

Välityömarkkinoiden liiketoimintaorientoitunut
laadunkehittäminen
„SER – kentän erikoisalue“



Suomen kansallinen toimintamalli
Juha Palin

Suomen kontakti:

Pentti Kallio
EkoKaarina Oy
Koristonie 1
FI – 20780 Kaarina
Tel.: +358 505052789
pentti.kallio@ekokaarina.net
www.ekokaarina.net

Projektihallinnointi ja -koordinointi:

Heike Arold – INBA nachhaltige
Berufsbildung und Arbeit
Tel.: +49 (0) 4331 148791
arold@inba-sh.de
www.inba-sh.de
Ralf Kaufmann – nordprojekte
Kaufmann&Partner
Tel.: +49 (0) 4331 – 7707711
kaufmann@nordprojekte.de
www.nordprojekte.de

Content table

1. Johdanto	3
2. Kansallisen konseptin yleinen kuvaus	3
2.1 Laadullistamisen tyyppi ja käyttö	4
2.2 Laadullistamisen yleiset tavoitteet.....	4
2.3 Kohderyhmäkuvaus	4
2.4 Laatustandardit ja niiden merkitys.....	4
2.5 Laadullistamisen moduulit ja niiden ajallinen kesto.....	5
2.6 Moduulien didaktiivinen rakenne	6
3. Laadullistamisen eteneminen ja rakenne	7
3.1 Suositellut opetus- ja oppimismetodit	7
3.2 Opetustavoitteet ja moduulikohtaiset imparting competencies per module	8
3.3 Moduulikohtaiset opetus- ja oppimissisältöjen lyhyet kuvaukset	8
3.4 Suositeltavat aikataulut, moduulien järjestys.....	8

1. Johdanto

Tämä kansallinen laadunkehittämiskonsepti on kehitetty Erasmus+ - projektin yhteydessä ja sen toteuttaja on ollut Ekokaarina Oy. Projektia ovat johtaneet keskitetysti "nordprojekte Kaufmann&Partner" sekä "INBA – Insitut nachhaltige Berufsbildung und Arbeit. Suomen kansallinen konsepti toimii yhtenä osana eurooppaista laajempaa kehityskokonaisuutta keskittyen välityömarkkinaorganisaatioihin (=VTO). Laadunkehittämisen kohdealueena toimii sähkö- ja elektroniikkaromun (SER) liiketoimintakenttä. Toiminnan taustalla ovat olleet aiemmat VTO – kenttään keskittyneet Erasmus+ - projekti "QualiProSH Electro sekä kaksi aiempaa Leonardo da Vinci – alueiden laadunkehittämissäprojekti "QualiProSecondHand" ja "QualiProSH II".

Aiemmista projekteista on myös kokemusten kautta siirretty meneillä olevaan hankkeeseen opetus- ja oppimissisällöt sekä opetettavat taito- ja kompetenssialueet. Bremenin yliopiston tiedekunnan, „Technology and Education” (IT+B), kehittämät analyysit ja työprosessit aiempiin projekteihin hyödynnetään myös tässä hankkeessa. Tätä työkokonaisuutta hallinnoi Heike Arold. Projektin sisältö ja rakenteen täytäntöönpanossa sovelletaan Suomen ammatilliseen ja koulutukselliseen järjestelmään siten, että kohderyhmän työmarkkinoiden erityiskysymykset tulevat huomioituiksi.

Kansallinen konsepti perustuu vuonna 2005 uudistettuun Lissabonin strategiaan kestävästä kasvusta ja työpaikoista sekä se edistää ammattitaidon lisäämistä VTO – kentän SER – liiketoiminta-alueella. Seuraavissa luvuissa konsepti esitellään sekä yleisellä tasolla että täytäntöönpanon osalta yksityiskohtaisemmin. Edelleen esitetään laatustandardit, EU – sisällöt kuin myös didaktiset osiot (moduulit, niiden aikataulut, sisältötaulukot sekä opetus- ja oppimismateriaalit). Lisäksi erillistyökalut kuten arviointityökalu työtaitopuutteiden havainnollistamiseksi sekä laadullistamiskoulutuksen laadunarvioimisen työkalu voidaan ladata projektin kotisivuilta www.qualiprosh.eu tai ne voidaan tilata aiemmin mainituilta kontaktihenkilöiltä.

