleen läpi ennen lähetystä.

Asiakkaiden pyytämät kustannusarviolaskelmat pitää laskea ja ilmoittaa asiakkaalle sa- man päivän aikana. Jos asiakaspalvelussa olevat henkilöt eivät voi tätä tehdä, täytyy syy kertoa toimitusjohtajalle tai korjaamopäällikölle, jotka voivat antaa vapautuksen kustan- nusarvion laskemisesta kyseiseltä päivältä. Asiakaspalvelussa sekä työnjohdossa työs- kentelevien sekä huoltokorjaamon ajanvarauksia vastaanottavien henkilöiden on syytä tutustua huollon ydinprosessiin(Liite I), jotta kaikki vaiheet ajanvarauksesta auton luovu- tukseen sujuisivat suunnitellusti.

## 4.6 Työnjohto

Työnjohtajat vastaavat yrityksen tuloksesta ja he toimivat esimerkkinä yrityksen muille työntekijöille. Työnjohtajien vastuulla on asiakaspalvelu, työn jokapäiväinen johtaminen ja ongelmakohtien raportointi toimitusjohtajalle.

Huoltokorjaamon työnjohtajien tärkeimpänä tehtävänä on vastaanottaa ja luovuttaa päivän aikana huoltokorjaamossa ja korikorjaamossa olevia autoja. Huoltokorjaamon ajanvarausten vastaanottaminen (paikan päällä, puhelimitse sekä sähköpostitse) on myös tärkeää. Päivän aikana huollossa voi ilmetä lisäosatarpeita ja näistä ilmoittaminen sekä luvan pyytäminen kuuluu huollon työnjohtajien tehtäviin. Työnjohtajan pitää kopioida määräys ”Kiire osatarve”-sarakeeseen, jotta varaosavastaava pääsee selvittämään osan saataavuutta ja hintaa.

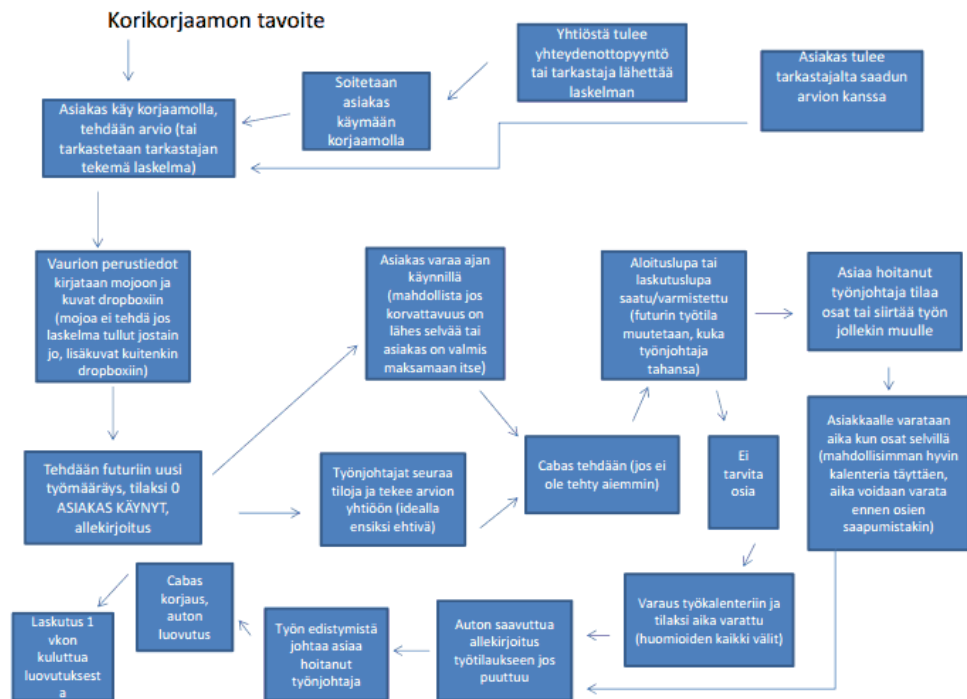
Työnjohtajan täytyy myös seurata aktiivisesti päivän aikana sähköpostiaan sekä Mojo Helpdesk -tikettipalvelua, joihin tulevat asiakkaiden kustannusarviolaskelmapyynnöt. Lisäksi täytyy seurata Autofuturin työkalenterissa olevaa ”Osat saapuneet”-kohtaa, johon varaosavastaava siirtää asiakkaille tilatut varastoon saapuneiden osien osamääräykset ja josta työjohtaja saa tiedon, että kyseisten asiakkaiden autoille voi varata asennusajan. ”Työnjohto käsittelee”-osiossa ei sama määräys saa olla käsittelemättä yli viikkoa, joten sitäkin saraketta työnjohtajien täytyy seurata päivittäin.

