



Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Vartiointialan henkilöstökoulutuksen kehittäminen ja
pilotointi Innovassa

Alanen Johanna

Rosenqvist Päivi

2008

Alanen, Johanna; Rosenqvist Päivi

Vartiointialan henkilöstökoulutuksen kehittäminen ja pilotointi Innovassa
23 sivua + 4 liitesivua

Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu

Ryhmän opettaja Henna Heinilä

Lokakuu 2008

Asiasanat Turvallisuusala, henkilöstökoulutus

TIIVISTELMÄ

Tämän kehittämishankkeen kohdeoppilaitoksena on Innova Länsi-Suomen aikuis-koulutuskeskus, jonka koulutustarjontaan kuuluvat turvallisuusalan tutkintoon johtavat koulutukset. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää vartiointialan yrityksille tarjottavaa lyhyttä henkilöstökoulutusta sekä pilotoida suunniteltuja koulutuskokonaisuuksia ja kehittää koulutusta saadun palautteen perusteella.

Koulutustuotteet suunniteltiin yhdessä turvallisuusalan yritysten edustajien kanssa ja kolmen Suomen suurimman turvallisuusalan yrityksen henkilöstöä osallistui koulutuksiin. Koulutuksista kerättiin palautetta lomakekyselyllä koulutukseen osallistuneilta sekä avoimella haastattelulla vastuukouluttajalta ja koulutuksen hankkineilta henkilöesimiehiltä

Koulutuksista saatu palaute oli pääasiassa hyvää, mutta kehittämiskohteita löytyi toimintatavoista ja koulutuksen käytännön toteutuksesta. Palautteen perusteella tulitiin siihen tulokseen, että koulutukset tulee räätälöidä yhden yrityksen tarpeisiin tai tuotteistaa koulutukset etukäteen tarkasti, jolloin usean yrityksen henkilöstö voi osallistua koulutukseen ja heidän odotuksiinsa voidaan silti vastata.

Toisena keskeisenä tuloksena voidaan pitää sitä, että kouluttajan aktiivinen osallistuminen neuvotteluihin paransi asiakastyytyväisyyttä ja samalla myös kouluttajan tyytyväisyyttä omaan työhönsä.

SISÄLLYS

1	VARTIOINTIALAN HENKILÖSTÖKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN INNOVASSA	4
2	RAJAUS	6
3	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	6
4	VARTIOINTIALA	7
	4.1 Vartijan ammatti	8
	4.2 Vartijan ammatti kehitty	10
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUKSEN KUVAUS	11
	5.1 Hiljaiset signaalit koulutustarpeesta	12
	5.2 Neuvottelut turvallisuusalan työnantajien kanssa	13
	5.3 Tuotteiden suunnittelu	15
	5.4 Pilottikoulutukset	15
6	PALAUTE	15
	6.1 Asiakaspalvelu	16
	6.2 Englanti	17
	6.3 Ensiapu	18
	6.4 Ajanhallinta ja kehityskeskustelu	19
	6.5 Prosessin ja koulutustuotteiden kehittäminen	19
7	POHDINTAA	21
	LÄHTEET	23

LIITTEET

LIITE 1: Koulutuspäivien sisältö

LIITE 2: Asiakaspalautelomake

1 VARTIOINTIALAN HENKILÖSTÖKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN INNOVASSA

Tämän kehittämistehtävän kohdeorganisaatio, Innova Länsi-Suomen aikuiskoulutuskeskus, on oppilaitos. Suurin osa opetuksesta on työvoimakoulutusta. Innova järjestää myös omaehtoista perus- ja lisäkoulutusta, oppisopimuskoulutusta sekä yritysten tarpeita vastaavaa henkilöstökoulutusta. Asiakkaita ovat yritykset, yhteisöt sekä yksityiset henkilöt. Koulutustarjonta on laaja-alaista ja oppilaitoksella on tutkinnonanto-oikeus yli 50 erilaiseen ammatilliseen tutkintoon. Yhtenä oppilaitoksen koulutusalanana on turvallisuus, joka kattaa turvallisuusalan perustutkinnon, vartijan ammattitutkinnon ja turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon. Tutkintoon valmistavan koulutuksen lisäksi tarjolla on viranomaismääräyksiin säädelyä vartijan peruskoulutusta, lakisääteistä voimankäyttövälinekoulutusta, sekä järjestyksenvalvojan koulutusta. Turvallisuusalan opiskelijoita Innovassa on vuositasolla keskimäärin 250 (Studenta, Innovan oppilashallintajärjestelmä).

Vartijan ammatti on palveluammatti, jonka ammattitaitovaatimukseen vaikuttavat suuresti vartiointiliikkeiden asiakkaiden vaatimukset. Vartiointipalveluita ostavia asiakkaita ovat pääsääntöisesti teollisuus- ja tuotantoyritykset, kaupan ja muiden palvelualojen yritykset, julkiset laitokset ja virastot sekä yksityistaloudet. Osan asiakkaista muodostavat erittäin korkealaatuista turvatasoa vaativat kohteet kuten pankit, lähetystöt, lentoasemat sekä maksuautomaattiyritykset. (Työterveyslaitos, 2004.) Työtehtävät saattavat olla siis hyvin moninaisia.

Yleinen kehitys yhteiskunnassa luo jatkuvasti uusia haasteita turvallisuusalalla työskentelevien ammattitaidon kehittämiseksi (Visanti, 2002). Nämä ammattitaidon kehittämiseen liittyvät haasteet vaikuttavat luonnollisesti myös alan oppilaitosten koulutustarjontaan. Vartiointialan koulutusta tarjoavana oppilaitoksena Innovan tulee tuntea kehityksen vaikutukset työhön ja tätä kautta ammatilliseen osaamisen tarpeisiin. Tässä suurena apuna on erinomainen yhteistyö alan työnantajien ja oppilaitoksen välillä.

Innova on perinteisesti keskittynyt tutkintoon johtavan koulutuksen tarjontaan, joka vartiointialan työnantajilta saadun suullisen palautteen mukaan on ollut hyvää. Kehittämistarpeita kuitenkin on, sillä tutkintoon johtavat koulutukset ovat pitkiä ja niiden tavoitteena on antaa jokaiselle opiskelijalle perusvalmiudet työn tekemiseen. Yleinen työelämän kehitys ja sen vaikutukset heijastuvat kuitenkin myös vartiointialaan. Kehityksen vaikutuksesta vartiointipalveluja ostavien asiakkaiden vaatimukset palvelujen suhteen kasvavat ja lisäävät työnantajien tarvetta kehittää työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista.

Tarve lyhyt koulutuksille on siis olemassa ja saadun palautteen johdosta Innovassa päätettiin tuottaa erilaisia vartiointialan täydennyskoulutuskokonaisuuksia. Päätettiin myös, että turvallisuusalan yrityksille tarjottavaa koulutusvalikoimaa laajennetaan ja muiden koulutusalojen tarjonta huomioidaan uusia koulutustuotteita kehitettäessä.

