



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Logistiikka- ja valmistusyksikön työohjeiden päivittäminen

Ovaska, Aki

2017 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Logistiikka- ja valmistusyksikön työohjeiden päivittäminen

Ovaska Aki
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Ovaska Aki

Logistiikka- ja valmistusyksikön työohjeiden päivittäminen

Vuosi 2017 Sivumäärä 26

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli päivittää logistiikka- ja valmistusyksikön työohjeet. Työ tehtiin SKS Group Oy:lle, jolla oli tarve saada työohjeet ajan tasalle. Asianmukaiset työohjeet haluttiin, jotta niistä olisi hyötyä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja mahdollisissa sisäisissä siirroissa. Päivitettyjen työohjeiden perusteella on myös tarkoitus kehittää toimintatapoja.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana on ollut SKS Group Oy. Työ aloitettiin perehtymällä vanhoihin työohjeisiin ja suunnittelemalla, miten niitä voisi kehittää. Tämän vaiheen jälkeen siirryttiin seuraamaan työtoimintatapoja käytännössä varaston puolella. Tiedonkeruuna käytettiin pääsääntöisesti havainnointia. Työvaiheita havainnollistava valokuvaaminen oli olennainen seikka työohjeiden kehittämistä. Tiedonkeruun ja valokuvaamisen jälkeen kerätty tieto sekä valokuvamateriaali siirrettiin työohjeisiin.

Lopputulos oli työohjeet, jotka sisältävät tämän päivän toimintatavat. Ajan tasalla olevat työohjeet auttavat työntekijöitä mahdollisissa ongelmatilanteissa ja voidaan perehdyttää uudet työntekijät työskentelemään alusta alkaen oikeaoppisesti. Työohjeilla pyritään varmistamaan halutut laatuvaatimukset toimintatavoissa.

Ovaska Aki

Updating Work Instructions Of Logistics and Manufacturing

Year	2017	Pages	26
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to upgrade the logistics and manufacturing manuals. The work was done to SKS Group Plc, which needed the up-to-date work instructions. Appropriate working instructions were desirable in order to benefit them from introducing new employees and for possible internal transfers. Based on the updated working instructions, it is also planned to develop working methods.

This is a functional thesis, so the thesis has been commissioned, in this case SKS Group Plc. The written part of the Bachelor's Thesis includes issues related to writing the thesis report and issues with the company. I got the subject of my thesis when I was working on SKS Group, where my job was to update the working instructions.

The work started by familiarizing with the old working instructions and by designing how to develop them. After this step, I moved to follow practical work practices in the warehouse side. Observation-method was used as the data gathering. Photography that illustrates the work phases was an essential factor in the development of working instructions. After collecting data and photographing, the collected information and photo material were moved to the working instructions.

The end result was the working instructions that contain today's working methods. Up-to-date work instructions help employees in any problematic situations and can instruct new employees to work right from the start. Work instructions also ensure that the desired quality requirements will continue to be maintained.

Keywords: Logistics, upgrade, work instructions, observe

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Yrityksen esittely	7
	2.1 Yleisesti SKS Groupista	7
	2.2 Konsernin esittely	7
3	SKS:n varaston toimintamalli	9
	3.1 Vastaanottoprosessi.....	10
	3.2 Toimitusprosessi.....	12
	3.3 Valmistuspisteiden prosessit	14
	3.4 Tuonti- ja vientitiimi	15
4	Vanhat työohjeet.....	15
	4.1 Uusien ohjeiden ulkoasun suunnittelu.....	16
	4.2 Suunnitelman hyväksyminen	17
5	Havainnointi.....	18
	5.1 Osallistuva havainnointi.....	18
	5.2 Havainnoinnin haasteet	19
6	Työohjeiden päivittäminen.....	19
	6.1 Tiedonkeruu.....	20
	6.2 Kerätyn tiedon dokumentointi	20
	6.3 Prosessikaaviot	20
	6.4 Työn etenemisen seuranta	22
7	Päivitetyt työohjeet	22
	7.1 Perehdyttäminen	22
	7.2 Työohjeet perehdyttämisen tukena	23
8	Yhteenveto ja kehitysideat.....	23
	Lähteet	25
	Kuvat.....	26

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena oli logistiikka- ja valmistusyksikön työohjeiden päivittäminen SKS Group logistiikkakeskuksille Hyvinkäällä ja Vantaalla. Tein opinnäytetyöni ollessani työharjoittelussa SKS:n logistiikka- ja valmistusyksikössä. Yritys tarvitsi päivitettyt ohjeet, koska vanhat ohjeet olivat sisällöllisesti osittain vanhentuneet ja puutteelliset.

Työn tavoitteena oli päivittää nykyistä toimintaa vastaavat työohjeet sekä täydentää ohjeiden puutteelliset osiot. Työohjeista haluttiin yhtenäiset Hyvinkään ja Vantaan yksiköissä. Tämän mahdollistamiseksi toimintatavat tuli käydä läpi molemmissa yksiköissä. Ohjeissa oli työvaiheita, joita ei oltu lisätty ohjeisiin lainkaan, sillä näiden osioiden lisääminen oli myös olennainen osa tavoitetta. Ohjeisiin tarvittava tiedonkeruu tapahtui havainnointi- ja haastattelu tutkimusmenetelmiä hyödyntäen.

Ajan tasalla olevat työohjeet auttavat uusia työntekijöitä tekemään asiat alusta alkaen oikealla tavalla, ohjeet auttavat myös pitkään talossa olleiden työntekijöiden työn tekemistä mahdollisissa ongelmatilanteissa. Ohjeita käytettäisiin myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työohjeet olisivat perehdyttäjän sekä perehdytettävän tukena perehdytyksen aikana. Yhtenäisillä työohjeilla ja toimintatavoilla helpotetaan myös mahdollisten yrityksen sisäisten siirtojen tekemistä. Kun molemmissa yksiköissä on yhtenäiset ohjeet, ei tarvitse perehdyttää toimintatavoissa, ei ainakaan siinä määrin kuin yrityksen ulkopuolelta palkattaessa.

Kokonaan uusien ohjeiden tekeminen ei ollut pois suljettu vaihtoehto. Halutessani olisin voinut tehdä kokonaan uudet ohjeet. Tutustuessani vanhoihin ohjeisiin tulin tulokseen, ettei tähän ole tarvetta, vaan päivitän jo olemassa olevat ohjeet.

2 Yrityksen esittely

SKS Group on vuonna 1924 perustettu suomalainen perheyritys. Konsernin päätoimipaikka sijaitsee Suomessa ja yhtiön palveluksessa on noin 670 ammattilaista ympäri maailman. Toimipisteitä on Suomen lisäksi Kiinassa, Puolassa, Ruotsissa, Venäjällä ja Virossa.

SKS Groupin päätoimipaikka sijaitsee Vantaalla. Aluetoimistot ovat Tampereella ja Turussa. Logistiikkakeskukset toimivat Vantaalla ja Hyvinkäällä. Johdinsarja-, lämpötila-anturi- ja kiskovalmistusta tehdään Hyvinkäällä. Johdinsarjavalmistusta tehdään laajemmin Vieremällä ja sopimusvalmistusta Toijalassa, Viialassa ja Hämeenlinnassa.

SKS-konserniin kuuluvat yritykset muodostavat kone- ja laiterakennuksen alalla ainutlaatuisen kokonaisuuden palveluineen ja tuotteineen. Laajoissa hankkeissa yritysten erikoisosaamiset yhdistyvät yhdeksi asiakasratkaisuksi. SKS-konsernin palveluiden perustana on vahva tekninen osaaminen ja asiantuntijuus.