2. Kansallisen konseptin yleinen kuvaus

Suomen osalta laadullistamisen osiot keskittyvät SER:n myynnin ja purun yksityiskohtiin. Se on suunnattu palvelemaan paitsi laajemmin VTO – kentän tarpeita, erityisesti kierrätyksen alalla toimiville sekä SER – liiketoiminnan parissa työskenteleville VTO:lle.

Suomen SER – markkinat ovat voimakkaasti sidoksissa EU – direktiiveistä johdettuihin kansallisiin lakeihin ja asetuksiin, jotka edelleen muokkaavat markkinarakenteita ja SER – toimijoiden välisiä liiketoimintasuhteita. Nämä makrotason tekijät muodostavat myös yhden opetettavan osa-alueen kokonaiskonseptista.

SER – toimintaan ja myös laajemmin VTO:den toimintaan liittyvät työntekijöiden osalta tukityöllistäminen. Se tarkoittaa, että työntekijät eivät ole vakio-palkattuja, vaan he ovat eri sopimusmuodoin ulkoapäin (TE-hallinto, kuntien tukityöllistämistoiminta) rekrytoituja pitkäaikaistyöttömiä ja vaikeasti työllistyviä (maahanmuuttajat, alentunut työkyky, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret aikuiset) henkilöitä. Monesti heidän oppimiskykynsä ja – motivaatiotasonsa ovat paljon keskivertoa alentuneella tasolla. Myös nämä tekijät on otettava huomioon käytettävissä opetusmetodeissa, materiaaleissa, käytännönharjoitteissa sekä esim. luentojen pituudessa.

Suomen kansallisessa konseptissa on huomioitu se, että toisin kuin monessa muissa projektin verkostokumppanimaissa, Suomesta todella löytyy eri puolelta maata todellisia, melko isoja ja työorientoituneita VTO:ta. Näin ollen jo testausvaiheessa on pystytty ottamaan mukaan aiottuja, todellisia kohdehenkilöitä, eikä esim. testihenkilöitä yliopistomaailmasta.

2.1 Laadullistamisen tyyppi ja käyttö

Laadullistamiskoulutuksen tyyppi on luonteeltaan sekä teoreettinen että pragmaattinen. Toisaalta koulutettaville on annettava perustietämys ja näkemys SER – markkinoista, niiden taustoista, lainsäädännöistä, yleisistä liiketoimintaympäristöä VTO – näkökulmasta sanelevista perusasioista (esim. tuottajayhteisöjen sopimuskäytäntöihin perustuvasta liiketoimintatransaktioista, avoimen markkinatoimijoiden määräävästä asemasta). Nämä kaikki heijastuvat SER – toimialalla sekä myyntiin että tavaroiden kuljetus-, kirjaamis-, varastointi-, puhdistus-/korjaus- ja purkutoimintoihin.

Toisaalta moduulit monilta osin on rakennettu sisällöllisesti siten, että opetustilanteissa käydään tutustumassa käytännön SER – kierrätystiloihin, jossa eri toimintoja tehdään rutiinomaisesti, luodaan käytännön havainnointien kautta jälleen luokkaopetuksessa käytettäviä ryhmäharjoitustilanteita, joissa pyritään tiiminä rakentamaan keinoja tehdä asiat vielä tehokkaammin. Nämä ajatusharjoitteet tarjoavat tilanteet, jossa sekä teoreettiset että käytännön opit sisäistetään helpommin; kohderyhmän erityispiirteet ja – vaatteet huomioiden.