Tässä kehittämishankkeessa tarkastellaan teorian kautta työn kehityksen vaikutuksia vartiointialan kehitykseen ja tätä kautta ammattitaitovaatimusten lisääntymiseen, sekä koulutuksen mahdollisuuksia ammattitaidon kehittämiseen. Lisäksi työssä kuvataan koulutustuotteen kehittämiseen liittyvät neuvottelut, koulutuspäivän suunnittelu, koulutuksen toteutus, saadun asiakaspalautteen yhteenveto sekä kehittämisedotukset seuraavista tuotteista:

- Asiakaspalvelu (4 h)
- Englannin kieli vartijoille (4 h)
- Ajanhallinta ja kehityskeskustelun käyminen turvallisuusalan esimiehille (1 päivä)

Lisäksi käsitellään saatu asiakaspalaute ensiapukoulutuksesta ja pohditaan koulutuksen onnistumista.

2 RAJAUS

Yksityinen turva-ala koostuu vartioimisliiketoiminnan lisäksi yksityisetsivätoiminnasta, turvaurakointitoiminnasta (rakenteellinen suojaus ja sähköiset valvontajärjestelmät), turvakonsultoinnista, tietoturvallisuustoiminnasta, sekä näihin liittyvästä koulutuksesta. (HE 69/2001). Alaan liittyvät työtehtävät ovat melko moninaisia, joten tässä kehittämistehtävässä keskitytään tarkastelemaan yksinomaan vartiointialaa ja vartijan ammatillisten valmiuksien kehittämismahdollisuuksia täydennyskoulutuksen keinoin.

3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Kehittämistehtävän tavoitteena on kehittää täydennyskoulutustuotteita vartijoille sekä testata niitä pilottikoulutuksissa. Koulutukseen osallistuneilta kerätään palautetta siitä, voivatko hyödyntää koulutuksessa oppimiaan asioita käytännön työelämässä. Kehittämistehtävässä kuvataan myös koulutuspäivien suunnittelun aikana työntekijöiden kanssa käyty neuvotteluprosessi ja pohditaan sen kehittämistä. Lisäksi kuvataan koulutuspäivien suunnittelua kouluttajan näkökulmasta. Tavoitteena on saada aikaan mahdollisimman hyvä neuvottelu- ja koulutussuunnittelukäytäntö, joka takaa tarvittavan tiedon saannin koulutuspäivien laadun varmistamiseksi.

Saadun palautteen perusteella tehdään johtopäätöksiä koulutustuotteiden työelämävastaavuudesta, kehitetään tuotteita sekä annetaan kehittämis ehdotuksia seuraavien neuvotteluprosessien läpivientiin. Kehittämishankkeen tavoitteena on myös uusien täydennyskoulutustarpeiden löytäminen saadun asiakaspalautteen perusteella.

Aineiston keruu tapahtuu havainnoimalla neuvottelu- ja koulutussuunnittelukäytäntöjä, keräämällä asiakaspalautetta lomakekyselyllä ja keskustelemalla koulutuksen hankintaan ja suunnitteluun osallistuneiden asiakkaiden ja kouluttajien kanssa.

4 VARTIOINTIALA

Vartiointiala on osa yksityistä turvallisuusalaa ja sen liiketoiminnallisena päätavoitteena on asiakkaiden omaisuuden ja/tai henkilön koskemattomuuden suojaaminen. Vartiointipalveluja ostavat asiakkaat, joiden tavoitteena vähentää omaisuuteensa kohdistuvia mahdollisia vahinkoriskejä siirtämällä turvallisuusvalvontaan liittyviä tehtäviä vartioimisliikkeiden hoidettavaksi. (Työministeriö, 2003.)

Vartiointi on luvanvaraista liiketoimintaa (Laki elinkeinon harjoittamisesta (122/1919)) ja sen toimintaa säätelee laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002). Vartioimisliikeluvan omaavia toimivia vartioimisliikkeitä Suomessa on noin 200 ja niissä työskentelee arviolta noin 4000 vartioimistehtävissä olevaa työntekijää (Työministeriö, 2003). Vartioimisliiketoiminnan harjoittajia valvoo sisäasiainministeriön alainen turvallisuusalan valvontayksikkö, joka vastaa yksityiseen turvallisuusalaan liittyvien keskeisimpien viranomaislupien myöntämisestä ja peruuttamisesta sekä yksityiseen turvallisuusalaan kohdistuvasta valtakunnallisesta viranomaisvalvonnasta ja -ohjauksesta (Turvallisuusalan valvontayksikkö, 2005).

Vartiointipalveluita ostavia asiakkaita ovat pääsääntöisesti teollisuus- ja tuotantoyritykset, kaupan ja muiden palvelualojen yritykset, julkiset laitokset ja virastot sekä yksityistaloudet. Osan asiakkaista muodostavat erittäin korkealaatuista turvatasoa vaativat kohteet kuten pankit, lähetystöt, lentoasemat sekä maksuautomaattirytykset. (Työterveyslaitos, 2004.)

Vartiointipalveluiden kysyntään vaikuttaa yhteiskunnassa lisääntynyt turvattomuuden tunne sekä kohonneen elintason myötä syntynyt halu suojata omaisuutta omaaloitteisesti. (Työministeriö, 2003.) Turvattomuuden tunteeseen vaikuttaa sellaiset yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset kuten julkisiin turvallisuuspalveluihin kohdistuvat säästötoimenpiteet, lisääntyneestä päihteiden käytöstä aiheutuva väkivallan uhka sekä kansainvälistymisen myötä lähialueiden järjestäytyneen rikollisuuden lisääntynyt toiminta Suomessa. (Työterveyslaitos, 2004.)

4.1 Vartijan ammatti

Vartija on vartioimisliikkeen palveluksessa oleva vartioimistehtäviä suorittava henkilö, jonka hyväksyminen vartijaksi on voimassa. Hyväksymisen myöntää hakijan kotikunnan poliisilaitos. Hyväksymisen edellytyksenä on, että henkilö on iältään 18 – 64 vuotta, tunnetaan rehelliseksi ja luotettavaksi, on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan alalle sopiva ja suorittanut hyväksytysti vartijan peruskoulutuksen. Peruskoulutus sisältää sisäasiainministeriön määrittelemät vaatimukset täyttävät, ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/1998) mukaiset vartijan ammattitutkinnon osiot Vartijan työn perusteet ja Vartijan peruskurssi.