SKS-konsernin toiminta-ajatus on kiteytetty seuraavaan muotoon: ”SKS-konserni tarjoaa tuote- ja palveluratkaisuja kone- ja laitevalmistuksen verkostoissa Suomessa sekä valituilla markkina-alueilla.” Tulevaisuuden tavoite eli visio on: ”Olemme teollisten asiakkaiden teknisten ratkaisujen ja palveluiden kansainvälistyvä edelläkävijä. Innovatiivinen osaamisemme ja innostava työyhteisömme ovat kannattavan kasvumme perusta.” (SKS-intra 2017)

2.1 Yleisesti SKS Groupista

SKS Group Oy on konsernin emoyhtiö, joka tarjoaa tytäryhtiöille logistiikka-, hallinto-, ICT-, viestintä- ja markkinointipalvelut. Logistiikkapalveluissa toiminta keskittyy Vantaalla ja Hyvinkäällä sijaitseviin logistiikka- ja palvelukeskuksiin. Saapuvia lähetyksiä käsitellään noin 20 000 riviä vuodessa. Toimitettuja lähetyksiä on noin 59 000 kpl ja noin 200 000 toimitettua riviä. SKS Konsernin tuotevalikoimassa on noin 170 000 tuotenimikettä ja heti toimitusvalmiina on noin 20 000 varastotuotetta.

2.2 Konsernin esittely

SKS konserniin kuuluvat seuraavat yritykset: SKS Automaatio Oy, SKS China, SKS Connecto Oy, SKS Connecto Polska Sp.zo.o., SKS Control Oy, SKS Mechatronics Oy, SKS Mekaniikka Oy, SKS Tehnika Ou, SKS Toijala Works Oy ja SKS Sweden Ab

SKS Automaatio Oy on Suomen johtava koneenrakennuksen automaatio- ja sähkökomponenttien maahantuoja, ja se edustaa alan parhaita valmistajia. Yhtiö tarjoaa runsaan tuotevalikoiman lisäksi asiakaskohtaisia kokonaisratkaisuja. Palvelun vahvuuksia ovat toimitusten nopeus ja laatu sekä kustannustehokkuus ja riskittömyys asiakkaalle.

SKS Connecto Oy valmistaa kaapeli- ja johdinsarjoja haastaviin kone- ja laiterakennuksen kohteisiin. Yhtiön palveluvalikoimaan kuuluvat myös jakelukiskot, kiskosiltaprojektit, huoltopalvelut, erikoisosaamista vaativat sähkötekniset kokoonpanotyöt, lämpötila-anturien valmistus sekä suunnittelupalvelut.

SKS Control Oy on sähkökäyttöjen ja ohjausjärjestelmien ammattilainen. Yhtiö palvelee koneensuunnittelijoita ja -rakentajia sekä loppukäyttäjiä. Palvelun lähtökohtana ovat aina asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Korkealaatuiset tuotteet, syvälinen tekninen osaaminen ja vankka kokemus takaavat laadun ja luotettavat toimitukset.

SKS Mechatronics Oy on Suomen johtava elämystekniikan ratkaisujen toimittaja. Yhtiön tuotteiden käyttökohteita ovat muun muassa loistoristeilijät, kulttuurikeskukset ja teatterit. Toiminnan vahvuuksia ovat oman alan ehdoton huippuosaaminen, laaja kokemus, asiakaslähtöinen toimintatapa ja edistykselliset näyttämöratkaisut. Määräaikaishuollot ja ohjausjärjestelmän etävalvonta ovat palveluita, joilla yhtiö varmistaa laitteiston turvallisuuden koko käyttöönsä ajan.

SKS Toijala Works Oy on koneenrakennuksen teräsrakenteiden, kuten runkojen ja puomistojen erikoisosaaja, joka valmistaa myös valmiita koneita ja laitteita avaimet käteen -periaatteella. Vahvuutena ovat monipuoliset valmistusresurssit, vankka kokemus hankintatoimesta sekä globaali yhteistyöverkosto. Näitä käyttämällä SKS Toijala Works rakentaa asiakkailleen kustannustehokkaan kokonaisratkaisun.

SKS China Co., Ltd. tarjoaa lokalisoituina samoja lisäarvopalveluita, joita SKS-konsernin yhtiöt tarjoavat asiakkailleen Suomessa. Lisäksi yhtiö jatkaa SKS Groupin edustuston vuonna 2007 käynnistämää hankintaverkoston vahvistamista ja komponenttien vientiä muiden konserniyhtiöiden tarpeisiin.

SKS Connecto Polska Sp. Z o.o. on erikoistunut johdinsarjojen tuotantoon ja sähkötekniisiin kokoonpanotöihin. SKS Connecton vuonna 2010 perustettu tytäryhtiö on jatkuvasti yhteistyössä SKS-konsernin muiden yksiköiden kanssa.

SKS Sweden AB tarjoaa tuotteita ja kokonaisratkaisuja voimansiirtoon ja ohjauslaitteisiin koneenrakennusalan yrityksille. Yhtiö vastaa SKS-konsernin tuotteiden ja palveluiden myynnistä Ruotsissa.

SKS Group Pietari SKS-konsernin Pietarin edustusto tukee konserniyritysten myyntiyhtiöiden toimintaa Venäjällä. Edustusto edistää sekä sähköisten että mekaanisten kone- ja laiteraken-

nuksen komponenttien myyntiä Pietarin talousalueella. Lisäksi se myy ja markkinoi SKS Sensors® -lämpötila-antureita laajemmin Venäjällä.

SKS Tehnika OÜ myy ja markkinoi Viron alueella automaation, sähkötekniikan ja koneenrakennuksen komponentteja sekä sähkökäyttöjä. Vuonna 2002 perustettu SKS Group Oy:n virolainen tytäryhtiö on toiminnallisesti aluemyyntitoimisto. Se palvelee SKS-konsernin kaikkia myyntiyhtiöitä Baltian alueella. Toimivat tietoliikenneyhteydet ja joustavat logistiset palvelut takaavat paikallisten asiakasyritysten tehokkaan palvelun. (SKS-intra 2017)

3 SKS:n varaston toimintamalli

Varaston toiminta perustuu SKS toimintajärjestelmään joka kattaa ISO 9001 -vaatimukset, kuin myös ATEX DIRECTIVE 94/9/EC ANNEX IV -vaatimukset. ISO 9001 -standardin tehtävä on antaa standardivaatimuksia organisaatiolle asiakkaan tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi ja tyytyväisyyden aikaansaamiseksi tuotetarjonnassa. SKS Toimintajärjestelmän tavoitteena on tukea koko organisaation toimintaa määrittelemällä toiminnan kannalta keskeiset vastuut, valtuudet, periaatteet ja menettelytavat, joita noudattamalla saavutetaan laatupolitiikassa määritellyt tavoitteet. Käytännön työkaluina toimivat SKS Toimintakäsikirja, menettelyohjeet, muu ohjeistus sekä prosessikuvaukset. Muu ohjeistus pitää sisällään konsernihallinnon asiakirjat, jotka ohjaavat käytännön toimintaa sekä työohjeet, joiden avulla annetaan tarkempaa tietoa itse työn tekemisestä. Prosessikuvauksia käytetään apuna kokonaisuuksien ja vaativien työvaiheiden kuvaamisessa. Mahdollisissa ristiriitatilanteissa menettelyohjeen sisältö menee prosessikuvauksen edelle. (Menettelyohjeet 2013)

Logistiikka- ja valmistusyksikkö mittaa tiimien suoritusta kuukausitasolla. Seurattavia mittareita ovat suoritus, laatu, toimitusvarmuus ja saapumisvarmuus.