Koulutuksen osallistuvilta myös kysytään palautetta niin opetuksesta kuin käytettävistä kyselylomakkeista ja muista analyysityökaluista. Tämä on yhdenmukainen käytäntö myös muissa projektin toteuttajamaissa.

2.2 Laadullistamisen yleiset tavoitteet

Laadullistamiskoulutuksella tavoitellaan seuraavia osa-alueita:

- Luodaan helposti ymmärrettävä ja käytettävä opetus- ja koulutuskokonaisuus materiaaleineen.
- Testataan kohderyhmällä myös projektissa luotuja kysymys- ja testauslomakkeita sekä niiden käyttökelpoisuutta testaavia työkaluja.
- Pyritään antamaan opetusryhmälle oikeasti jotain uutta tietämystä SER – markkinoista ja niiden yksityiskohdista.
- Täytetään projektin velvoitteet Suomen osalta.

2.3 Kohderyhmäkuvaus

Kohderyhmä muodostuu VTO – sektorilla täysipäiväisesti työskentelevistä vakituisista työntekijöistä (niin ylempi kuin keskijohto) sekä myös kokeneista tukityöllistetyistä pitkäaikaistyöttömistä. Viimeksi mainittu ryhmä tulisi olemaan varsinainen kohderyhmä jatkossa annettavalle laadullistamiskoulutukselle. Jotta riittävät testitulokset saadaan projektin kehitys- ja analysointivaiheessa, on kuitenkin aluksi keskityttävä kohdehenkilöihin, jotka jo tietävät VTO – kentän erityispiirteistä, SER – osa-alueesta, myynnistä, dokumentoinnista ja niin edelleen. Tämän vuoksi pääpaino koeopetusryhmän jäsenistössä on ylimmän johdon edustajilla ja/tai pitkään työntekijöinä SER – yksiköissä olleissa henkilöissä.

2.4 Laatustandardit ja niiden merkitys

Tausta SER - toimialan laadullistamisen eurooppalaiselle vertailtavuudelle ovat sekä samanlaiset opetus- ja oppimistavoitteet sekä sisällöt kuin myös opetetavat osaamisalueet. Toisaalta laatustandardit on kansallisella tasolla sopeutettava kunkin maan erityispiirteisiin.

Laatustandardit luovat olosuhteet ja viitekehykset laadullistamisen täytäntöönpanolle. Laatustandardit ovat muodostettu kriteeristö, jonka täytyy toimia kaikkialla (alueesta riippumatta). Niiden tulee varmistaa, että laatukonseptit täyttävät tietyt vaatimukset ja käytännöt. Niiden tulee mahdollistaa laadunmittaukset. Mittaukset muodostavat pohjan taitojen ja osaamisen vertailulle, jotka on saavutettu laadullistamisen seurauksena.

Selventääksemme eri laatustandardien tärkeyttä, olemme jakaneet ne eri ryhmiin: panos, prosessi ja tuotos. Panos pitää sisällään kaikki ne laatustandardit, jotka kuvaavat laadullistamisen kehyksiä, prosessi käsittää toimintasektorin spesifiset tekijät ja tuotos käsittää ne tulokset, jotka on saatu laadullistamisen kautta.

Yksityiskohtainen esitys sekä kaikkien laatustandardien listaus, jotka on otettava huomioon, on vedetty yhteen sekä kuvattu erillisissä dokumenteissa. Nämä dokumentit voi ladata projektin kotisivujen www.qualiprosh.eu alisivulta „**documentation and downloads**” kappaleesta 2.4.