Työnjohtajien täytyy seurata laskuttamattomien töiden määrää säännöllisesti ja suorittaa tarvittavat toimenpiteet yli 3 kuukautta vanhoille töille saattaakseen ne laskutukseen tai takuukäsittelyyn. Takuutöiden ilmetessä työnjohtajien täytyy tulostaa kyseisestä työmääräyksestä paperi, josta ilmenee takuukorjaukseen käytetyt varaosat sekä työaika. Tämä paperi laitetaan kansioon, joka löytyy huollon työnjohdosta. Lisäksi asiasta täytyy informoida varaosavastaavaa sekä toimitusjohtajaa, jotta takuumääräys saadaan käsiteltyä mahdollisimman nopeasti.

Autoja luovutettaessa ja asiakkaita rahastettaessa työnjohtajan tulee ottaa huomioon, että työn hinta-arvio ei ilman lisätöitä ylity yli 15 prosentilla, joka on mainittu Autoalan Kuluttajaneuvokunnan (AUNE) laatimissa Moottoriajoneuvojen korjausehdoissa. Yksityisasiakkaalle ei saa antaa autoa luovutettaessa laskua, vaan mahdollinen laskutus tapahtuu Innovoice-järjestelmän kautta. Vain poikkeustapauksissa toimitusjohtaja antaa luvan eri toimintakuvioon.

Iltavuorossa olevalla huoltokorjaamon työnjohtajalla on lisäksi työtehtäviä, jotka hänen tulee päivän aikana tehdä. Kaikkien kyseisenä päivänä kesken jääneiden autojen määräkset tulee kopioida seuraavalle päivälle joko autoa tehneen asentajan kohdalle tai ”pihassa kesken” -sarakkeeseen. Valmistuneiden, mutta laskuttamatta olevien autojen määräkset tulee kopioida seuraavalle päivälle ”Työnjohto käsittelee” -sarakkeeseen. Iltavuorossa olevan työnjohtajan täytyy myös raportoida, yleensä sähköpostilla, aamuvuorossa olevalle, mikäli aamuvuorolaisen lähdettyä on ilmennyt jotakin raportoitavaa seuraavaan aamuun liittyen. Päivän päätteeksi iltavuorolainen kiertää pihassa olevat autot ja tarkistaa, ettei niissä ole avaimia ovissa tai ikkunoita auki. Mikäli yrityksessä ketään muuta ei ole enää paikalla, iltavuorolainen tarkistaa, että ovet ovat lukossa ja valot sammutettu joka hallista.

Korikorjaamon työnjohtajan työprosessista on laadittu kaavio, joka esitellään kuvassa 15. Korikorjaamon työnjohtajien tulee toimia kyseisen korjaamoprosessin mukaan. Mikäli työnjohtajan tarvitsee poiketa ohjeistuksesta, hänen tulee raportoida asiasta toimitusjohtajalle.



KUVA 15: Korikorjaamon työnjohtajan työprosessi

## 4.7 Varasto

Varaosavastaavan tärkeimpänä työtehtävänä on hankkia huoltoon tuleviin autoihin varaosat. Varaosavastaava on päivän aikana jatkuvassa yhteydessä työnjohtajien ja asentajien kanssa, mikäli autoihin varatuissa osissa ilmenee puutteita tai osatarpeita on ilmennyt lisää. Varaosavastaavan täytyy säännöllisesti seurata ”Kiire osatarpeet” -osiota, johon työnjohto kopio kiireellisesti osia tarvitsevien autojen työmääräykset. Hänen täytyy välittömästi tiedon saatuaan alkaa selvittää tarvittavan varaosan saatavuutta ja asian selvitetyä raportoitava siitä.

