

Jani Vehviläinen

LENTORAHTITYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN SUOMEN KAUKOKIIDOSSA

Opinnäytetyö

Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto

Logistiikka

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jani Vehviläinen	Insinööri (AMK)	Toukokuu 2020
Opinnäytetyön nimi		
Lentorahtityöntekijän perehdyttäminen Suomen Kaukokiidossa		55 sivua
Toimeksiantaja		
Suomen Kaukokiito Oy		
Ohjaaja		
Suvi Johansson		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Suomen Kaukokiito Oy, joka on suuri suomalainen kuljetusyritys. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia Kaukokiidon Vantaan terminaalissa työskentelevien lentorahtityöntekijöiden perehdytysprosessia sekä siihen liittyviä ongelmia. Ongelmakohtien pohjalta tavoitteena on luoda niille kehitysehdotukset. Opinnäytetyön aiheesta ei löydy aiempaa tutkimustyötä.</p> <p>Opinnäytetyön toteuttamiseen on käytetty laadullista tutkimusmenetelmiä. Työssä käytetyt menetelmät ovat havainnointi, teemahaastattelu sekä toimeksi antajalta saatujen dokumenttien hyödyntäminen. Ennen opinnäytetyön aloittamista taustamateriaaliksi työlle kerättiin teoriaa lentorahdista, henkilöstön kehittämisestä sekä henkilöstön perehdyttämisestä.</p> <p>Työn empiriaosassa tutkitaan havainnoinnin ja teemahaastatteluiden avulla lentorahtityöntekijöiden perehdyttämisen puutteita ja ongelmakohtia. Empiriaosassa havaitaan, että tietyt ongelmat toistuvat lähes jokaisen työntekijän kohdalla, kun uusia työntekijöitä perehdytetään lentorahtityöhön. Ilmenneisiin ongelmiin on laadittu kehitysehdotukset, joita toimeksiantaja voi käyttää vapaasti omiin tarpeisiinsa, jos niin haluaa.</p> <p>Työn tavoitteena on ollut selvittää perehdytysprosessin ongelmat ja laatia kehitysehdotukset niihin. Työn tavoitteet saavutetaan, sillä ongelmakohdat on saatu selvitettyä ja niihin laadittua kehitysehdotukset.</p>		
Asiasanat		
lentorahti, terminaali, perehdyttäminen, henkilöstön kehittäminen		

Author (authors)	Degree	Time
Jani Vehviläinen	Bachelor of Engineering	May 2020
Thesis title		
Airfreight employee's orientation in Suomen Kaukokiito		55 pages
Commissioned by		
Suomen Kaukokiito Oy		
Supervisor		
Suvi Johansson		
Abstract		
<p>This thesis was commissioned by Suomen Kaukokiito Oy which is a big Finnish logistics company. The purpose of this thesis was to analyse an airfreight employee's orientation process and to identify problems in the orientation process. The aim of this thesis was to identify problems and after that to create development proposals for orientation process.</p> <p>The research method of this study was qualitative. Qualitative methods were theme interviews, observation and documents given by the commissioner. Literary material about air cargo and an employee's orientation was gathered for background material.</p> <p>The empirical part of this thesis studies problems in an airfreight employee's orientation process. The research methods of the empirical part are theme interviews and observation. It was found that problems in an orientation process are almost the same every time when someone needs orientation. Development proposals were made for every single problem in this thesis.</p> <p>The objective of this thesis was to identify problems in an orientation process and create development proposals. The objectives were achieved, and the commissioner may use proposals if it is needed.</p>		
Keywords		
air cargo, terminal, orientation, staff development		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Työn taustaa.....	7
1.2	Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus.....	7
2	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	8
2.1	Tutkimusmenetelmät.....	8
2.1.1	Havainnointi.....	9
2.1.2	Teemahaastattelu.....	9
2.1.3	Toimeksiantajan dokumentit.....	10
2.2	Teoreettinen viitekehys.....	10
3	LENTORAHTI.....	11
3.1	Lentorahti yleisesti.....	11
3.2	Lentorahtityö.....	13
4	PEREHDYTTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ.....	13
4.1	Perehdyttäminen yleisesti.....	13
4.2	Perehdyttämisen lainsäädäntö.....	15
5	HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN JA TYÖHYVINVOINTI.....	15
5.1	Henkilöstön kehittäminen.....	15
5.2	Työhyvinvointi.....	16
6	SUOMEN KAUKOKIITO.....	17
7	LENTORAHDIN KULJETUS KAUKOKIIDOLLA.....	18
7.1	Vientikuljetukset.....	18
7.2	Tuontikuljetukset.....	20
8	LENTORAHTIKÄSITTELIJÄN TYÖNKUVA.....	22
8.1	Vientilähettykset.....	23
8.1.1	Lähetysten vastaanottaminen ja tulonumeron antaminen.....	23
8.1.2	Asiakirjojen noutaminen ja lähetysten labeloiminen.....	24
8.1.3	Lähetysten toimittaminen lentokentälle.....	25