2.5 Laadullistamisen moduulit ja niiden ajallinen kesto

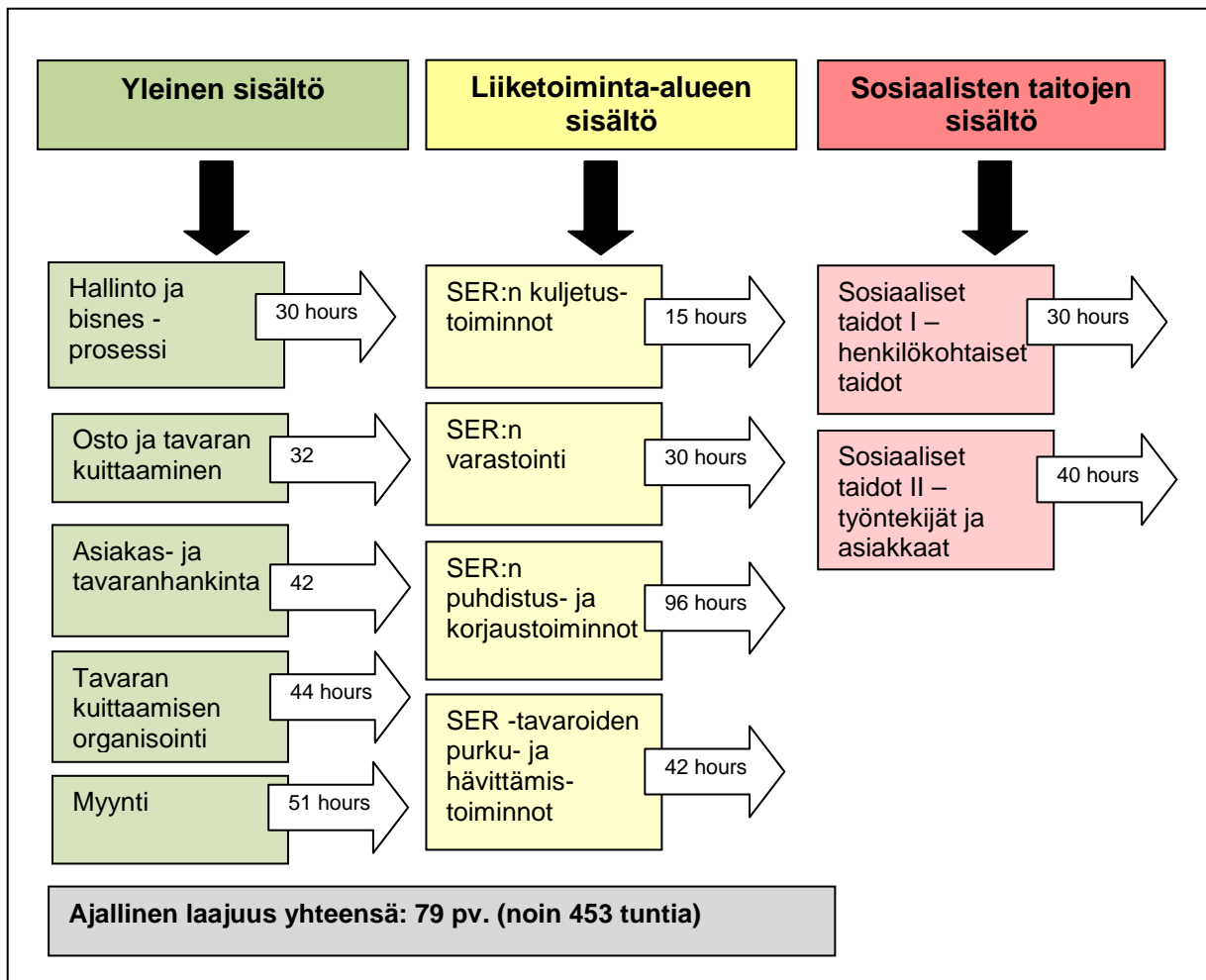
SER – ammattilaisuuden laadullistaminen on eritelty kolmeen pääopetusalueeseen:

1. Yleinen sisältö, jota voidaan myös hyödyntää VTO – kentällä.
2. Liiketoiminta-alueen erityiskysymykset, jotka on huomioitava erityisesti SER – liiketoiminnassa.
3. Sisältö, joka korostaa tarvittavia sosiaalisia taitoja.