Varaosavastaavan vastuulla on kopioida työpäivän päätteeksi työkalenterissa osioissa ”Osat tilauksessa” sekä ”Osat saapuneet” olevia työmääräyksiä seuraavalle päivälle. Hän myös siirtää määräyksen osastosta toiseen, kun autoon tilattu osa on saapunut varastoon. Kyseinen työmääräys muutetaan tilaan ”Osat saapuneet”. Iltapäivällä varaosavastaavan on myös lähetettävä seuraavan päivän tilaukset sekä tulostettava seuraavan päivän huoltokorjaamon työmääräykset osien keräystä varten.

Huoltoon tulevien autojen osat pitää tilata vähintään kolme arkipäivää (alkuperäisosat viikkoa) ennen työn aloittamista. Osat tilattuaan varaosavastaava merkitsee työmääräykseen osat tilatuiksi sekä kirjoittaa tarvittavat huomiot osista (Kuva 8), esimerkiksi onko varaosassa runkopantti tai huomautuksen ”varaosaa ei voi palauttaa”.

Varastotyöntekijän tärkein työnkuva on kirjata yön aikana saapuneet osat varastoon sekä järjestää ne hyllyihin. Varastoon kirjaaminen tapahtuu Autofutur-ohjelman avulla. Mikäli varastotyöntekijä havaitsee osia tarkastaessaan ja varastoon kirjatessaan lähetteessä ja saapuneessa tuotteessa eroavaisuuksia, joko saldon tai tuotenumeron puolesta tai jos tuote on vaurioitunut, tulee hänen välittömästi ilmoittaa asiasta varaosavastaavalle. Mikäli varastotyöntekijä ei löydä hyllyttäessään osia oikeaa hyllypaikkaa, hänen on ilmoitettava siitä varaosavastaavalle, jotta hyllyjärjestys pysyy oikeana. Joihinkin autoihin tarvitaan tilata erikoisempia osia, jotka sijoitetaan rekisterinumero-hyllyyn, johon ne lajitellaan auton rekisterinumeron viimeisen numeron mukaan. Rekisterinumero-hylly on varaston vasemmanpuoleisella päätyseinällä.

Mikäli varastotyöntekijä on estynyt, vastuu varaosien kirjaamisesta ja hyllyttämisestä on varaosavastaavalla. Pahvilaatikot tulee pilkkoa niitä varten oleviin rullakoihin ja kuormalavat kasata lastaussillan viereiselle ulkoseinälle. Kun varastotyöntekijä on saanut osat lajiteltua niille kuuluville paikoille, kuuluu hänen toimenkuvaansa varaston yleinen siivous, öljylinjastossa olevien tynnyreiden öljynmäärän tarkistus ja varaston inventointi.

Joskus muiden työntekijöiden tarvitsee käydä hakemassa yön aikana saapuneita osia ennen varastotyöntekijän töihin saapumista. Tällöin lähetelistaan tulee tehdä merkintä tuotteen kohdalle, jonka on ottanut mukaansa. Lisäksi lähetelistaan pitää merkitä omat nimi-kirjaimet, jotta epäselvyytilanteissa saadaan selville, kuka puuttuvan osan on noutanut.

## 4.8 Pesuhalli

Suurin osa pesuhallissa suoritettavista pesuista on korikorjaamon alku- tai loppupesuja sekä huollon yhteydessä suoritettavia pesuja, sisäsiivouksia ja vahauksia. Täten pesuhallin työntekijän täytyy seurata aktiivisesti, miten auto valmistuu kori- tai huoltopuolelta sekä tiedustella asiaa kyseiseltä työntekijältä ja työnjohdosta. Mikäli pesu suoritetaan ennen muita toimenpiteitä, pesuhallityöntekijän pitää välittömästi ilmoittaa pesun valmistumisesta työntekijälle, jolle auto on seuraavaksi menossa.

Pesuhallille on oma kohta Autofuturin työkalenterissa ja työnjohto kopioi sinne kaikki päivän aikana pesuun tulevat autot. Ennen korikorjauksen loppupesua työnjohtaja tarkistaa auton ja raportoi suullisesti auton pesijälle millainen pesu autoon suoritetaan. Loppupesun yhteydessä pesijä tarkistaa auton vielä silmämääräisesti ja raportoi puutteista tai vaurioista välittömästi korikorjaamon työnjohtajalle. Pesuhallin lattia kuivataan jokaisen pesutapahtuman jälkeen ja pestään työpäivän viimeisen pesun jälkeen.