Suoritettuaan hyväksytysti Vartijan työn perusteet – osion henkilö voi hakea hyväksyntää väliaikaiseksi vartijaksi, mikä oikeuttaa työskentelemään neljä kuukautta kalenterivuoden aikana. Kun henkilö on suorittanut tämän lisäksi Vartijan peruskurssi – osion hyväksytysti, hän voi hakea hyväksyntää varsinaiseksi vartijaksi, mikä oikeuttaa työskentelemään vartiointitehtävissä seuraavat viisi vuotta hyväksymisen myöntämisestä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002).)

Vartijan työ on ennalta ehkäisevää toimintaa onnettomuus- ja vaaratilanteiden, vahinkojen ja rikollisen toiminnan torjumiseksi. Vartioinnin avulla pyritään takaamaan asiakasyrityksen tuotannon ja toiminnan häiriöttömyys sekä suojaamaan yrityksen henkilöstöä, omaisuutta, tietoa ja ympäristöä onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta. (Visanti 2002, 80.)

Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) mukaan vartioimistehtäviä ovat omaisuuden vartiointi, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, vartioimiskohteen tai toimeksiantajaan kohdistuneiden rikosten paljastaminen, sekä näiden tehtävien valvonta. Omaisuuden vartioiminen kattaa mm. paikallis-, piiri- ja hälytysvartioinnin, sekä myymälätarkkailun ja arvokuljetusten turvaamisen. Näiden lisäksi omaisuuden vartioimisena pidetään automaattisten rikosilmoitinten hälytysten vastaanottamista ja välittämistä mikäli toiminta sisältää inhimillistä toimintaa. (HE 69/2001.)

Henkilön koskemattomuuden suojaamisella tarkoitetaan joko yksittäisen henkilön tai henkilöryhmän, kuten tietyn myymälän, ravintolan tai toimiston henkilökunnan koskemattomuuden suojaamista. Rikosten paljastamistehtävät käsittävät taas muiden kuin viranomaisten suorittamaa rikosten ilmisaattamisen. Tällaisia tehtäviä voivat olla esimerkiksi koeostotoiminta, jonka avulla pyritään paljastamaan kaupan kassa-henkilöstön väärinkäytökset tai perinteinen myymäläetsivätoiminta. (HE 69/2001.)

Suurin vartijoita työllistävä vartiointimuoto on paikallisvartiointi, jossa työtehtävät sijoittuvat teollisuus- ja tuotantolaitoksiin. Seuraavaksi yleisimpiä työtehtäviä yleisyysjärjestyksessä ovat piirivartiointi ja hälytystehtävät, erilaiset vahtimestarin tehtävät, kohde-esimies, sekä valvomo- ja hälytyskeskustehtävät, järjestyksenpidon luonteiset tehtävät, vastaanottotehtävät, raha- ja arvokuljetus ja myymälätarkkailijan tehtävät. Näiden lisäksi vartijoita työskentelee jonkin verran palo- ja tulityövärtioinnissa, henkilötarkastustehtävissä, henkilösuojauksessa sekä turvatarkastustehtävissä. (Työministeriö, 2003)

Vartija toimii työtehtävissään lähtökohtaisesti kaikille kansalaisille kuuluvin jokamiehen oikeuksin. Näiden oikeuksien lisäksi vartijalle on laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) myönnetty oikeus poistaa henkilö vartioimisalueelta, suorittaa kiinniotto-oikeuden yhteydessä kiinniotetulle turvallisuustarkastus, sekä oikeus käyttää voimakeinoja poistamisen, kiinniottamisen ja turvallisuustarkastuksen yhteydessä.

Työtä ohjaavan lainsäädännön lisäksi vartijan on noudatettava myös asiakkaan toimesta annettuja ohjeistuksia. Työtilanteissa päätökset on usein tehtävä nopeasti ja kannettava vastuu omasta toiminnasta. Vartijan on myös tunnettava suojattavaa omaisuutta uhkaavat riskit ja toimenpiteet niiden ennalta ehkäisemiseksi. Mahdollisissa ristiriitatilanteissa toiminnan on oltava asiallista ja puolueetonta ja ensisijaisesti sovinnollisuutta edistävää.

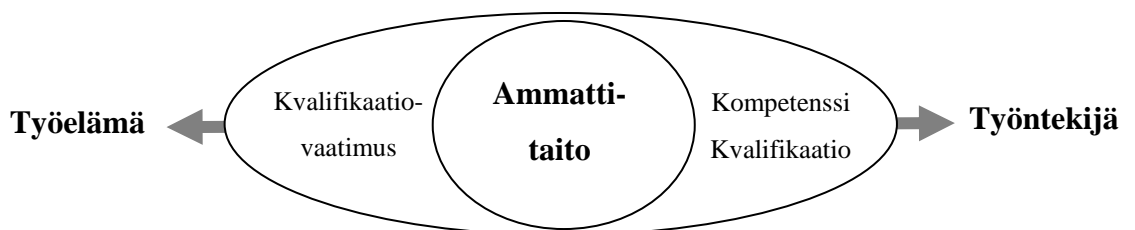
Vartijalta edellytetäänkin vastuuntuntoa, rehellisyyttä, hyviä vuorovaikutus-, ihmisuhde- ja palvelutaitoja, sekä kykyä toimia ja sietää paineita mahdollisissa ristiriitatilanteissa. (Työterveyslaitos, 2004.)

Työaikojen epäsäännöllisyys, yötyö, sekä työskentely yleisön parissa jatkuvasti valppaana ja varuillaan on henkisesti rasittavaa, joka vaikuttaa luonnollisesti siihen, että hyvä fyysinen kunto ja terveys ovat välttämättömiä edellytyksiä vartijan työssä. (Työministeriö, 2003.)

4.2 Vartijan ammatti kehittyä

Vartiointiala on voimakkaasti kehittyvä ja kasvava liiketoiminnan ala. Tämä kehitys luo jatkuvasti uusia haasteita vartijana työskentelevien ammattitaidon kehittämiseksi (Visanti, 2002). Alan kehitys on yhteneväinen suomalaisen työelämän kehityksen kanssa. Työntekijöiltä odotetaan yhä parempaa ja monipuolisempaa ammatillista osaamista ja sosiaaliset sekä muut kuin suoraan ammatin osaamiseen liittyvät taidot korostuvat. (Pohjonen 2005, 66.)

Ammattitaito muodostuu työntekijän kyvyistä ja valmiuksista toimia ammattiin liittyvissä työtehtävissä ja se muuttuu toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan vaatimusten sekä myös yksilön kehittymisen ja henkisen tilan mukaan. (Pohjonen 2005, 47.) Tehtävä työ määrittelee pätevyys- ja osaamisvaatimukset, jotka ovat merkityksellisiä itse työn suorittamisen kannalta. Pohjonen (2005, 105) mukaan näiden tekijöiden haltuunottoon liittyvät termit kvalifikaatio, kompetenssi ja ammattitaito. Työstä nousee esille kvalifikaatiovaatimuksia, eli osaamistarpeita, jolloin kvalifikaatio on se osaaminen jolla työntekijä vastaa asetettuihin kvalifikaatiovaatimuksiin. Kompetenssi liittyy puolestaan työntekijän ammattitaitoon, joka mahdollistaa tarvittavan osaamisen.