8.2	Tuontilähetykset.....	26
8.2.1	Asiakirjojen noutaminen ja tarkastaminen.....	26
8.2.2	Asiakirjojen lajittelu ja toimittaminen lentokentälle	27
8.3	SPX-vientilähetykset.....	27
9	TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN	29
9.1	Nykytilanne Kaukokiidossa	29
9.2	Perehdyttämisen kehityskohteet	31
9.2.1	Kirjallisen materiaalin puuttuminen	31
9.2.2	Osaavien henkilöiden puute.....	31
9.2.3	Perehdyttämisen hitaus ja laatu.....	32
9.3	Yhteenveto nykytilanteesta ja ongelmista	33
10	KEHITTÄMISTOIMET.....	34
10.1	Kirjallinen materiaali.....	34
10.2	Perehdytettyjen työntekijöiden lisääminen.....	35
11	PEREHDYTYKSEN SEURANTA JA JATKOKEHITTÄMINEN	36
11.1	Seurantakeskustelu	36
11.2	Seurantakysely	37
12	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	40

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. AWB-dokumentti

Liite 2. DGR-lomake

Liite 3. Luovutus päätös

Liite 4. Saapumisilmoitus

Liite 5. Perehdytysopas

LYHENTEET

AWB	Airway Bill, lentorahtikirja
DGR	Declaration for dangerous goods, eli DGR-dokumentti vaarallisille aineille
Huolitsija	huolintaliikkeen työntekijä, joka suunnittelee lähetyksen kulun
KK	lyhenne yrityksen Kaukokiito-nimestä
labeloiminen	kollilapun liimaaminen lähtevään kolliin
MRN	movement reference number, eli MRN-numero
SPX-lähetys	tunnettu lentorahtilähetys, joka turvatarkastetaan lähettäjän toimesta etukäteen
Trafi	Liikennevirasto
UN-koodi	koodi, josta tunnistetaan, mikä vaarallinen aine on kyseessä
ULD	Lentorahdin kuljetusalusta, eli unit load device

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Tämän Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen Kaukokiito Oy, joka on neljän erillisen liikennöitsijän omistama suomalainen kuljetusyhtiö. Opinnäytetyön aihe käsittelee lentorahtityötä ja siihen perehdyttämistä. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse Suomen Kaukokiidossa.

Kaukokiito kuljettaa kappaletavaraa ympäri Suomen. Yrityksen Helsingin terminaalissa käsitellään myös Dachser Finland Air & Sea Logistics Oy:n, Beweship Oy Ab:n ja Freja Tranporst & Logistics Oy:n lentorahtia. Kaukokiidolla on terminaaleja ympäri Suomen. (Rakentamassa Suomen historiaa s.a.)

Lentorahti on rahtia, jota kuljetetaan jossakin kuljetusketjun vaiheessa lentäen. Kaukokiidon tehtävä on toimittaa maasta pois vietävät lähetykset lentokentälle, jotta ne voidaan lastata lentokoneeseen. (Lentokuljetus 2015.) Maahan tulevat lentorahdit Kaukokiito kuljettaa lentokentältä omien terminaaliensa kautta asiakkaille.

Lentorahdin käsittely poikkeaa huomattavasti Suomen sisäisiin maantiekuljetuksiin verrattuna. Parempi lentorahtityöntekijöiden perehdyttäminen tehostaa työskentelyä ja auttaa välttämään virheitä. Perehdyttämisessä on havaittu puutteita ja tämän vuoksi toimeksiantaja haluaa etsiä ratkaisuja, joilla perehdytystoimintaa voisi kehittää.

1.2 Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus

Toimeksiannon tavoitteena on laatia Suomen Kaukokiidolle ehdotuksia lentorahtityöntekijöiden perehdytystyön tueksi. Tutkimuskysymyksiksi opinnäytetyölle valikoituivat seuraavat:

- Mitkä asiat tekevät lentorahtityöstä haastavan?
- Miksi työntekijöiden perehdyttäminen lentorahtityöhön on ollut vaikeaa?
- Kuinka perehdytyksestä saadaan kattavampi ja selkeämpi?
- Mitä asioita uutta työntekijää perehdyttäessä täytyy ottaa huomioon?