- Mittareiden painotus: Suoritus 40 %, Laatu 25 %, Toimitusvarmuus 25 %, Saapumisvarmuus 10 %
- Suoritus-mittarissa verrataan kuukauden kerättyjen rivien lukumäärää tehtyihin työtunteihin. Palkkiotasot ovat portaittain ja tavoite määräytyy kahden edellisvuoden toteutumana mukaan.
- Laatu-mittarissa verrataan reklamaatorivien määrä kaikkiin kerättyihin riveihin nähden. Palkkiotasot ovat portaittain ja tavoite on alle 0,10% kerätyistä riveistä.
- Toimitusvarmuusmittarissa verrataan tilaustyypeittäin (normaali, viikko ja pika) tarjalustan tulostuspäivämäärää ja lähetteen tulostuspäivämäärää. Palvelulupauksen mukaisesti pikatilaus lähetetään samana päivänä, normaalitilaus viimeistään seuraavana päivänä ja viikkotilaus viikkotoimituspäivänä. Palkkiotasot ovat portaittain ja tavoite on 99,5 % ajoissa kerätyistä riveistä.

- Saapumisvarmuusmittarissa verrataan saapuneiden keikkojen fyysistä saapumispäivämäärää ja hyllytyspäivämäärää. Palvelulupauksen mukaisesti vastaanotolla on aikaa ottaa tavara vastaan saapumispäivänä ja kahtena seuraavana päivänä. Palkkiotasot ovat portaittain ja tavoite on 98,5 % ajoissa saapuneista riveistä. (Menettelyohjeet 2013)

Logistiikan suoritusta mitataan mittareiden avulla. Mittareita on paljon erilaisia, taloudellisia ja ei-taloudellisia, strategisia, taktisia operatiivisia sekä ulkoisia tai sisäisiä. Mittareilla seurataan toimitusketjun vaiheita, kuten hankintaa, tuotantoa ja varastointia. Mittareita seuraamalla saadaan arvokasta tietoa kannattavuudesta ja kehittämiskohteista luotettavasti. Kunhan mittareita on riittävän monta ja ne ovat hyvin määritelty. Mittarit tulee valita siten, että ne kuvaavat vain oleellisia asioita, eli asetettuja tavoitteita. Jonkun henkilön tulee olla vastuussa siitä, että asetetut tavoitteet saavutetaan. Mikäli tavoitteisiin ei syystä tai toisesta päästä, tilanne tulee korjata. (Inkiläinen ym. 2011, 101-103.)

3.1 Vastaanottoprosessi

Vastaanottoprosessi käsittää kaikki vaiheet tavarantoimituksen vastaanottamisen työnkulusta, kuorman purkamisen, saapuneiden tavarantoimituksen tarkistamisen, hyllytyslistan tulostamisen, fyysisen purkamisen ja tavarantoimituksen hyllyttämisen. Tavarantoimituksen vastaanotto vastaa siitä, että myyntiyhtiöiden tuotteet on tunnistettu, merkitty ja viety oikealle varastopaikalle oikealla tuotenumeroilla ja määrällä.

Tavarantoimituksen saavuttua vastaanottaja purkaa kuorman vastaanoton alueelle sovittujen rajojen sisäpuolelle tilanteen mukaisella työvälineellä. Saapuneesta tavarasta riippuen puretaan kuorma joko pumppukärryillä, ajettavalla haarukkavaunulla tai vastapainotrukilla. Lasketaan saapuneet kollit ja varmistetaan, että ne vastaavat rahtikirjoissa ilmoitettua määrää. Tarkistetaan myös kollien kunto mahdollista varaumaa varten. Tämän jälkeen allekirjoitetaan rahtikirjat ja merkitään vastaanottamispäivämäärä.



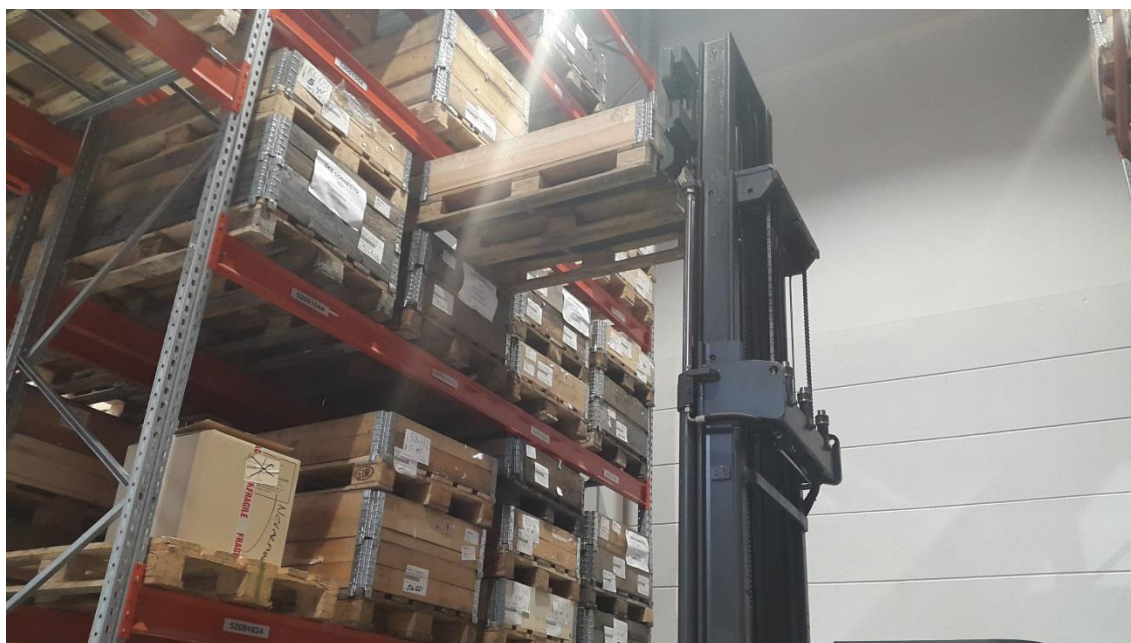
Kuva 1: Kaapelikuorman vastaanottaminen Hyvinkäällä

Etsitään rahtikirjan avulla vastaanotettava kolli ja tuodaan se vastaanoton purkualueelle. Poistetaan kollista kelmut ynnä muut pakkausmateriaalit, jotta päästään tarkastamaan saapuneet tuotteet. Kierrätyskelpoiset pakkausmateriaalit laitetaan niille varattuihin häkkeihin tai rullakkoon, muut jätelavoille. Vastaanotettavasta kollista otetaan pakkauslista ja tarkistetaan, että se täsmää tehdyn tilauksen ja kollin sisällön kanssa.



Kuva 2: Kollista poistettu pakkausmateriaali, jotta päästään tarkastamaan tuotteet

Kun tuotteet tarkastettu ja todettu että saapuneet tavarat täsmäävät tilauksen kanssa, tulostetaan hyllytyslistat järjestelmästä. SKS:llä tietojärjestelmänä toimii SAP-järjestelmä. Seuraavaksi hyllyttäjä kuljettaa tavarat oikealle hyllypaikalle ja siirtää tavarat hyllyyn järjestelmällisesti. Varastopaikka johon tavara tulee viedä, näkyy hyllytyslistasta. Viimeiseksi, tallennetaan järjestelmään hyllytetyt määrät ja niiden varastopaikat.