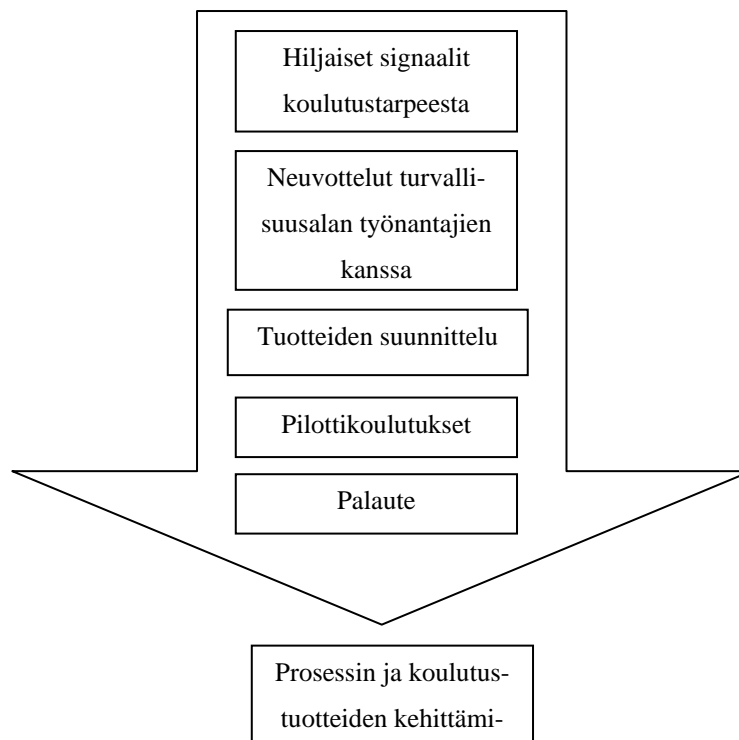


Kuvio 1. Käsitteet kvalifikaatiovaatimus, kvalifikaatio, kompetenssi ja ammattitaito (Pohjonen 2005, 106)

Kvalifikaatiot ovat kiinteästi yhteydessä suoritettavaan työhön. Yhteiskunnassa, ihmisissä, työelämässä ja työssä itsessään tapahtuvat muutokset heijastuvat sille asetettuihin kvalifikaatiovaatimuksiin. Työ siis tuo ne vaatimukset, joita työn suorittamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan. Osaamista tuotetaan ensisijaisesti koulutuksella (Ruohotie 2002, 25). Koulutuksen tulisi vastata ensisijaisesti niihin tarpeisiin, jotka muodostuvat työelämän kvalifikaatiovaatimuksista (Kuvio 1.). Raatikaisen (2003, 83) tekemän tutkimuksen mukaan koulutuksen arvo ammatilliselle kehitymiselle ja työkäyttäytymiselle koetaan onnistuneempaan, jos se täsmäytetään tiettyä toimenkuvaa kehittäväksi.

Siihen, mitkä ovat vartiointialan koulutustarpeet, avainasemassa vastaamaan ovat vartiointialan työnantajat. Heidän näkemyksensä alan kehityksestä ja asiakkaiden vaatimuksista luo pohjaa vartijan ammattitaidon kehitykselle.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUKSEN KUVAUS



Kuvio 2. Kehittämishankkeen toteutuksen kuvaus

5.1 Hiljaiset signaalit koulutustarpeesta

Suorittaessaan tradenomiopintojaan Laurea-ammattikorkeakoulussa, Päivi Rosenqvist suoritti opinnäytetyönsä (2006) liittyen tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää vartiointialan työntekijöiden näkemyksiä vartiointialan kehityksestä sekä kehityksen vaikutuksista vartijan työhön. Tätä tutkimusta varten haastateltiin Satakunnan alueella toimivien kansallisten sekä kansainvälisten vartiointialan yritysten, Falck Security Oy (nykyinen G4S), ISS Security Oy, Turvatiimi Oyj ja Securitas Oy henkilöesimiehiä.

Haastateltavien näkemykset kautta linjan olivat hyvin yhteneväisiä. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että vartiointiala teknistyy ja tulevaisuudessa erilaiset tekniset laitteet ja järjestelmät sekä tietotekniikka tulevat olemaan yhä tärkeämmässä roolissa vartijan työssä. Tämän seurauksena vartijoilta odotetaan yhä enemmän teknistä osaamista sekä tietoteknisten ohjelmistojen hallintaa. Teknisen osaamisen vastakohtana korostuvat inhimillisemmät ominaisuudet. Työnantajat haluavat nähdä vartijan tulevaisuudessa asiakaspalvelun vahvana ammattilaisena, joka omaa hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot sekä asiakaspalveluasenteen. Myös riittävää kielitaitoa ja eri kulttuuritaustojen ymmärtämistä pidettiin tärkeänä.

Nämä ovat haastateltavien mielestä myös ominaisuuksia, joihin vartiointipalveluja ostava asiakas tulee kiinnittämään yhä enemmän huomiota. Kohteeseen ei enää osteta pelkästään myymälävahtimestaria tai paikallisvartijaa, vaan palvelukokonaisuuksia joilta odotetaan yksilöllisyyttä, räätälöintiä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakas haluaa myös yhä enemmän määritellä vartijan ammattitaitoon liittyvät vaatimukset, jolloin voidaan varmistua siitä, että kyseinen henkilö soveltuu asiakkaan organisaation tarpeisiin. Lisäksi haastateltavat toivat esille taktisen osaamisen merkityksen, sillä vartija joutuu työssään kohtaamaan myös asiakkaita jotka eivät välttämättä ole yhteistyökykyisiä. Vartijan on pystyttävä luomaan hyvä kokonaisnäkemys tilanteesta, osattava kohdata asiakas oikealla tavalla ilman että itse provosoituu tai että vastaavasti provosoisi asiakasta. Lisäksi on huomioitava asiakkaan oikeusturva sekä ehdottomasti oma työturvallisuus.