Kolme oppimisaluetta on edelleen jaettu 11 moduuliin, jotka ovat:

1. Hallinnointi ja bisnes - prosessi
2. Tavaroiden ostamis- ja kuittaamiskäytännöt
3. Asiakas- ja tavarahankinnat
4. Tavarankirjaamiskäytännöt
5. Myynti
6. SER:n kuljetustoiminnot
7. SER:n varastointi
8. SER:n puhdistus- ja korjaustoiminnot
9. SER:n purku- ja hävitystoiminnot
10. Sosiaaliset taidot I – henkilökohtaiset taidot
11. Sosiaaliset taidot II – työntekijä- ja asiakaspalvelutaidot

Yksittäisten moduulien luokittelu kolmeen eri opetusalueeseen on esitetty seuraavassa kuviossa, samoin niiden ajalliset kestot. Kunkin moduulin ajallinen laajuus viittaa tarvittavaan aikaan, joka on suunnattu teoreettiseen tiedon / opetuksen sisältöjen välittämiseen. Koska laadullistaminen pitää sisällään myös käytännön opetusjaksoja, todellinen ajallinen kesto on paljon pidempi ja se on myös riippuvainen organisaation koko laadullistamisprosessin täytäntöönpanosta. Näin ollen esitetyt ajalliset pituudet ovat vain viitteellisiä.



2.6 Moduulien didaktiivinen rakenne

Didaktiivinen moduulien valmistelu on sekä yhtenäinen että suunniteltu käytännönläheiseksi ja ymmärrettäväksi. Tämä on tehty sitä taustaa vasten, että jokainen moduuli voidaan myös irrottaa kokonaislaatu-konseptista. Jokainen moduuli pitää sisällään johdannon, opetus- ja oppimistaulukoinnin, pääsisällön sekä yksityiskohtaiset sisällön, tarkat aikataulut sekä valintamahdollisuudet eri opetus- ja oppimismateriaalien käyttöön.

Johdanto antaa yleiskuvauksen moduulin tavoitteista, lyhyen kuvauksen (esim. sisältö), metodologisen ja didaktisen analyysin sekä tietyt huomiot materiaalien käytöstä.

Opetuksen ja oppimisen sisältötaulukko antaa yleiskuvauksen eri luennoista ja oppimisympäristöistä, niiden sisällöstä, materiaaleista, joita voidaan käyttää. Luennot on numeroitu (A, B,...), ja jotka johdettu pääsisällöstä ja aikatauluista.

Pääsisältö antaa kuvauksen kokonaisopetuspäivistä. Lisäksi siinä kuvataan päivittäiset tunnit / oppimisyksikkö, yksikön kesto, opetuksen tavoite, opetuksen sisältö, käytettävät opetusmenetelmät sekä käytettävät oppimismateriaalit ja –tarvikkeet.

Yksityiskohtainen aikataulu antaa yleiskuvauksen opetuspäivän kulusta / opetettava aihe, sisällöstä, materiaaleista ja menetelmistä. Se on yksityiskohtainen aikataulu.

Huom! Sisältötaulukko pitää sisällään kaiken tiedon, joka on opetettava oppilaille, jotta vaadittavat tiedot ja taidot voidaan saavuttaa SER - toimialalla. Jotta yleiseurooppalainen vertailtavuus voidaan saavuttaa, vain pienet muutokset sisältöön liittyen ovat sallittuja. Alustavat sisältösuunnitelmat sekä yksityiskohtaiset aikataulutukset ovat vain suosituksia ja ne ovat sovellettavissa.

3. Laadullistamisen eteneminen ja rakenne

Laadullistamiskoulutuksen eteneminen Suomen kansallisessa mallissa etenee yleiseltä makrotasolta kohti yksityiskohtaisempia, lähinnä organisaatio- ja mikrotason kysymyksiä liittyen SER:n myyntiin ja kierrätystoiminnan erityiskysymyksiin.