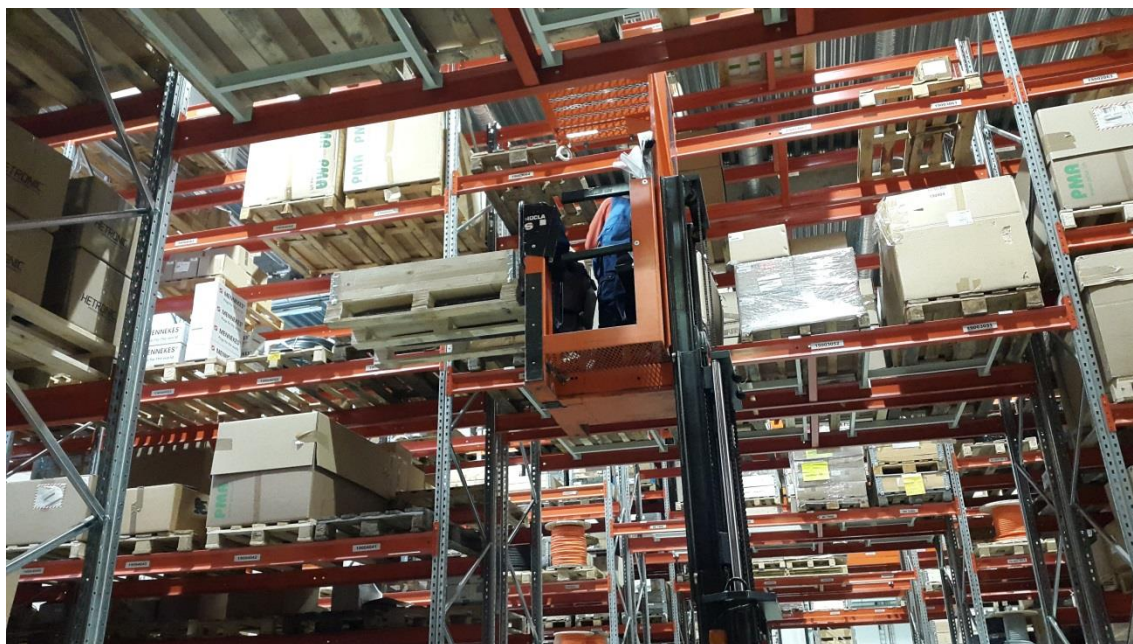
Kuva 3: Hyllytetään tavarat hyllytyslistan mukaan.

3.2 Toimitusprosessi

Toimitusprosessi käsittää kaikki vaiheet keräilystä, valmistuksesta ja pakkauksesta. Keräilytarrat ohjaavat tuotantoa ja keräilyä. Tilauksia on pääasiassa kolmen tyyppisiä: normaali-, pika- ja viikkotoimituksia. Normaalityilauksissa palvelulupaus on, että ne lähtevät viimeistään seuraavana päivänä, pikatoimitukset kuluvana päivänä ja viikkotoimitukset asiakkaan viikkotoimituspäivän mukaisesti.

Toimitusprosessi lähtee liikkeelle, kun keräilytarrat alustat tulostuvat. Tulostimen hoitaja jakaa keräilytarrat työpisteiden lokeroihin, mistä kyseisen työpisteen tekijä ne hakee. Kerättävät tuotteet ovat loogisessa järjestyksessä ja keräily suoritetaan tarrat-alustalla olevien hyllyosoitteiden mukaan. Tuotteet kerätään asianmukaisella työvälineellä, joko trukilla lavalle tai kävellen keräilykärryyn. Tuotteiden tunnistaminen tapahtuu hyllyosoitteen, hylly-

tystarran ja tuotenumeron avulla. Kun oikea tuote on kerätty, merkitään tuote keräilytarralla. Kerääjä tekee keräämisen jälkeen keräilykuittauksen järjestelmään keräämistään riveistä.



Kuva 4: Korkealla sijaitsevat tuotteet kerätään Korkeakeräilytrukilla

Kerääjä tuo keräämänsä tavarat pakkausalueelle keräilylaatikossa, keräilykärryssä tai kuormalavalla. Pakkaamossa työskentelevä henkilö pakkaa tavarat lähetyksen koosta riippuen pahvilaatikkoon tai kuormalavaan. Pakkaaminen tulee suorittaa siten, että tavarat ovat tukevasti ja eivätkä ne pääse liikkumaan. Pakkaaja merkitsee tarra-alustaan lähetyksen painon, pakkausmateriaalin ja kollikuvauksen. Tämän jälkeen lähettämössä työskentelevä henkilö tekee rahtikirjan valmiista pakkauksesta. Rahtikirja kiinnitetään pakkaukseen ja viedään rahtien lähtöalueelle. Rahdinkuljettajat noutavat rahdit sovittuina ajankohtina.



Kuva 5: Pakkaukset odottamassa kuljetusta asiakkaalle

3.3 Valmistuspisteiden prosessit

Jotkin tilaukset vaativat varastotuotteiden muokkausta tai kokoonpanoa, jolloin kyseessä on työtilaus. Kun tilauksessa pyydyt tavarat on kerätty, viedään tavarat työtilauksessa merkitylle työpisteelle. Vantaalla on seuraavanlaisia valmistuspisteitä: Iigus-kokoonpano, vaihdekokoonpano, ketjupaja, Maytec-kokoonpano, THK/TBI-kokoonpano, projektikokoonpano, koneistamo ja pitkä sorvi. Hyvinkäällä on anturipaja, jossa kootaan työtilauksittain erilaisia antureita. Valmistuksen jälkeen valmistuksen työntekijä vie tuotteet pakkaamoon pakattavaksi. Mikäli valmistusvaiheen jälkeen on vielä kerättäviä tuotteita, viedään tuote jatkeräilyyn ja kerätään loput tuotteet.



Kuva 6: THK/TBI-kokoonpanossa työskentelyä

3.4 Tuonti- ja vientitiimi

Tuonti- ja vientitiimin tehtäviin kuuluu ostolaskujen käsittely, kuljetusvalvonta, vienti sekä käteismyynti. Tiimin rooli on toimia ostotiimin, taloushallinnon sekä varaston tukena. Käytännössä he valvovat, että tuleva ja menevä tavara täsmää siihen mitä on sovittu ja tarvittaessa ovat yhteydessä muihin tiimeihin sekä yhteistyökumppaneihin.

Esimerkki heidän toiminnastaan: Ostotiimi tekee tilauksen, toimittajalta saapuu ostolasku. Kun ostolasku on saapunut, tuonti- ja vientitiimi vertaa ostolaskua tehtyyn tilaukseen. Jos havaitaan poikkeama, ilmoitetaan asiasta ostotiimille. Ostotiimi korjaa asian tai lähettävät toimittajalle asiasta reklamaation. Kun asia on korjattu, tuonti- ja vientitiimi tarkistaa että asia on todella korjattu. He tallentavat ostolaskut ja toimittavat kopiot taloushallinnolle. Tämän jälkeen valvotaan kuljetuksen saapumista, jotta voidaan arvioida tuotteiden saatavuus. Kun tavara saapuu, he tarkistavat että vastaanotettu määrä ja tilaus täsmäävät.

4 Vanhat työohjeet

Ennen konkreettisen työskentelyn aloittamista oli selvitettävä lähtötilanne. Lähtötilanteen selvitin lukemalla vanhat työohjeet läpi. Tämän tekemällä sain käsityksen ohjeiden sen hetkestä tilanteesta ja pintaraapaisun Vantaan varaston toimintatavoista. Ohjeet eivät sisältäneet kaikkea tietoa Vantaan toiminnasta, mutta siitä huolimatta asiaa oli todella paljon. Tä-

män sisäistäminen vei oma aikansa ja luin ohjeet lävitse useampaan kertaan ennen kuin lähdin varaston puolelle perehtymään toimintaan käytännössä.

4.1 Uusien ohjeiden ulkoasun suunnittelu

Kun olin kunnolla perehtynyt työohjeisiin, aloin kiinnittää huomiota asioihin joita voisi kehittää ulkoasun näkökulmasta. Ulkoasulla on tärkeä merkitys niin ohjeissa kuin muissakin asioissa. Hyvä ulkoasu parantaa luettavuutta ja herättää mielenkiintoa eri tavalla kuin läjä tekstiä.