Toimimalla taktisesti oikein vartija pystyy paremmin välttämään tilanteet, joissa olisi tarvetta esimerkiksi voimankäyttövälineiden käyttöön. Yksityinen palo- ja pelastusalan sektori tuo haastateltavien mielestä uusia mahdollisuuksia vartiointiliik-
keille. Erityisesti teollisuuslaitosten tehdaspalokuntien osalta tulee tapahtumaan yhä enemmän ulkoistamista ja vartija-palomiehet tulevat tätä kautta lisääntymään. Mahdollisuuksia nähdään myös teollisuuslaitosten palo- ja pelastustoimen johtamisessa, koordinoinnissa ja kehittämisessä. Sairaankuljetusten osalta mahdollisuuksia todettiin periaatteessa olevan, mutta niitä pidettiin hyvin rajallisina. Edellä mainittujen osaamistarpeiden lisäksi vartijalta odotetaan yhä enemmän myös itseohjautuvuutta, vastuuntuntoa ja sitoutumista työhön. Lisäksi työnantajan edustajat toivat esille hyvän käyttäytymisen, fyysisen kunnon ja itsestään huolehtimisen merkityksen ammattissa. Perusvalmiuksiltaan vartijan tulisi olla myös motivoitunut työhönsä ja lisäksi omata halua kehittää itseään ja omaa työtään. (Rosenqvist-Koistinen 2006.)

Suoritetun haastattelututkimuksen avulla saatiin kuuluville tärkeitä signaaleja, joita Innova pystyy hyödyntämään koulutussuunnittelussaan. On tärkeää seurata koko ajan alan kehitystä ja tuntee työelämän kehittyvät tarpeet. Silloin oppilaitos pystyy tarjoamaan oikea-aikaisesti oikeanlaista alan ammatillista koulutusta.

5.2 Neuvottelut turvallisuusalan työnantajien kanssa

Tätä kehittämistehtävää varten vartiointialan työnantajien näkemykset ja tarpeet ammatillisesta lisäkoulutuksesta selvitettiin kutsumalla alueen merkittävät turvallisuusalan työnantajat yhteiseen neuvotteluun. Neuvottelut alkoivat positiivisesti. Yritykset olivat yhdessä halukkaita keskustelemaan koulutustarpeistaan, koska työvoimapula ja työvoiman pysyvyys olivat jo muodostuneet ongelmiksi vartiointialalla. Turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraportin mukaan yksi tärkeimmistä turvallisuusalan kasvua rajoittavista tekijöistä onkin alan yritysten mielestä pula ammattitaitoisesta työvoimasta. (Tilastokeskus 2007.) Neuvottelujen tavoitteena oli keskustella tutkintoon johtavan koulutuksen markkinoinnista sekä kehittää henkilöstön täydennyskoulutukseen sopivia tuotteita, jotka olisivat myös osia ammatillisista tutkinnoista.

Pienten tutkintotavoitteisen koulutuksen osien suorittamisella pyrittiin innostamaan opiskelijoita kouluttautumaan ja tutkintotavoitteisen koulutuksen osat olisivat hyödynnettävissä tutkintotavoitteiseen koulutukseen lähdetessä. Tässä kehittämistehtävässä keskitytään henkilöstön täydennyskoulutukseen liittyviin asioihin.

Oppilaitoksen edustajina neuvotteluissa oli kaksi turvallisuusalan kouluttajaa, projektikoordinaattori sekä koulutusjohtaja. Turvallisuusalan edustajina oli kolmen suurimman alueella toimivan vartiointiliikkeen henkilöesimiestä. Projektikoordinaattori oli valmistellut ehdotuksia koulutuspäivien sisällöstä. Valmiita ehdotuksia ei kuitenkaan annettu yritysten edustajille ennen kuin he olivat itse kertoneet ajatuksiaan koulutustarpeista. Keskustelussa nousi esiin seuraavia tarpeita:

- Asiakaspalvelutaidot
- Tietotekniikka
- Kielitaito ja eri kulttuurien ymmärtäminen (ulkomaalaisen työvoiman lisääntyminen oli tuonut uusia osaamistarpeita).

Oppilaitoksen valmiiksi suunnittelemat sisällöt olivat:

- Voimankäyttökoulutus
- Sammutusmiehen koulutus
- Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen
- Tiedon haku Internetistä
- Sähköposti
- Asiakaspalvelu

Neuvottelujen tuloksena päädyttiin neljän päivän kokonaisuuteen, joka sisälsi asiakaspalvelua, englannin kieltä ja voimankäyttöä. Käytännössä tämä koulutuskokonaisuus tyypistyi yhteen päivään, jonka aiheina olivat englannin kieli ja asiakaspalvelu. Yhteisten neuvottelujen lisäksi yksi ryhmän yrityksistä pyysi suunnitelmaa ensiapukoulutuksesta vartioille sekä esimiehille suunnattua ajankäyttö ja kehityskeskustelukoulutusta. Näiden toiveiden pohjalta tarjottiin EA1 koulutusta sekä räätälöitiin yritykselle esimieskoulutus, joka koostui heidän toivomistaan ajanhallinnasta ja kehityskeskustelun käymisestä.

5.3 Tuotteiden suunnittelu

Tuotteiden suunnittelu aloitettiin asiakkaiden toiveiden pohjalta. Projektin kordinaattori valitsi eri aihealueiden kouluttajat ja informoi heitä yritysten koulutustarpeista. Tässä kohdassa käsitellään englannin-, asiakaspalvelu-, ajankäyttö- ja kehityskeskustelukoulutusta, koska ensiapukoulutuksen sisältö on ennalta määrätty ja siihen ei voi tehdä muutoksia.

Asiakaspalvelu-, ajankäyttö ja kehityskeskustelu koulutuksen kouluttajaksi valikoitui sama henkilö. Hän oli itse yhteydessä asiakasyrityksiin ja sopi koulutuksen sisältöön liittyvistä asioista. Asiakaspalvelukoulutuksen suunnittelu tehtiin sähköpostitse ja puhelimitse. Esimiesten koulutuspäivä suunniteltiin sitä varten järjestetyssä palaverissa. Kouluttaja oli tyytyväinen erityisesti esimiesten koulutusta varten saamiinsa toiveisiin ja taustatietoihin. Kouluttaja piti tärkeänä sitä, että hän sai tarkat tiedot koulutukseen osallistuvien työtehtävistä. Näin koulutus saatiin sovitettua juuri kyseiselle ryhmälle sopivaksi. Yhden yrityksen henkilöesimiehet sitoutuivat koulutuksen suunnitteluun erityisen hyvin. Englannin koulutuksen suunnittelu perustui yhden henkilöesimiehen kanssa käytyyn puhelinkeskusteluun sekä kouluttajan aikaisempaan kokemukseen turvallisuusalan kielikoulutuksen järjestämisestä.

5.4 Pilottikoulutukset

Pilottikoulutukset järjestettiin oppilaitoksen tiloissa ja oli sovittu, että kaikille osallistujille koulutus on palkallista työaika. Koulutuspaikkakunta valittiin osallistuvien enemmistön mukaan. Asiakaspalvelu ja englanti – koulutuspäivä toteutettiin Porissa, ensiapu Uudessakaupungissa ja ajankäyttö- ja kehityskeskustelu Laitilassa. Koulutuspäivien sisältö on kuvattu liitteessä 1.