SER – kierrätysmoduulit pitävät sisällään 8 eri sisältöistä opetuspäivää. Ne on luokiteltu pääosioiksi A → H – osioihin. Testausvaiheessa kävi ilmi, että kahden viimeisen päivän osiot, OP – malli ja Liiketoimintasuunnitelma koettiin hieman liian a) vaikeiksi, b) kaukana muusta aiheesta, c) liian aivan ylimmän johdon tasoiseksi opetusteemaksi. Näin ollen voidaan suositella, että mikäli opetettava ryhmä koostuu pelkästään suorittavantason SER – työntekijöistä tai alimmantason työnjohdosta, voidaan kaksi viimeistä päivää G ja H jättää kokonaan pois tai käyttää ne painottamalla myynnin moduulia.

Myynnin osalta moduulin opetuspäivät voivat olla joko erillisinä tai sitten ne voidaan sisällyttää kierrätysosion moduulin eri osioihin. Kohderyhmän taustaosaaminen ja tietämys SER – markkinoista on tässä määräävä tekijä.

3.1 Suositellut opetus- ja oppimismetodit

Kuten luvussa 2 ja sen alaluvussa 2.3. mainittiin, lähtökohtaisesti kohderyhmän osaamis-, koulutus-, työkyky- ja työmotivaatiotaso on keskimääräistä alhaisempi. Tämän vuoksi VTO – kentän SER – laadullistamiskoulutuksessa ei suositella kovin pitkälle teoreettisia sisältöjä. Tällöin laadullistamiskoulutus voi jopa kääntyä omia tavoitteitaan vastaan.

Näin ollen didaktinen rakenne muodostuu seuraavasti:

- Luokkaopetuksesta, jossa kullekin ko. moduulin osa-alueelle annetaan kylläkin teoreettinen, tehtyihin selvityksiin, lakeihin ja itse tehtyihin PowerPoint – dioihin perustuvaa opetusta. Kaikissa esityksissä pyritään aina antamaan käytännönläheiset esimerkit, jotta se ei näyttäytyisi kohderyhmälle liian irrallisena.
- Luokkaopetuksen yhteydessä luodaan myös ryhmäopetus- ja harjoitustilanteita. Näitä ovat esim. ”Brain Storming” – sessiot, sekä tiimeinä tehtävät ryhmätyöt. On kouluttajan päätettävissä, miten hän haluaa omassa
- Käytännön harjoitteet ja esimerkit:
 - materiaaleihin tutustuminen niin luokkahuone- kuin työpajaympäristössä;
 - työkaluihin, laitteisiin, dokumentointijärjestelmiin ja – ohjelmiin tutustuminen;
 - seuraaminen jo työtilanteet hallitsevan työntekijän työpisteessä eri SER – purkuprosesseissa.

Projektin tiimoilta Ekokaarina Oy on tuottanut paljon opetusmateriaalia, jotka ovat noudettavissa hankkeen kotisivuilta: www.qualiprosh.eu alisivulta „**documentation and downloads**” kappaleesta 2.4. Opetusmateriaalit sisältävät PowerPoint – dioja, tilastoja, valokuvia SER – purkuprosessista, materiaaleista ja komponenteista jne. Nämä ovat kaikki ladattavissa oman opetustoiminnan tueksi ilmaiseksi.

3.2 Opetustavoitteiden ja moduulikohtaisten kompetenssien välittäminen

Laadullistamiskoulutusta aloitettaessa kannattaa laittaa erityistä painoa opiskelijoiden motivoimiseen; vaikka heidän esimiehensä ovat sen lähtökohtaisesti tehneetkin. Tavoitteissa kannattaa painottaa käytännönläheisyyttä ja ennen kaikkea koulutuksen antamaan hyötyä henkilölle itselleen, paitsi nykyisessä työssä, myös mahdollisesti uusissa työympäristöissä.

Sama kaava kannattaa toistaa myös yksittäisten moduulien ensimmäisen koulutuspäivän alkaessa. Tällöin kunkin moduulin tavoitteet pysyvät kirkkaina ja jokapäiväinen opetustyö on helpompaa.