## 4.9 Työharjoittelijat

Hakala Yhtiöissä olevien työharjoittelijat ovat ihmisinä samanarvoisia kuin muutkin työntekijät, joten heidän sekä heitä tulee aamuisin töihin tullessa ja iltapäivisin töistä lähtiessä tervehtiä. Myös harjoittelijoilla on etunimi, joka ei ole ”harkkari”. Työharjoittelija sijoitetaan yleensä yrityksen vakituisen työntekijän apuriksi ja näin ollen vakituinen työntekijä vastaa harjoittelijan työturvallisuudesta. Työharjoittelijat täyttävät yrityksessä harjoittelupäiväkirjaa, johon laitetaan merkintä töihin tullessa ja töistä lähtiessä. Harjoittelupäiväkirja löytyy huollon työnjohdosta. Mikäli harjoittelija sairastuu, tulee hänen ilmoittaa siitä välittömästi työpaikalle normaalin työntekijän tapaan. Hakala Yhtiöissä on tarkoitus saada myös työharjoittelijat tuntemaan itsensä osaksi työyhteisöä.

## 5 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMIS- JA KOULUTUSTARPEET

Nykyaikaisen ja kilpailukykyisen yrityksen tärkeimpänä osa-alueena on työntekijöiden tietojen ja taitojen jatkuva kehittäminen. Tämän vuoksi toisena osa-alueena opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää Heikki Hakala Ky:n henkilöstön kehittämis- sekä koulutustarpeet. Osio on koottu yrityksen henkilökunnalle esitetyn kyselyn perusteella ja omien kokemusten pohjalta. Kysely toteutettiin kirjallisesti ja työntekijät saivat vastata siihen nimettömästi. Henkilökunnalle esitetyn kyselyn lomake on raportin liitteenä. Kyselyyn vastasi kaikki kyselyn aikana työpaikalla olleet henkilöt, eli vastauksia tuli yhteensä 13 kpl. Kyselyssä tuli ilmi, että vain 7:llä, eli vähän yli puolella, on työkuvaansa vastaava koulutus, joten nykyistenkin työntekijöiden kehittämiselle ja kouluttamiselle on varmasti tarvetta. Kehittämissosiossa on käyty läpi asioita, joihin työntekijä voi itse vaikuttaa sekä parantaa omalla käytöksellään. Koulutusosiossa on selvitetty, mitä taitoja työntekijöiden tulisi oppia, jotta yritys pysyisi kilpailukykyisenä myös tulevaisuudessa.

### 5.1 Henkilöstön kehittämistarpeet

Hakala Yhtiöiden henkilöstön kehittäminen on suurimmalta osin tapahtunut suullisten sekä kirjallisten kehityskeskusteluiden pohjalta, joita on käyty keskimäärin 2 kpl vuodessa. Kehityskeskusteluiden määrä on koettu yleisesti riittäväksi, mutta osalle työntekijöistä on jäänyt hieman epäselväksi kehityskeskustelun sisältö ja se miten siitä on itselle hyötyä. Kehityskeskusteluissa työnantaja ja työntekijä ovat kertoneet omia näkemyksiään ja keskustelleet mahdollisista parannuksista. Nämä ovat motivoineet molempia osapuolia ja selkeyttäneet työntekijän toimenkuvaa sekä työnantajan vaatimuksia työntekijää kohtaan. Tulevaisuudessa yrityksen suurimpia haasteita on saada työntekijät ymmärtämään oman vastuunsa ja velvollisuutensa yrityksen tuloksen tekemisen eteen. Tärkeimpänä kehitystarpeena yrityksessä on painottaa työntekijälle, työskentelyasteesta riippumatta, asiakaslähtöisyyden tärkeyttä.

Yleisesti yrityksessä on ongelmana toisista pahan puhuminen selän takana. Tästä olisi syytä päästä eroon ja mikäli jokin asia vaivaa, pitäisi se kertoa suoraan kyseiselle henki-

lölle. Lisäksi on tyypillistä, että jonkin virheen tapahduttua lähdetään ensimmäisenä hakemaan syyllistä eikä syytä tapahtumaan. Mikäli tarpeellista, virheen tekijän pitäisi myöntää virheensä eikä yrittää selitellä tai syyttää muita. Yleisestikin asioista pitäisi pystyä puhumaan nykyistä avoimemmin. Näistä asioita kehittämällä yrityksen työskentelyilmapiiri paranisi ja työntekijöiden olisi entistä mukavampi tulla töihin ja olla työmaalla.