LOGISTIIKKA JA VALMISTUS TYÖOHJEET 24.4.2017		LOGISTIIKKA JA VALMISTUS TYÖOHJEET 24.4.2017	
3.2. Tarkemmat toimitusten työohjeet			
#	Työvaihe	Ohjeet	Kuva
1	Tarjojen tulostuminen	Tarra-aiustat tulostuvat automaattisesti kello 05.00, 08.00, 12.00, 14.00. Jos tuotteilla on vapaata varastotilaa: - Pikatilaus tulostuu heti. - Normaali tilaus tulostuu tulosajossa sovittua päivää edeltävänä päivänä. - Viikkotoimitusasiakkaan tilaus tulostuu 2 päivää ennen sovittua viikkotoimituspäivää.	
2	Tarjosten lajittelu	Tarrat revitään tilauksittain jatkolomakkeista, yllivivataan merkittävät tiedot tarralla (työtilaus, viikkotoimitus, pikatilaus), lajitellaan päivämäärän mukaan ja jaetaan oikeisiin työpisteisiin.	
3	Pientavaran keräily	Pientavarat kerätään aina ensin Tornadoista. Tilaukset otetaan automaattisesti SAP:sta Tornadoille, jolloin pysytään keräilemään 6 laitteesta yhteiskäyttöön. Ks. Lite 8. Tornadoista keräily Pientavarat kerätään keräilylaitteisiin, normaali ja viikkotilaukset harkastinlaitteisiin ja pikatilaukset sinitisiin laitteisiin. Jos tilauksella on vain pientavaraa, menee keräilylaitteikkopienpakkaamoon.	
#	Työvaihe	Ohjeet	Kuva
4	Työtilausten käsittely	Työtilausten käsittely Kynä, keräilykärryt	Tomadojen jälkeen viedään keräilylaitteet mahdollisiin valmistuspisteisiin (VP: 2 = Koneistamo, 3 = Asennus ja kokoonpanotyöt, 10 = THK, ketusaja, Maytec, 11 = Koneistamo, jrsintyöt, 38 = AK-koneistus) HUOMI! Poikkeus koneistamon (VP: 2 ja 11) kohdalla, jonne varasto keräilee myös toisiin tarvittavien lavapuolen tavarat. Asennustimi (VP: 13 ja 10) keräilee itse lavapuolelta tarvitsemansa. Ks. Lite 10. Koneistamon keräily . Jos tarralla on useassa valmistuspisteessä tehtävää työtä, otetaan tarrasta kopio, jotta työ voidaan suorittaa pisteissä yhtäaikaaisesti.
5	Valmistuneet tuotteet	Valmistuneet tuotteet Keräilykärryt, kynä, tietokone	Valmistuspisteillä työskentelevät henkilöt tuovat työn valmistuttua tuotteet pakkaamoon, jos tilauksella ei ole enää kerättävää. Jos lavapuolella on vielä kerättävää, viedään työ jatkokeräilyyn. Jos on muusta valmistuspisteestä tuotetta (kopio), tarkistetaan toisen työn status järjestelmässä ja viedään tuotteet yhteiskeräilyalueelle (tai jos kaikki ovat valmiina, haetaan ne sieltä). Ks. tarkentava ohje Lite 6. Toiminta yhteiskeräilyalueella Lisätieto valmistusprosessin toiminnasta löytyy Luku 3. Valmistusprosessi .

Kuva 7: Vanhojen ohjeiden ulkoasu

Teksti viestii otsikkoina ja varsinaisena tekstinä, josta lukija tulkitsee kirjaimia, tavuja, sanoja ja lauseita sekä kappaleita, jotka muodostavat hänelle ymmärrettävän viestin. Tekstin yhteydessä olevan valokuvan on tarkoitus herättää huomiota ja kertoa visuaalisesti jostakin asiasta. Usein valokuvan merkitykseksi nähdään se, että kuva sisällöllään todistaa tekstin kertoman asian tapahtuneen. (Huovila. 2006, 9-10.)

Visuaalisen suunnittelun päämääränä on tukea lähetettävää viestiä, eli sen sisältöä. Suunnittelun tehtävä on myös antaa viestiä lähetettävälle yhteisölle tai medialle tunnistettava identiteetti. Identiteetti on läpi julkaisun menevä yhtenäinen visuaalinen viesti tai viestien yhdistelmä, joka muodollaan ja visuaalisuudellaan kertoo jotakin olennaista lähettäjäyhteisöstään, sen päämääristä tai toimintatavoista. (Huovila. 2006, 12.)

Tarkemmat vastaanoton työohjeet

#	Työvaihe	Ohjeet	Kuvat	
1	Kaapelikuormalle tilan tekeminen			
	Työvälineet: trukki, kynä ja paperi	<p>Ennen kaapelikuorman saapumista Hyvinkäälle, on hyvä varautua saapuvaan tavarahan tekemällä tilaa hyllyihin. Tilaa tehdään etsimällä kaapelihallin puolelta lavapaikkoja joissa on yksi tai kaksi pientä kelaa viemässä korkeaa lavapaikkaa. Yhdistetään paikkoja siirtämällä näitä yksinäisiä keloja yhdelle lavalle toisten kanssa.</p> <p>Esim. Paikoilla 37004031 ja 38003021 on yksinäiset "pienet" kelat, laitetaan kelat samalle lavalle ja takaisin hyllyyn. Näin saadaan yksi lavapaikka lisää. Kirjoitetaan ylös siirrettävän kelan paikka, tuotenumero, eränumero, määrä, uusi paikka ja tehdään varastopaikan muutos.</p> <p>Jos lavapaikalta löytyy nippuja (toivotavasti ei löydy), siirretään kyseinen nippu lavapaikalta nippupaikalle. Tehdään varastopaikan muutos, jotta saldot ovat oikein.</p>	 <p>Kuva 30 - Laitetaan kahden eri paikan kelat yhdelle lavalle</p>	 <p>Kuva 31 - Hyllytetään lava "matalalle" paikalle</p>
			 <p>Kuva 32 - Mikäli lavapaikoilta löytyy nippuja, tehdään varastopaikan muutos nipulle</p>	 <p>Kuva 33 - Nippupaikka</p>

Kuva 8: Ohjeiden uusi ulkoasu

Tarkoitukseni oli selvittää lähtötilanne perehtymällä vanhoihin ohjeisiin. Perehdytyksessä minulle oli annettiin informaatiota siitä mitä työltäni halutaan, sain myös henkilökohtaisesti paljon informaatiota lähtötilanteesta ja Vantaan logistiikan toiminnasta käymällä ohjeet läpi. Minulle annettiin vapaat kädet ohjeitten päivittämisen suhteen, mikä oli kunnia sekä haaste, ottaen huomioon, että minulla ei ole aikaisempaa kokemusta tämänlaisesta projektista.

Sen sijaan, että olisi tehty kokonaan uudet ohjeet, muutettiin vanhojen ohjeiden ulkoasua. Vanhat ohjeet olivat idealtaan ja asialtaan hyvät, mutta halusin että niihin saisi havainnollistavat kuvat työvaiheista paremmin esille. Yllä oleva kuva näyttää miltä ohjeet näyttävät tällä hetkellä työvaiheittain. Ohjeet kentässä on luonnollisesti työvaiheen tekstiosuus ja oikealla puolella on neljä kuvaa joita voi katsoa sarjakuva-tyyliin. Tällä tavoin kyseisen työvaiheen tehtävät voidaan ensiksi lukea ja sitten vielä katsoa kuvat käytännön tekemisestä.

4.2 Suunnitelman hyväksyminen

Kun olin hyväksyttänyt idean itselläni, tein ”Kuva 8” kaltaisen esimerkin asiasta. Varasin ajan palaveria varten esimiesteni kanssa ja esittelin heille suunnitelmani. He ottivat ideani hyvin vastaan ja sanoivat jopa, että tuo on ulkoasultaan paljon parempi kuin vanha. Palaverin päätyttyä oli hyvä aloittaa käytännön tekeminen kun suunnitelmalleni oli annettu hyväksyntä.

5 Havainnointi

Työssä käytettiin pääsääntöisesti havainnointi-tutkimusmenetelmää. Havainnointia käytettiin tiedonkeräämistä varten, jotta saataisiin tämänhetkinen tilanne varaston toimintatavoista selville. Havainnointi on tehokas ja hyödyllinen kehittämistyön menetelmä, jonka käyttämistä vierastetaan suuresti, muunmuassa opinnäytetöissä.