3.3 Moduulikohtaiset opetus- ja oppimissisältöjen lyhyet kuvaukset

SER – purkutoimintojen moduulit:

- A – osio: SER – markkinoiden yleiskuvaus annetaan mahdollisimman kattavasti monesta eri näkökulmasta.
- B – osio: SER ja tuotemerkinnot, käsitellään SER:n tuotevirtoja, vastuullisuuskysymyksiä sekä niiden lainmukaisuuksia.
- C – osio: SER – tavaroiden vastaanotto ja niiden kirjaaminen, käsitellään oikeaoppista käsittelyä, kirjaamista, erottelua, ensivaiheen järjestelyä ja testausta.
- D – osio: SER – testausjärjestelmä, käsitellään purkuprosessia, ylijäämätavaroiden erottelua ja niiden järjestämistä.
- E – osio: SER – varastointi, myynti ja kuljetukset, käsitellään varastoinnin, kuljetusten käytännön että niitä säätelevien lakien perusteita. Mikäli halutaan, tässä yhteydessä voidaan ottaa käsittelyyn laajemmin myynnin erityiskysymyksiä ”Myynti” – osa-alueen eri moduuleista.
- F – osio: SER – alueen arviointi ja kehittäminen, käsitellään tulosten mittaamista kannattavuuskysymyksiä, säästämismahdollisuuksia, työturvallisuutta sekä uusien ideoiden mukaan ottamista työhön.
- G – osio: Liiketoimintasuunnitelma, käsitellään uutta liiketoimintasuunnitelmaan aivan uusista näkökulmista, myyntiverkoston kehittämistä nykyisestä sekä jätteen uudelleenkäyttömahdollisuuksia.
- H – osio, OP – malli, käsitellään SER – kentän tarjoamia jatkokoulutusmahdollisuuksia tukityöllistetyille henkilöille hyödyntäen Ekokaarina Oy:n OP – mallia.

SER – myyntimoduulit

- A – osio: käsitellään onnistuneen myynnin esivalmistelu- ja taustatehtävät.
- B – osio: käsitellään itse myyntitapahtumaa niin B-to-B – kuin B-to-C – näkökulmista.
- C – osio: käsitellään itsenäisenä osa-alueena asiakkaiden reklamaatioiden onnistunut hoitaminen.
- D – osio: käsitellään onnistuneen jälkimyyntitoimenpiteiden sisältö.
- E – osio: käsitellään erillisenä lisäosiona SER – organisaation sisäinen myyntikoulutus.

3.4 Suositeltavat aikataulut, moduulien järjestys

Olisi suositeltavaa, että moduulien järjestyksessä pitäydytään järjestyksessä yleisestä yksityiskohtiin. Näin siksi, että osalle koulutettavista koko SER – toimintaympäristö saattaa olla vieras, eli hän on VTO:n SER – yksikössä täysin uusi työntekijä. Vaikka hänellä olisi vankkaa osaamista esim. myynninalalta, SER:n erilliskysymykset tulee tuntea ainakin pääosin ennen siirtymistä eteenpäin SER – myyntiin.

Aikataulullisesti voidaan moduulien sisältöjä muokata kohderyhmän taustan ja osaamisen mukaan. Tämä vaatii kuitenkin kouluttajalta vahvaa osaamista sekä ennakkointia tulevasta

opettavien taustoista ja osaamisesta. Tässä kouluttajaa auttavat sekä tässä projektissa luodut kyselylomakkeet ja arviointi-instrumentit sekä ennakoivat keskustelut opettavien esimiesten kanssa.

Kun opettajalla on riittävä tieto kohderyhmän taustoista ja nykytilanteesta, hän voi modifioida moduulien sisältöjä, kestoja ja ennen kaikkea painotuksia. Näin ollen koulutuksen kiinnostavuus säilyy ja tavoitteet saavutetaan parhaiten.