Yritykseen tulisi rakentaa entistä selkeämpi malli vastuualueista, jotta vastuuta ei voisi siirtää nykyiseen tapaan toisille. Näin saataisiin varmistettua, että tarvittavat asiat hoituvat sovitusti. Parantamisen varaa olisi myös tiedon kulussa, luottamuksessa sekä kunnioituksessa niin esimies- kuin työntekijäpuolella. Vaikka työmääräykseen tuleekin kirjoittaa kaikki oleelliset muutokset, olisi niistä hyvä käydä informoimassa kaikkia muutokseen liittyviä henkilöitä suullisestikin. Kuten myös muuten elämässä, täytyy myös työpaikalla luottaa, jos jokin asia luvataan tehdä sekä kunnioittaa tehtyjä päätöksiä. Työntekijöiden työnkuvasta riippumatta jokaisen tulisi pystyä entistä paremmin antamaan järkevää ja rakentavaa palautetta. näillä keinoilla jokainen työntekijä pystyisi parantamaan työpanostaan entisestään.

### **5.1.1 Johtoaste**

Se kuinka hyvin jokapäiväinen työnjohtaminen on suoritettu, ratkaisee pitkälti yrityksen tuloksen. Esimies toimii alaisten esikuvana, joten hänen käytöksensä tulee olla moitteetonta. Hakala Yhtiöissä johtoasteen suurin ongelma on auktoriteetin puute. Alaiset eivät aina tottele esimiehen antamaa käskyä ja esimies hyväksyy sen. Lisäksi alainen usein sanelee sen, mitä haluaa seuraavaksi tehdä eikä kuuntele esimiehen ehdotuksia.

Mikäli työntekijä tulee päivän aikana ilmoittamaan jostakin työhön liittyvästä ongelmasta tai osatarpeesta, tulee se hoitaa ennen omia asioita ja niin pian kuin mahdollista. Lisäksi asian edettyä työnjohtajan täytyy informoida työntekijää muutenkin kuin ilmoittamalla, että ”se lukee koneella”. Myös kommunikointia varsinkin huollon työnjohtajien ja varaosapalveluiden välillä tulisi parantaa, sillä informaatioita ei voi koskaan olla liikaa. Johtajien täytyy pystyä nykyistä enemmän ottamaan vastuu asioista ja päätöksistä ja hoitamaan asiat siten, ettei mikään asia jää ”roikkumaan”. Hyvin tehdystä työstä pitää aina



muistaa kiittää työntekijää. Jos jokin on mennyt työssä pieleen, täytyy sekin tuoda tekijän tietoon asiallisesti.

### **5.1.2 Työntekijäaste**

Työntekijäasteella suurimpana haasteena on jo aiemmin mainittu vastuullisuuden suhteen ymmärtäminen yrityksen tulokseen. Työntekijöillä on usein asenne ”olen vain töissä täällä”, eikä yrityksen puolesta parhaansa yrittäminen ole ensimmäisenä mielessä. Työntekijöiden olisi myös syytä paremmin ottaa heille annettuja töitä vastaan, eikä valittaa työn vaativuudesta, ikävyydestä tai epämiellyttävyydestä. Työntekijöiden pitäisi pystyä nykyistä enemmän joustamaan töissään, mikäli siihen on tarvetta. Työntekijät saisivat suhtautua kollegoidensa pyytämään apuun nykytilannetta positiivisemmin, sillä kaikki Hakala Yhtiöissä suoritettavat työt ovat yrityksen töitä ja niistä yhdessä selviämällä saa tuotettua yritykselle parhaan tuoton. Samalla mahdollistaa itselleen myös tulevaisuudessa pysyvän työpaikan.

### **5.2 Henkilöstön koulutustarpeet**

Kilpailukykyisen yrityksen täytyy kouluttaa jatkuvasti henkilökuntaansa. Hakala Yhtiöissä tämä on haasteellista, koska työntekijämäärään nähden työnkuvia on monta. Lisäksi autokorjaamoala elää koko ajan jatkuvassa kehityksessä. Tällä hetkellä vähintään yksi yrityksen työntekijä on lisäkoulutuksessa Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa (TAKK), ja sen päätyttyä seuraava työntekijä aloittaa lisäkoulutuksen. Tätä yhteistyötä pyritään tulevaisuudessa kasvattamaan entisestään.