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta tai kehitettävästä ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnointia käytetään, kun halutaan tietoa esimerkiksi siitä, miten ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisessa ympäristössä. Havainnointi on hyvä menetelmä esimerkiksi kehittämistehtäviin joiden kohteena on yksilöiden toiminta. Ammatit sekä teollinen ja palvelutuotanto muodustuvat toiminnoista ja niiden ketjuista. Havainnoinnilla voidaan selvittää, mitä kohde tekee, miten sitä käytetään tai mitä siinä tapahtuu. (Moilanen ym. 2009, 103.)

Havainnointityö aloitetaan jo ennen varsinaisen havainnoinnin tekemistä, sillä se vaatii huolella tehtyä valmistelua. Havainnointia tekevän rooli tulee selvittää hyvissä ajoin. Roolin kätkemistä tai piilottelua ei pidetä nykyisin lainkaan hyvänä asiana. Ääripäät havainnoinnissa ovat täysin passiivinen havainnoija, joka ei osallistu lainkaan organisaation toimintaan ja aktiivinen, organisaatiota kehittävä konsultti. Kehittämistyössä havainnointia tekevä henkilö on yleensä jotakin näiden ääripäiden välistä. Havainnoinnin tulee olla aina mahdollisimman järjestelmällistä. Se kohdistuu ennalta määrättyyn kohteeseen ja tulokset tulee rekisteröidä välittömästi muistiin, esimerkiksi kirjoittamalla muistiinpanoja tai havainnointipäiväkirjaa. (Moilanen ym. 2009, 104.)

5.1 Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin menetelmiä on useita, tätä työtä tehdessä käytettiin osallistuva havainnointi menetelmää. Karkeasti voidaan yleistää, että systemaattista havainnointia käytetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja osallistuvaa havainnointia kvalitatiivisessä tutkimuksessa. Käytännössä kuitenkin esiintyy paljon näiden havaintolajien välimuotoja, ja kummallakin lajilla voidaan tehdä niin laadullisia, kuin määrällisiä arviointeja. (Hirsjärvi ym. 2008, 209-210.)

Osallistuvan havainnoinnin alalajeja on monia sen mukaan, miten täydellisesti tai kokonaisvaltaisesti havainnointien tekijä pyrkii osallistumaan tutkittavien toimintaan. Tyypillistä on, että tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Tutkija mahdollisesti pyrkii pääseemään havainnoitavan ryhmän jäseneksi. Ei pelkästään fyysisesti, vaan tutkija pyrkii jakamaan elämäkokemuksia ryhmän jäsenten kanssa. Havainnoijalle usein muodostuukin tällaisissa tilanteissa jokin rooli ryhmässä. Käytännössä havainnoija osallistuu ryhmän toimintaan, mutta hän tekee tutkittavilleen myös kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2008, 209-212.)

5.2 Havainnoinnin haasteet

Havainnointimenetelmiä on kritisoitu siitä, että se voi häiritä tilannetta ja muuttaa jopa koko tilanteen kulkua. Haittana voidaan pitää myös sitä, että on mahdollista että havainnoija sitoutuu emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Tämä johtaa siihen, että tutkimuksen objektivuus kärsii. Tilanteista riippuen tiedon tallentaminen voi olla hankalaa, havainnoijan täytyy luottaa muistiinsa ja kirjata havainnot myöhemmin. Havainnointimenetelmää käytettäessä tulee pitää erillään havainnot ja omat tulkinnat. (Hirsjärvi ym. 2008, 207-212.)

Havainnointia tehdessä törmäsin usein ongelmaan, että asiaa tulee kerralla paljon, jonka seurauksena havaintojen kirjaaminen hankaloitui. Tämän vuoksi esitin usein tarkentavia kysymyksiä toimintaan liittyen, välttyäkseni siltä että kirjoitan asioiden tapahtumista omia tulkintoja. Jos myöhemmin oli epäselvyyksiä tai muuten epävarmuutta muistiinpanojen kanssa, palasin havainnoitavan henkilön luokse varmistamaan oliko asia todella näin.

6 Työohjeiden päivittäminen

Uusiin ohjeisiin haluttiin paljon havainnollistavia kuvia, sillä kuvilla viestintä toimisi huomattavasti paremmin, kuin suurella määrällä tekstiä. Kuvat antavat paljon paremman viestin siitä mitä tulisi tehdä tai millä tavalla, kuin erittäin yksityiskohtaisella tekstillä. Laaja määrä tekstiä ohjeissa muodostaa riskin siihen, että yksinkertainenkin asia voi vaikuttaa monimutkaiselta. ”Everything should be made as simple as possible, but no simpler.” (Albert Einstein) Vanhoissa ohjeissa oli vain vähän kuvia, jotka olisivat havainnollistaneet käytännön tekemistä.

Vastaanottaja ymmärtää tekstin ja kuvan eri tavalla. Jotta tekstin ymmärtäminen on mahdollista, se edellyttää, että vastaanottaja osaa asianomaisen kielen sekä tuntee kirjaimet ja osaa muodostaa kieliopin avulla niistä syntyvät tavut, sanat sekä lauseet ja virkkeet. Kun vastaanottaja lukee tekstiä, hän prosessoi koko ajan tekstin osia ja muodostaa niistä ymmärrettäviä kokonaisuuksia. Tämän tuloksena vastaanottajan tajuntaan syntyy käsitys tekstinä lähetetyn viestin sisällöstä. Tekstin lukeminen edellyttää vastaanottajalta aktiivista toimintaa ja keskittymistä asiaan. (Huovila. 2006, 26.)

Valokuva toimii eri tavalla kuin teksti. Valokuva välittyy suoraan vastaanottajan tajuntaan ja kuva pystytään ymmärtämään suoraan sellaisenaan ilman vastaanottajan omaa prosessointia. Kuvan omaksuminen on helpompaa, kuin tekstin omaksuminen lukemisen kautta. Valokuva kertoo visuaalisesti jostakin ympäristössämme. Se esittää ympäröivää maailmaa sellaisena, kuin se on kuvaushetkellä. Se herättää mielikuvia todellisuudestamme. Parhaimmillaan valokuvaaja kuvan avulla todistaa esittämänsä asian tapahtuneen, pahimmillaan johtaa vastaanottajaa harhaan. (Huovila. 2006, 60-61.)

6.1 Tiedonkeruu

Tiedonkeruuna käytettiin pääsääntöisesti havainnointia, eli observointia. Havainnoinnilla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset todellisuudessa niin kuin kertovat toimivansa. Havainnointi ei ole vain vierestä seuraamista, vaan se on tieteellistä tarkkailua. Suurimpana etuna tälle menetelmälle voidaan pitää, että sen avulla saadaan suoraa tietoa ihmisten käyttäytymisestä ja tekemisestä. Havainnointi on siis todellisen elämän ja maailman tutkimista, sillä vältetään tehokkaasti keinoitekoisuutta, joka on useiden muiden menetelmien rasitteena. Kaikissa menetelmissä on miinuksensa, niin myös havainnoinnissa. (Hirsjärvi ym. 2008, 207-212.)

Tiedonkeruu varaston käytännön toiminnasta alkoi Vantaan varaston vastaanotto-prosessista, missä Anu Takkinen toimi perehdyttäjänäni. Hänen opastuksellaan kävimme läpi tavaran vastaanottamisen työvaihe kerrallaan. Ennen kuin aloitimme vaiheiden läpikäynnin, annoin vanhan ohjeen luettavaksi Anulle, jotta saisin selville ohjeiden tämän hetkisen tilanteen pitkään talossa olleen työntekijän näkökulmasta. Kirjasin ylös asiat mitkä olivat hänen mielestään vanhentuneita tai eivät muuten enään pitäneet paikkaansa. Työvaiheita läpi käytäessä otin havainnollistavia valokuvia eri vaiheista sekä kirjasin ylös asioita joita tulisi ottaa huomioon työtä tehdessä. Samanlaisella toiminnalla käytiin lävitse myös varaston toimitusprosessi ja valmistuspisteiden prosessit.