6 PALAUTE

Koulutuksista kerättiin palautetta Innovassa käytössä olevalla asiakaspalautelomakkeella (Liite 2). Lomakkeen kysymyksiä muokattiin kehittämistarpeisiin sopiviksi ja lomakkeeseen lisättiin kysymys ”mistä aiheista haluaisit täydennyskoulutusta jatkossa?”

Kehittämistehtävässä raportoidaan ne kohdat, joilla uskottiin olevan eniten merkitystä tehtävän aiheen näkökulmasta eli koulutuksen työelämälähtöisyyteen ja kokonaisu sisältöön liittyvät vastaukset. Kaikki koulutukseen osallistuneet antoivat palautetta koulutuksesta. Vastausprosentti oli näin ollen 100. Lisäksi koulutuksista keskusteltiin turvallisuusalan henkilöesimiesten ja kouluttajien kanssa vapaamuotoisesti.

6.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelukoulutukseen osallistui 16 henkilöä kolmesta turvallisuusalan yrityksestä. 15 koulutukseen osallistuneista koki, että heidän koulutuksessa saamansa tiedot ja taidot auttavat heitä selviämään työtehtävistään. Sama määrä vastaajia piti koulutusta hyödyllisenä ja mielenkiintoisena. 14 vastaajista kertoi koulutuksen vastanneen heidän odotuksiaan.

	Erittäin huonosti	Huonosti	Hyvin	Erittäin Hyvin
Koulutus oli hyödyllinen ja mielenkiintoinen		1	13	2
Saamani tiedot ja taidot auttavat minua suoriutumaan työtehtävistäni.		1	9	6
Koulutus vastasi odotuksiaani		2	6	8

Taulukko 1. Asiakaspalvelukoulutuksen palaute.

Asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneet opiskelijat toivoivat täydennyskoulutusta seuraavista aiheista:

- Hankalien asiakkaiden käsittelyharjoittelua pareittain käytännössä.
- Toimintamallien kehittäminen asiakaspalvelussa yhdessä toimeksiantajien edustajien kanssa.
- Non-verbaalinen viestintä ja eri asiakastyyppeiden syvempi läpikäyminen.
- Kielet (englanti, puola, venäjä).
- Miten kohdata asiakas, joka ymmärtää hyvän palvelun eleenä aivan jostain muusta.

Koulutuksen vastuukouluttaja piti koulutuspäivää jokseenkin onnistuneena. Hänen mukaansa aiheita oli kuitenkin liikaa ja siksi koulutus jäi pinnalliseksi jokaisen aiheen osalta. Sopiva pituus koko aihekokonaisuuden kouluttamiseen olisi kouluttajan mielestä noin kaksi päivää neljän tunnin sijaan. Turvallisuusalan henkilöesimiehet olivat keskustelujen perusteella tyytyväisiä koulutukseen.

6.2 Englanti

Englannin koulutukseen osallistui 19 henkilöä kolmesta turvallisuusalan yrityksestä. 15 koulutukseen osallistuneista koki, että heidän koulutuksessa saamansa tiedot ja taidot auttavat heitä selviämään työtehtävistään. Sama määrä vastaajia piti koulutusta hyödyllisenä ja mielenkiintoisena. 14 vastaajista kertoi koulutuksen vastanneen heidän odotuksiaan.

	Erittäin huonosti	Huonosti	Hyvin	Erittäin Hyvin
Koulutus oli hyödyllinen ja mielenkiintoinen		4	9	6
Saamani tiedot ja taidot auttavat minua suoriutumaan työtehtävistäni.		4	9	6
Koulutus vastasi odotuksia- ni	1	4	9	5

Taulukko 2. Englannin koulutuksen palaute.

Englannin koulutukseen osallistuneet opiskelijat toivoivat lisäkoulutusta seuraavista aiheista:

- Lisää englannin koulutusta, keskustelua ja tilanteita.
- Lisää englannin koulutusta, ammattisanastoa.
- Lisää englannin koulutusta, vaikeampia sanontoja, fraaseja, lauseita, lisää sanastoa.
- Lisää englannin koulutusta, käytännön harjoitusta.

Vastuukouluttajan mielestä koulutukseen osallistuvat opiskelijat olivat liian eritasoisia, jotta kaikki olisivat hyötynneet koulutuksesta. Lähtötason kartoitus ennen koulutusta olisi parantanut hänen mukaansa koulutuksen laatua. Myös koulutusajan lyheneminen puoleen päivään vaikutti negatiivisesti sen sisältöön kouluttajan näkökulmasta. Henkilöesimiesten haastattelussa tulivat ilmi samat asiat kuin kouluttajan kommentteissa. Lähtötason epätasaisuus aiheutti jonkin verran tyytymättömyyttä.

6.3 Ensiapu

Ensiapukoulutukseen osallistui 9 opiskelijaa, jotka olivat kaikki samasta turvallisuusalan yrityksestä. Ensiapukoulutus sai erittäin hyvää palautetta ja kaikkien osallistujien mielestä koulutus oli hyödyllinen, auttaa opiskelijoita suoriutumaan työtehtävissään sekä vastasi heidän odotuksiaan. Myös koulutuksen tilannut henkilöesimies oli tyytyväinen koulutukseen ja piti erityisesti kouluttajan taustaa (ensihoitaja) hyvänä vartijoiden ensiapukoulutuksen näkökulmasta. Kouluttajan näkemystä koulutuksen suunnittelusta ei kirjattu, koska ensiapukoulutuksen sisältö on ennalta määrätty.

	Erittäin huonosti	Huonosti	Hyvin	Erittäin Hyvin
koulutus oli hyödyllinen ja mielenkiintoinen			3	6
Saamani tiedot ja taidot auttavat minua suoriutumaan työtehtävistäni.			4	5
Koulutus vastasi odotuksia-ni			2	7

Taulukko 3. Ensiapukoulutuksen palaute.

6.4 Ajanhallinta ja kehityskeskustelu

Ajanhallinta ja kehityskeskustelu koulutukseen osallistui yhdeksän opiskelijaa, jotka olivat kaikki samasta turvallisuusalan yrityksestä. Kaikkien osallistujien mielestä koulutus oli hyödyllinen, auttaa opiskelijoita suoriutumaan työtehtävissään sekä vastasi heidän odotuksiaan.

	Erittäin huonosti	Huonosti	Hyvin	Erittäin Hyvin
koulutus oli hyödyllinen ja mielenkiintoinen			4	5
Saamani tiedot ja taidot auttavat minua suoriutumaan työtehtävistäni.			4	5
Koulutus vastasi odotuksiaani			5	4

Taulukko 4. Ajanhallinta- ja kehityskeskustelukoulutuksen palaute.