Yleisesti tietotekniikan käyttö kasvaa jatkuvasti autokorjaamolla työnkuvasta riippumatta. Tämän vuoksi yrityksen työntekijöiden tulee hallita vähintään tietotekniikan alkeet. Mikäli uuden työntekijän osalta ei näin ole, hänet tulee välittömästi kouluttaa tietokoneen käyttöön. Lisäksi maailma globalisoituu jatkuvasti ja täten vieraiden kielten osaaminen on välttämätöntä varsinkin asiakaspalvelussa, mutta myös muissa työtehtävissä. Englannin kielen vähintään tyydyttävä taito alkaa nykypäivänä olemaan lähes joka työpaikalla pakollista, mutta autokorjaamoalalla myös saksan kielen taito olisi tarpeellista,

sillä määräykset ja käyttöohjeet varsinkin internetissä ovat usein vain saksaksi. Jotta tarvittava kielitaito olisi työntekijöillä hallussa, tarvitsisivat he koulutusta siihen. Parhaiten tämä sujuisi, jos opiskelu toteutettaisiin autosanaston avulla, jolloin mielenkiinto opiskeluun pysyisi.

### **5.2.1 Työnjohto**

Huoltokorjaamon työnjohtajien tärkeimpänä koulutuskohteena on uusien autojen, varsinkin sähkö- ja hybridautojen tekniikan opiskelu, jotta he pystyisivät kyseisten autojen lisääntyessä ja asiakkaan tiedustellessa tai aikaa varatessa heti sanomaan, pystyykö kyseistä toimenpidettä suorittamaan korjaamolla. Muutenkin huoltokorjaamon työnjohtajat olisivat syytä kouluttaa tuntemaan entistä paremmin auton perustekniikka, jotta he pystyisivät ongelmatapauksissa auttamaan asentajaa.

Koripuolen työnjohtajien olisi syytä käydä nykyaikaisen autokoritekniikan kurssilla, sillä nykyautojen pintamateriaalit sekä liitostekniikat ovat muuttuneet/muuttumassa rajusti eikä niihin voi hyödyntää enää muutaman vuoden takaisia tietoja ja taitoja. Työnjohtajien olisi hyvä käydä myös markkinointikoulutuksessa, jotta he saisivat vielä nykyistä enemmän myytyä lisätöitä, esimerkiksi kiveniskemän paikkauksia tai akun vaihtoja.

### **5.2.2 Huoltoasentajat**

Monimerkkikorjaamon ongelmana on se, ettei jokaisesta korjaamolle tulevasta autosta voi olla samanlaisia lähtötietoja esimerkiksi tyyppivioista kuin merkkikorjaamoilla. Autojen kehitys on viime vuosina ollut erittäin nopeaa, ja tästä syystä asentajia täytyy kouluttaa jatkuvasti, jotta tietotaito edes yleisimmistä merkeistä pysyisi vaaditulla tasolla. Lisäksi autojen turva- ja mukavuusjärjestelmät kehittyvät, ja niiden vianpaikallistamiseen ja korjaukseen tarvitsee nykyaikaisen koulutuksen.

Huoltokorjaamolla olisi syytä olla entistä enemmän asentajia, jotka ovat erikoistuneet johonkin tiettyyn osa-alueeseen. Tällä hetkellä Hakala Yhtiöiden huoltokorjaamossa on

yksi auton sähkötekniikkaan erikoistunut asentaja. Muut asentajat ovat ns. normiasentajia, jotka suorittavat autoille huoltoja ja peruskorjauksia. Ainakin yksi tai kaksi asentajaa näistä mainituista olisi syytä kouluttaa johonkin erityistaitoon, esimerkiksi vaihteistojen korjaukseen.

Lisäksi huoltokorjaamon työnjohtajan koulutustarpeiden kohdalla mainitun, hybridi- ja sähköautojen kasvavan määrän seurauksena myös huoltokorjaamon asentajat tulisi kouluttaa kyseisten autojen huoltoja ja korjauksia varten, jotta ensimmäisten autojen korjaamolle tullessa asentaja osaisi suorittaa tarvittavat toimenpiteet turvallisesti ja oikein. Huoltokorjaamon asentajien on syytä osata käyttää myös yleisimpiä varaosaohjelmia, joita on esitelty kohdassa 3.2.2. Tämä siitä syystä, ettei varaosavastaava aina välttämättä ehdi tai ole paikalla vastaanottamassa osatarvepyyntöä. Täten työ saataisiin jatkumaan ilman turhia odotteluja ja keskeytyksiä.