6.2 Kerätyn tiedon dokumentointi

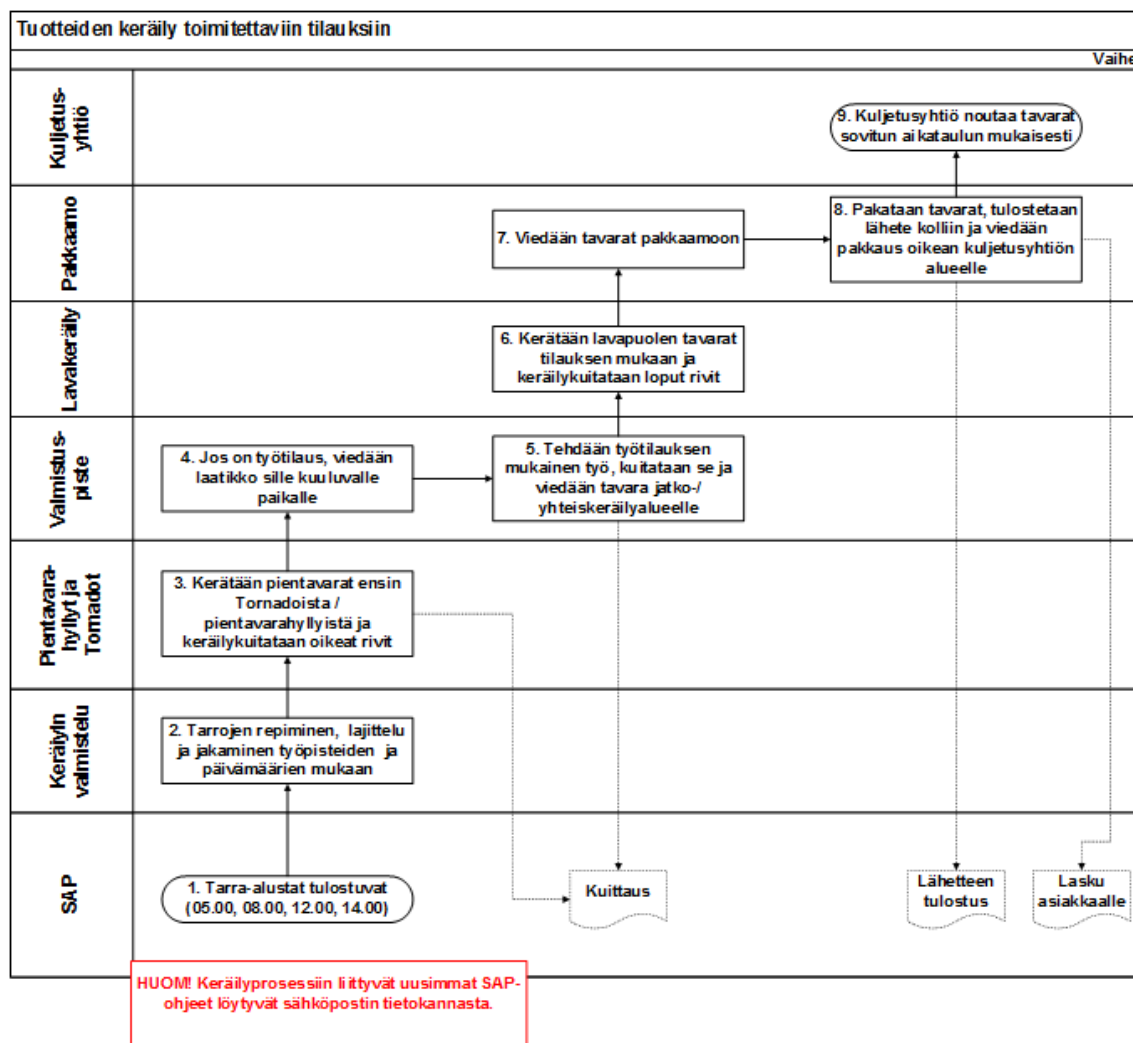
Kun varaston toimintavaihe oli käyty käytännössä läpi, oli seuraavaksi vuorossa tiedon siirtäminen ohjeisiin. Tämän mahdollistamiseksi, olin tehnyt perehdytyksen ohessa muistiinpanoja sekä ottanut valokuvia tekemisestä. Dokumentointi tapahtui osissa sitä mukaan kun olin saanut perehdytyksen asiaan liittyen. Käytännössä, kun olin käynyt tavaran vastaanottamisprosessin läpi, siirsin kirjoittamani asiat ja ottamani valokuvat ohjeisiin.

Selvää varmasti on, että yhdellä kerralla ei varmastikaan tule kaikkia mahdollisia asioita käytyä läpi niin tarkasti kuin olisi tarvetta. Tämän otin huomioon ohjeiden päivittämisen kannalta, vietin erityövaiheissa useampia päiviä seuraten ja kyseenalaistaen toimintaa. Usein oli myös tarvetta jatkokysymyksille, kun olin saanut valmiiksi tietyn osion. Tällaisissa tapauksissa kirjoitin ylös asian mikä oli epäselvää, tai kaipasi tarkennusta ja palasin takaisin henkilön luo, joka oli minua perehdyttänyt asian tiimoilta. Tietyillä työpisteillä ei aina ollut kaikkia mahdollisia töitä tehtävänä sillä hetkellä, kun olin tutustumassa toimintaan, tällaisissa tapauksissa siirryin seuraavalle työpisteelle ja palasin takaisin, kun oli sopiva hetki.

6.3 Prosessikaaviot

Työohjeisiin tuli myös tehdä prosessikaaviot niihin vaiheisiin joissa näitä ei vielä ollut. Oli myös tarkastettava, että nykyiset prosessikaaviot olivat ajan tasalla. Kun olin tutustumassa

työskentelyyn, annoin vanhat ohjeet työntekijöille luettaviksi, jotta he kertoisivat pitävätkö prosessikaaviot paikkansa. Prosessikaaviot pääsääntöisesti pitivät paikkansa, mutta tuli myös palautetta että jokin vaihe puuttuu. Näissä tapauksissa puuttuvat kohdat tuli lisätä. Prosessi-kaavion tekemiseen käytettiin Microsoft Visiota. Kun prosessikaavio oli tehty, siirrettiin se työhohjeisiin.



Kuva 9: Toimitusprosessi -kaavio

Prosessien kuvaamisen lähtökohtana tulee pitää sitä, että miksi prosessi kuvataan. Prosessikuvausten täytyy olla tarkoituksenmukaisia ja niiden on tuotettava hyötyä. Prosessin kuvaaminen aloitetaan prosessien tunnistamisesta ja kuvattavan prosessin valitsemisesta. Tämän jälkeen päätetään prosessin käyttötarkoitus ja kuvaustaso sekä laaditaan prosessin perustiedot. Prosessikuvaus sovitetaan organisaation prosessikarttaan ja kokonaisuuteen. (Juhta 2012)

6.4 Työn etenemisen seuranta

Työn aloittamisen jälkeen pidettiin noin kahden taikolmen viikon välein palavereita, palaverien tarkoituksena oli käydä läpi mitä olen saanut aikaiseksi. Ensimmäisessä palaverissa esittelin suunnitelmani siitä mitä olen ajatellut ohjeitten uudistamisen suhteen ja mitä olen tähän mennessä tehnyt. Myöhemmissä palavereissa oli oleellista työn edistyminen ja työohjeiden paikkansa pitävyys. Palavereissa sain palautetta, mitä asioita halutaan korjattavan, muutettavan tai jos oli virheellisiä asioita tehty. Kirjoitin ylös aina palautteet, jos oli mahdollisia korjattavia asioita, oli niihin helppo palata niiden ollessa merkittynä muistioon.