Ajanhallintakoulutukseen osallistuneet opiskelijat toivoivat lisäkoulutusta seuraavista aiheista:

- Omalle henkilökunnalle (työnjohto) asiakaspalvelu ja myyntitekniikkakoulutusta

Kouluttaja piti koulutusta onnistuneena eikä muuttaisi sen sisältöä. Onnistuminen perustui hänen mukaansa hyvien taustatietojen saamiseen sekä koulutuksen tilaajan aktiiviseen osallistumiseen suunnitteluvaiheessa. Myös koulutuksen pituus oli hänen mukaansa sopiva.

6.5 Prosessin ja koulutustuotteiden kehittäminen

Alun perin neljän päivän mittaiseksi suunnitellun koulutuskokonaisuuden lyhennystä yhden päivän mittaiseksi voidaan pitää epäonnistumisena, johon oli useita syitä. Oppilaitoksen näkökulmasta turvallisuusalan työvuorosuunnittelun vaikeutta ei huomioitu suunnittelussa riittävästi.

Oli epärealistista odottaa, että n. 20 henkilön työvuorot voidaan muuttaa koulutukseen sopivaksi. Ongelman ratkaisemiseksi voitaisiin aikataulua ja pitkäntähtäimen koulutussuunnittelua lisätä. Kaikki turvallisuusalan yritykset pitivät koulutuspäiviä tärkeinä, mutta käytännössä neljä palkallista koulutuspäivää kahden kuukauden aikana samoille henkilöille oli epärealistinen ajatus.

Toinen syy koulutuksen aikataulun suunnittelun epäonnistumiselle oli koordinoinnin vaikeus. Neuvoteltaessa kolmen organisaation kanssa samasta koulutuksesta yhteydenpidon pitää olla jatkuvaa ja vastauksia on vaadittava jokaiselta. Tässä tapauksessa yhden yrityksen esimiehet lähtivät aktiivisesti viemään omaa näkökulmaansa eteenpäin ja muut saivat tyytyä heidän päätöksiinsä, koska eivät olleet yhtä aktiivisia. Koulutuksen suunnittelu kirjallisena heti palaverissa olisi voinut pienentää koordinoinnin ongelmaa. Lisäksi yhteydenpitoa olisi pitänyt lisätä entisestään. Yksi vaihtoehto on tarjota koulutusta yhden yrityksen henkilöstökoulutukseksi. Tällöin koulutus voidaan todella räätälöidä yrityksen tarpeisiin.

Erittäin tärkeä tekijä koulutuksen onnistumisessa oli kouluttajan ja koulutuksen tilaajan neuvottelu ja hyvien taustatietojen saaminen, tämä lisäsi selkeästi kaikkien osapuolien tyytyväisyyttä koulutukseen. Koulutusta käytännössä toteuttavat kouluttajat eivät olleet mukana ensimmäisissä neuvotteluissa, joissa koulutuspäivien sisällöistä sovittiin. Kuitenkin heidän ja koulutuksen tilaajan yhteistyö vaikutti koulutuksen onnistumiseen.

Asiakaspalvelu- ja esimieskoulutuksen toteuttanut kouluttaja piti esimieskoulutusta kaikin puolin onnistuneena. Hänen mielestään sekä koulutuksen suunnittelu yrityksen kanssa että koulutuksen käytännön toteutus onnistuivat hyvin. Myös koulutuksesta saatu asiakaspalaute oli hyvää. Kaikki osallistujat pitivät koulutusta hyvänä tai erittäin hyvänä. Tätä koulutusta myös suunniteltiin eniten ja kouluttajalla oli varma tunne siitä, että hänellä on riittävästi tietoa asiakkaan toiveista.

Asiakaspalvelukoulutuksen suunnittelussa kouluttaja tekisi jatkossa muutoksia. Koulutukseen toivottiin liikaa erilaisia aiheita käytettävissä olevaan aikaan nähden. Koulutukseen tulisi valita vähemmän aihekokonaisuuksia tai pidentää koulutusaikaa.

Koska henkilöt eivät tunteneet toisiaan ja koulutus aika oli liian lyhyt, koki kouluttaja oman toimintansa olevan ”pinnallista tykitystä”. Toinen keskeinen kehittämiskohde oli koulutukseen osallistuneiden tausta. Koulutukseen osallistui vartijoita kolmesta eri yrityksestä ja kaikkien toimintakulttuuri on hieman erilainen ja se vaikutti heidän asenteeseensa ja omaksumiskykyynsä. Jotta vastaavasta koulutuksesta saataisiin paras mahdollinen hyöty, suositellaan koulutusta jatkossa yhden organisaation henkilöstölle kerrallaan. Näin koulutuksessa voidaan huomioida myös organisaation toimintakulttuuri ja opiskelijat voivat puhua asiakaspalvelutilanteisiin liittyvistä haasteista avoimemmin.

Koulutuksen sisältöön pitää jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti englannin koulutuksessa. Lähtötason kartoitukset helpottaisivat koulutuksen suunnittelua. Vaihtoehtoinen malli koulutuspäivälle voisi olla verkko- ja lähiopetuksen yhdistäminen. Opiskelijoille teetettäisiin lähtötasonkartoitus verkko-oppimisalustalla. Lisäksi koulutus sisältäisi ennen lähiopetusta tehtäviä, jotka keskittyisivät turvallisuusalan sanastoon. Verkko-opetus voitaisiin korvata tarvittaessa myös kirjallisilla tehtävillä, jos opiskelijoiden tietotekninen osaaminen ei riitä verkko-opetuksen toteuttamiseen. Toinen vaihtoehto on tarjota avointa koulutusta, jonka sisältö ja osaamistasovaatimukset ovat tarkasti määriteltäviä. Näin samaa koulutusta voidaan tarjota usean yrityksen henkilöstölle kerrallaan.

Koulutuksiin osallistuneet henkilöt toivoivat lisää koulutusta usein siitä aiheesta minkä koulutukseen he olivat osallistuneet. Esim. englannin koulutukseen osallistuneet kertoivat haluavansa käytännönläheistä koulutusta ja lisää oman alansa sanastoa. Myös asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneet toivoivat syvällisempää koulutusta asiakaspalveluun liittyen.

7 POHDINTAA

Koulutuksen onnistumiseen vaikutti kouluttajan ja yrityksen yhteydenpito ja se, että kouluttaja sai riittävästi tietoa tilaajan todellisista tarpeista. Toisaalta ensiapukoulutus, joka on selkeästi tuotteistettu kokonaisuus, onnistui saadun asiakaspalautteen mukaan myös hyvin.