### **5.2.3 Peltisepät**

Kuten jo työnjohdon koulutustarvekohdassa on mainittu, autojen koritekniikka kehittyy huimaa vauhtia jatkuvasti. Jotta auto kolarikorjataan säädösten ja auton valmistajan ohjeiden mukaan, myös peltiseppien täytyy olla jatkuvasti lisäkoulutuksessa. Jokaisella automerkillä on omat kappaleiden liitosmenetelmät, ja monimerkkikorjaamossa tulisi tuntea ainakin suurin osa niistä. Tästä syystä peltisepät tarvitsisivat nykyistä enemmän merkki-kohtaista koulutusta varsinkin yleisempien merkkien kohdalla. Lisäksi korikorjaamon puolellakin lisääntyy koko ajan tarve tietää auton sähkötekniikasta, sillä kyseinen tekniikka vaatii lisääntyessään koulutusta, jotta auton korikorjaaminen voidaan suorittaa turvallisesti ja lisävahinkoja aiheuttamatta.

#### **5.2.4 Maalarit**

Kuten korikorjaamossa, myös maalaamossa kehittyvä valmistustekniikka tuo omat haasteensa ja maalareiden täytyy päivittää ammattitaitoaan jatkuvasti. Maalareiden täytyy tulevaisuudessa hallita entistä paremmin nykyaikaiset vesiohenteiset materiaalit sekä muovien liimaus- ja hitsaustekniikat. Lisäksi eri materiaalien lisääntyessä täytyy niiden yhteensopivuus tunnistaa. Maalareilla on myös toiveena saada lisää perehdytyskoulutusta uusista tuotteista sekä mahdollisuus osallistua sävytyskursseille.

## 6 POHDINTA

Toiveena olisi, että laadittua yrityksen perehdyttämissuunnitelmaa tultaisiin jatkossa käyttämään aina kun yritykseen tulee uusia työntekijöitä. Ohjeeseen on pyritty yrityksen sisältä tärkeimmät asiat, jotka uuden työntekijän tulisi tietää. Moni yritykseen uutena työntekijänä tullut on valitellut, ettei ole saanut riittävää perehdytystä ”talon tavoille”. Yleensä asioista on saanut selvää vain kyselemällä muilta työntekijöiltä. Ohje on siksi myös laadittu, että paperilta on helppo tarkistaa, miten jokin asia yrityksessä menikään, sillä suullisessa koulutuksessa kaikki asiat eivät jää muistiin. Toki tästäkin ohjeesta varmasti puuttuu jotakin tarpeellista tietoa, josta pystyy kertomaan parhaiten yrityksen toimitusjohtaja. Toivottavasti kuitenkin tämä opas antaa mahdollisimman moneen kysymykseen vastauksen. Perehdytysohje itsessään ei ole ajan tasalla välttämättä edes vuotta, mutta toivon mukaan nyt laadittua ohjetta käytetään pohjana ja päivitetään tarpeen vaatiessa pitkälle tulevaisuuteen.

Nykyaikaisella ja kilpailukykyisellä yrityksellä, kuten Heikki Hakala Yhtiöt Ky:kin on, tarvitsee olla henkilöstön kehitys- ja koulutussuunnitelma. Koska kyseistä suunnitelmaa viime vuosilta ei ollut tehty, työn toinen osa-alue rakentui siitä. Suunnitelma on rakennettu omien työharjoittelu- sekä varsinaisten työskentelykokemusten pohjalta, haastattelemalla kirjallisesti yrityksen työntekijöitä sekä haastattelemalla suullisesti yrityksen toimitusjohtajaa. Toivottavasti tulevaisuudessa yrityksen henkilöstöä kehitetään ja koulutetaan suunnitelman mukaisesti. Yrityksen henkilökunta suhtautui kyselyyn onneksi erittäin myönteisesti, ja todennäköisesti kyselyn avulla esiin tulleita ongelmakohtia tullaan korjaamaan.

## LÄHTEET

Autoalan kuluttajaneuvokunta. 2007. Moottoriajoneuvojen korjausehdot.