7 Päivitetyt työohjeet

Minun työni jälkeen, eli työohjeiden päivittämisen jälkeen, ohjeet siirtyvät kehitysinsinöörin vastuulle. Kun ohjeitten oikeellisuus on tarkistettu ja voidaan julkaista versio yksi, ohjeet hyväksytään työpisteiden esimiehillä sekä logistiikkapäälliköllä. Tämän jälkeen uudet työohjeet jaetaan jokaiselle työpisteelle, kullekin se osio mikä koskee heidän toimenkuvaansa. Sähköinen versio työohjeista laitetaan verkkolevyllä, josta ne ovat luettavissa ja tulostettavissa uudestaan.

7.1 Perehdyttäminen

Uuden työntekijän aloittaessa, hänelle annetaan tehtävänsä koulutus, tätä kutsutaan perehdyttämiseksi tai työnopastukseksi. Perehdyttämisen tärkeyttä ei voi liikaa painottaa, perehdyttämällä annetaan pohja uudelle työntekijälle. Jos perehdyttäminen ei ole laadukasta, se vaikuttaa negatiivisesti moniin asioihin yrityksessä. Tämän vuoksi yrityksen tulee panostaa perehdyttämiseen jotta uudesta tulokkaasta saadaan tuottava työntekijä ja hänelle tulee positiivinen kuva yrityksestä. Hyvän perehdyttämisen hyödyt ovat kiistattomia. Onnistuneella perehdyttämällä voidaan vaikuttaa työmotivaatioon, työtuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön hyvinvointiin. (Lepistö. 2005, 56.)

Perehdyttämisen tulee olla vaiheittaista. Tulokkaan on voitava kertoa kokemuksistaan ja oppimistaan asioista. Perehdyttäjän tai esimiehen tulee olla aktiivinen perehdytettävän suuntaan. Uuden henkilön kokemuksista ja näkökulmista voidaan saada arvokasta tietoa kuinka perehdyttämistä tai muuta toimintaa voitaisiin kehittää. Tällaisella toiminnalla yritys saa arvokasta tietoa tehtävistä ja toimintatavoista. Jos tulokas pakotetaan luopumaan omista ajatuksistaan asioiden kehittämisen suhteen, ei rekrytointi ole onnistunut yrityksen kannalta. (Helsilä. 2002, 52-53)

7.2 Työohjeet perehdyttämisen tukena

Apumateriaalilla säästetään aikaa ja tehostetaan perehdyttämistä. Apumateriaalia voi olla esimerkiksi Tervetuloa taloon -opas, Internet -ohjelma, kirjallinen tai videoitu työohje. Näistä on paljon hyötyä työnopastuksessa, opastettava voi itse opiskella ja kerrata asioita niiden avulla. Kirjallinen työohje voidaan ottaa kotiin, jossa voidaan kerrata töissä opetetut asiat, vaihtoehtoisesti jos Internetissä on videoita työntekemisestä, voi niitä katsoa kotona kaikessa rauhassa.

Työohjeiden tarkoitus on tukea opastettavan oppimista sekä toimia perehdyttäjän tukena, että kaikki tarvittava tulee varmasti uudelle työntekijälle kerrottua. Kun työntekijä tulee ensimmäistä kertaa töihin, on hänen paljon helpompi omaksua opetettavat asiat jos hän on etukäteen voinut perehtyä työohjeisiin. Uusi työntekijä voi myöhemmin tarkistaa asioita, kun työohjeet ovat hänen käytettävissään. (Kangas. 2003, 8-10.)

8 Yhteenveto ja kehitysideat

Työn tavoitteena oli päivittää SKS-Groupin työohjeet vastaamaan tämän hetkisiä toimintatapoja. Päivittäminen aloitettiin perehtymällä vanhoihin työohjeisiin, jonka jälkeen suunniteltiin ohjeiden uusi ulkoasu. Tämän jälkeen aloitettiin tiedonkeruu tämän päivän toimintatavoista. Tiedonkeruussa hyödynnettiin havainnointi tutkimusmenetelmää.

Työtä tehdessä vastaan tuli erilaisia haasteita, esimerkiksi niiden kaikkien eri työvaiheiden läpikäyminen jotka oli toimintaprosessissa esitetty. Tämä ei ollut kuitenkaan ylitsepääsemätön ongelma, mutta se vaati aktiivisuutta ja sopimista ihmisten kanssa. Havainnoinnin ohessa muistioon kirjatut asiat helpottivat ohjeiden päivittämistä, pelkän muistin varassa olisi ollut erittäin haastavaa kirjoittaa toimintavat ohjeisiin.

SKS toimintamalli on otettu käyttöön, jotta työn tekeminen on turvallista ja tehokasta sekä työnjälki laadukasta. Ajan tasalla olevat työohjeet varmistavat, että näissä laatuvaatimuksissa pysytään jatkossakin. Päivitetyt työohjeet tukevat työntekijöitä mahdollisissa ongelmatilanteissa ja toimivat perehdyttäjän tukena, kun uusia työntekijöitä koulutetaan.

Työohjeiden ajantasaisuus tulisi tarkistaa tasaisin väliajoin, esimerkiksi puolen vuoden välein. Tällä toiminnalla varmistutaan, että työohjeet sisältävät ajantasaista tietoa eikä päivittämisestä tule kerralla liian suurta urakkaa. Vaihtoehtoisesti, työohjeet olisi hyvä päivittää aina, kun jotain asiaa muutetaan tai kehitetään.

Jatkokehityskohteena voisi tehdä opetusvideoita työvaiheiden eri toiminnoista. Videot olisivat katsottavissa Intrassa ja verkkolevyillä. Perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä voisi katsoa,

kuinka tietyssä työvaiheessa toimitaan, mikäli ei ole vielä täyttä varmuutta asiasta. Opetusvideot toimisivat kirjallisia työohjeita tehokkaammin perehdyttämisessä ja asioiden opiskelussa. Mikäli opetusvideot löytyisivät netistä, uudet työntekijät voisivat ennakkoon perehtyä tulevaan työnkuvaan. Tämä myös vähentäisi kerralla eteentulevia asioita, kun asioita voi katsoa joko ennakkoon tai kerrata tarvittaessa jälkikäteen työpaikalla.

Lähteet

Helsilä, M. 2002. Käytännönhenkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Tammi.

Huovila, T. 2009. ”look” Visuaalista viestisi. Hämeenlinna: Infor.

Inkiläinen, A., Relander, S., Ritvanen, V., Santala, J., von Bell, A. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Logistiikan maailma.

JUHTA 2012. Prosessien kuvaaminen. Luettu 1.5.2017. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html>

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Alfabox Oy

Lepistö, Irmeli. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox Oy

Moilanen, T., Ojasalo K. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy

Menetelmäohjeet. Vain sisäiseen käyttöön. Luettu 24.4.2017.

SKS-groupin intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Luettu 13.4.2017.

Kuvat

Kuva 1: Kaapelikuorman vastaanottaminen Hyvinkäällä	11
Kuva 2: Kollista poistettu pakkausmateriaali, jotta päästään tarkastamaan tuotteet	11
Kuva 3: Hyllytetään tavarat hyllytyslistan mukaan.	12
Kuva 4: Korkealla sijaitsevat tuotteet kerätään Korkeakeräilytrukilla	13
Kuva 5: Pakkaukset odottamassa kuljetusta asiakkaalle.....	14
Kuva 6: THK/TBI-kokoonpanossa työskentelyä	15
Kuva 7: Vanhojen ohjeiden ulkoasu	16
Kuva 8: Ohjeiden uusi ulkoasu.....	17
Kuva 9: Toimitusprosessi -kaavio.....	21