Kouluttajien kanssa käydyn keskustelun pohjalta tultiin siihen tulokseen, että koulutus joko räätälöidään yhden yrityksen tarpeisiin, jolloin henkilökohtaisella neuvottelulla saadaan riittävät tiedot koulutuksen suunnittelua varten tai se tuoteistetaan tiukasti, jolloin se sopii useamman yrityksen tarpeisiin samanaikaisesti. Tässä hankkeessa yritettiin räätälöidä asiakaspalvelu- ja englannin koulutusta usean yrityksen tarpeisiin ja verrattuna muihin hankkeen pilottikoulutuksiin palaute oli huonompaa. Kouluttajien mielestä usealle yritykselle ei voi räätälöidä koulutusta, koska yritysten tarpeet ja toimintakulttuurit eroavat toisistaan.

Tuloksista oli nähtävissä, että aktiivisimmin asiakaspalvelu- ja englanninkoulutuksen suunnitteluun osallistuneen yrityksen henkilöstö oli myös tyytyväisin koulutukseen. Kahden muun yrityksen henkilöstö oli selkeästi tyytymättömämpää. Tämä tukee kouluttajien näkemystä siitä, että räätälöinti ja neuvottelut kouluttajan ja tilaajan välillä parantavat koulutuksen laatua.

Neuvotteluprosessiin on syytä lisätä kouluttajien rooli. Jos koulutuksen ”myy” joku muu, on koulutuksen suunnitteluun syytä sisällyttää kouluttajan neuvottelu tilaajan kanssa tai vaihtoehtoisesti kouluttaja itse myy omaa koulutustaan. Toinen toimiva vaihtoehto on tehdä koulutussuunnittelu eli tuoteistaminen ennen neuvotteluja, jolloin asiakas valitsee tarkkaan kirjatuihin valmiista kokonaisuuksista haluamansa tuotteet. Prosessiin on myös syytä lisätä ohje siitä, kuka hoitaa asiakkailta tulleet lisäkoulustoi-veet. Tällä kertaa ne jäivät kouluttajien ja kehittämishankkeen tekijöiden käsiin. Tiedon vieminen tilaajalle kesti yli puoli vuotta, mikä on liian pitkä aika.

Lopuksi voidaan todeta, että vartiointialalla tarvitaan myös lyhytkoulutuksia ja kaikki olivat jokseenkin tyytyväisiä pilotoituihin koulutuksiin. Tässä kehittämistehtävässä käytettiin useiden koulutustalojen kouluttajia ja asiantuntijoita, mikä uskoaksemme antoi uusia ulottuvuuksia vartijoille ja heidän esimiehilleen tarjottavaan koulutukseen.

LÄHTEET

Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raatikainen, A-M. 2003. Henkilöstökoulutuksen vaikuttavuus ammatilliseen kehittymiseen ja työkäyttäytymiseen. Kasvatustieteiden pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun Yliopisto.

Rosenqvist-Koistinen, P. 2006. Tulevaisuuden haasteet vartijan työssä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 1.-2. painos. Porvoo: WSOY

Tilastokeskus 2007. Palvelualojen toimialakatsaus III/ 2007. [Lainattu 14.5.2008]. Saatavissa: http://www.tilastokeskus.fi/artikkelit/2008/art_2008-01-14_004.html?s=5

Turvallisuusalan valvontayksikkö. Sisäasiainministeriö. 2005. [luettu 12.9.2008].

Saatavana www-muodossa osoitteesta

URL:<<http://www.intermin.fi/turvavalvontayksikko>>

Työministeriö, 2006. [luettu 26.8.2008]. Saatavilla www-muodossa: <URL:

<http://www.ammattinetti.fi>>

Työterveyslaitos. 2004. [26.8.2008]. Saatavana www-muodossa: <URL:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tiedonvalitys/Verkkolehdet/Tyoterveiset/2004-01/06.htm>>

Visanti, M-L. 2002. Ammattialakuvaukset ja osaamistarpeet ammatillisessa peruskoulutuksessa. Opetushallitus. [luettu 26.10.2005]. Saatavilla www-muodossa:

<URL: <http://www.edu.fi/julkaisut/aakuvaukset.pdf>>.

Kehityskeskustelu ja ajankäyttö- koulutus turvallisuusalan esimiehille

Koulutuksen sisältö

Turvallisuusalan esimiehen ajanhallinta

- Ajanhallinnan tekniikoita
- Oman ajankäytön analysointi
- Tunnista aikavarkaat
- Vinkkejä oman ajankäytön suunnitteluun
- Työn ja perheen yhteensovittaminen

Kehityskeskustelukoulutus turvallisuusalan esimiehille

- Kehityskeskustelun merkitys johtamisen työkaluna
- Käytännön malleja kehityskeskusteluun
 - Valmistautuminen
 - Sisältö
 - Käytössä olevat lomakkeet ja niiden kehittäminen
 - Mitä kehityskeskustelun jälkeen?

Koulutuksen kesto on yksi päivä, klo 9-15

Vastuukouluttaja: Eija Häyrinen 040 710 4407, eija.hayrinen@lakk.fi

On syytä olla
ammattilainen.



Asiakaspalvelu vartiointialalla työskenteleville

Koulutuksen sisältö

Asiakaspalvelu

- Ensivaikutelman merkitys asiakaspalvelussa
- Sanaton viestintä
- Oman asiakaspalveluosaamisen arviointi
- Asiakaspalvelu puhelimessa
- Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen

Koulutuksen kesto on neljä tuntia.

Vastuukouluttaja: Eija Häyrinen 040 710 4407,

eija.hayrinen@lakk.fi

On syytä olla
ammattilainen.

Asiakaspalveluenglanti vartiointialalla työskenteleville







Koulutuksen sisältö

- Numerot
- Kellonajat
- Aakkoset
- Tervehdykset
- Kohteliaisuusfraasit
- Henkilön kuvailu (ulkonäkö)
- Tien neuvominen
- Asiakaspalvelu puhelimessa

Koulutuksen kesto on neljä tuntia.

Vastuukouluttaja Tiia Pyöttiälä, 040 710 406, tia.pyottila@lakk.fi

On syytä olla
ammattilainen.

Koulutus			Työnantaja			
Pvm	Aihe	Kouluttaja				
OPPI- MISYMPÄRISTÖ & KOULUTUKSEN TOTEUTUS		Erittäin huonosti  	Huonosti 	Hyvin 	Erittäin hyvin  	
		Koulutus oli hyödyllinen ja mielenkiintoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Aihetta käsiteltiin monipuolisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Saamani opetus oli selkeää ja ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Saamani opetus opintojaksolta oli asiantuntevaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Aiheesta saamani materiaali tuki osion opetusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sain riittävästi vastauksia kysymyksiini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Opetuksessa käytettiin mielestäni asianmukaisia laitteita ja välineistöä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Saamani tiedot ja taidot auttavat minua suoriutumaan työtehtävistäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Koulutus vastasi sille asettamiani odotuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HUOMA- UTUKSET JA KEHIT- TÄMISEHDOTUKSET	Ruusut					
	Risut					
	Mistä aiheista haluaisit jatkossa täydennyskoulutusta?					

KIITOS