Extranet. Yrityksen sisäinen verkko. <https://sites.google.com/a/hakala-yhtiot.com/extranet/>

Hakala, H. Toimitusjohtaja. Haastattelu 5.3.2014. Haastattelija Laakso, J. Lempäälä.

## LIITTEET

Liite 1. Huoltokorjaamon ydinprosessi

1(2)

### I TYÖN TILAUS

1. Merkitään työkalenteriin ajanvarauksessa sovittu korjausajankohta
2. Jos työ perutaan, on tapauskohtaisesti päätettävä joko työmääräyksen poistamisesta tai siirrosta muulle päivälle, selvitysriville on merkittävä uusi päivä ja mistä työmääräys on siirretty
3. Merkitään työmääräykseen sovittu kellonaika sekä asiakkaan toivoma valmistumisaika, lisäksi merkintä mikäli asiakas jää odottamaan
4. Merkitään asiakkaan antama vikaselvitys/työtilaus eriteltynä työvarauksen vastaanottajan mielen mukaiseen tärkeysjärjestykseen numeroilla.
5. Merkintä, mikäli työstä on annettu kustannusarvio ja millä summalla
6. Huoltoon tarvittavat varaosat kerätään edellisenä päivänä valmiiksi koreihin tai laatikoihin, mikäli se on mahdollista

### II TYÖN VASTAANOTTO

1. Varmistus asiakkaan puhelinnumerosta ja tavoitettavuudesta, varmistus myös noutoajankohdasta
2. Työtilauksen läpikäyminen asiakkaan kanssa, mikäli työmääräykseen tulee muutoksia tai lisäyksiä, merkitään ne tähdellä (\*)
3. Allekirjoituksen pyytäminen asiakkaalta työmääräykseen, jolla asiakas hyväksyy pyytämänsä toimenpiteet

### III TYÖN SUORITTAMINEN

1. Tarkistetaan ennen työn aloittamista, että kerätyt osat ovat oikeita sekä se onko työhön tullut lisäyksiä työmääräyksen tulostamisen jälkeen
2. Koeajon suorittaminen ennen auton halliin ottamista (mikäli ajokelpoinen)

(jatkuu)

2(2)

3. Auton tarkistaminen nosturilla ja puutteiden tai vikojen havaitessa ilmoitus työnjohtajalle välittömästi
4. Työnjohtaja kysyy luvan asiakkaalta ja varaosat ehditään järjestämään korjauksen aikana
5. Työmääräyksessä oleva numerojärjestyksen mukainen töiden suorittaminen (mikäli todetaan kohdassa yksi, ettei autoa laiteta kuntoon, ei aleta tekemään muita kohtia)
6. Auton valmistuttua koneelle kirjataan tehdyt työt ja huomiot niille varattuun paikkaan (nimikirjaimet perään)
7. Koeajon suorittaminen vähintään Kuljun Kartanon -liikenneympyrässä käyden
8. Kaikkien tuotteiden ja töiden oikein kirjauksen tarkistus, auton kuittaaminen ”valmis” tilaan sekä avainten ja tulostetun työmääräyksen toimitus huollon työnjohdossa olevaan ”valmiit” laatikkoon.

#### IV TYÖN VALMISTUMINEN

1. Mikäli tarve vaatii, käydään tarkistamassa valmistunut auto
2. Kuitataan työ valmiiksi mahdollisimman nopeasti

#### V AUTON LUOVUTUS

1. Käydään läpi tarkasti huollossa suoritettut toimenpiteet ja vastataan asiakkaan esittämiin kysymyksiin
2. Suoritettun työn myynti luottokortilla, käteisellä tai Innovoice-järjestelmän avulla. Yritysassiakkaat voivat suorittaa maksun myös laskulla.



Liite 2. Haastattelulomake: Henkilöstön kehittämis- ja koulutustarpeet

**Henkilöstön Kehittämis- ja koulutustarpeet -kysely (Laatija: Janne Laakso)**

1. Mitä kehitettävää yrityksessä on henkilökunnan keskinäisissä suhteissa?
2. Mitenkä hyvin sinut on koulutettu nykyiseen työkuvaan (yritykseen tullessa)?
3. Onko sinun kanssasi käyty riittävästi kehityskeskusteluita ja onko niistä ollut hyötyä?
4. Onko sinulla työkuvaasi vastaava koulutus?
5. Minkälaisia koulutustarpeita sinulla olisi, jotta voisit tehdä työtäsi entistä paremmin?