Toimeksianto toteutetaan selvittämällä nykytilanne sekä ongelmakohdat. Nykytilanteen ja ongelmakohtien tunnistamisen jälkeen laaditaan perehdytysopas perehdyttämisen prosessin parantamiseksi.

Lentorahtityöntekijän perehdyttämisen tilaa selvitettiin erilaisilla tutkimusmenetelmillä. Selvitystyöhön käytettiin laadullisista tutkimusmenetelmistä havainnointia sekä teemahaastatteluja. Menetelmien avulla seurattiin perehdytysprosessia tarkkailemalla itse prosessin kulkua sekä haastateltiin osallistuneita henkilöitä. Työprosessin kulkua selvitettiin myös havainnoimalla ja haastateltua tekemällä. Lisäksi tämän työn tekijän omia kokemuksia käytettiin hyväksi niin perehdytysprosessia kuin työprosessia seurattaessa.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan Helsingin terminaalissa suoritettavia lentorahtiin liittyviä työvaiheita. Työssä kuvataan niin vienti- kuin tuontirahdinkin prosessit, koska molempien osa-alueiden tunteminen on tärkeää jokapäiväisessä työskentelyssä. Harvinaiset poikkeustilanteet on rajattu työn ulkopuolelle, jotta työn laajuus säilyisi kohtuullisena.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Tutkimusmenetelmät

Toimeksianto toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisella tutkimuksella yritetään ymmärtää tutkimuksen kohteena olevan asian erilaisia merkityksiä, ominaisuuksia sekä laatua (Saaranen & Puusniekka 2006).

Laadullista tutkimusta voidaan käyttää joko yhdessä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen kanssa tai itsenäisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tieto kerätään usein haastattelemalla ihmisiä. Haastattelut voidaan suorittaa joko haastattelemalla jokainen haastateltava yksitellen tai vaihtoehtoisesti isompi joukko samalla kerralla. (Saaranen & Puusniekka 2006.)

Laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, erilaisista dokumenteista saatavat tiedot sekä kyselyt. Edellä mainittuja ai-

neistonkeruutapoja kutsutaankin usein laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun perusmenetelmiksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 186–187.) Tässä toimeksiannossa laadullisista menetelmistä on käytetty havainnointia, teemahaastatteluja ja toimeksiantajalta saatuja dokumentteja.

2.1.1 Havainnointi

Havainnoivassa tutkimusmenetelmässä pyritään keräämään aineistoa tarkkailamalla joko aktiivisesti ja passiivisesti tutkittavaa kohdetta. Aktiivisessa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavan asian kulkuun, kun taas passiivinen havainnoija seuraa tutkittavaa asiaa sivusta vaikuttamatta siihen. Tarvittaessa havainnointia voidaan helpottaa tallettamalla esimerkiksi kameralla tutkittavaa tapahtumaa, jotta tilanteeseen voidaan tarpeen vaatiessa palata. Muistiinpanoja voidaan tehdä myös käsin. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Erilaisia havainnointimenetelmiä ei aina pidetä luotettavina, koska on huomattu, että tutkijan saapuessa paikalle, jossa havainnointia suoritetaan, tarkkailtavien kohteiden käytös usein muuttuu. Tutkijan vaikutusta käytökseen voidaan vähentää sillä, että tutkija vierailee kohteessa useamman kerran, jotta hänelle paikalla oloonsa totutaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kerätessä tutkimusaineistoa tähän toimeksiantoon havainnointia suoritetaan on suoritettu niin aktiivisesti kuin passiivisestikin. Pyrkimys on havainnoida mahdollisimman paljon passiivisesti niin työntekijöiden perehdytystä kuin koko prosessinkin toimintaa. Passiivisen havainnoinnin maksimoimisella pyritään siihen, että kerätystä aineistosta saadaan mahdollisimman kattava.

2.1.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua käytettäessä on tärkeää, että tutkija on perehtynyt aiheeseen sekä haastateltaviin riittävän hyvin, jotta haastattelua voidaan ohjata oikeaan suuntaan. Teemahaastattelua pidetään lomakehaastattelun eli kyselyn ja avoimen haastattelun välimuotona. Lomakehaastattelusta sen erottaa siten, että teemahaastattelussa ei ole valmiiksi luotuja kysymyksiä. Avoimeen haastatteluun erona on se, että aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat, vaikka asioiden käsittelylaajuus saattaa poiketa paljonkin eri haastateltavien välillä.

Teemahaastatteluun pyritään valitsemaan henkilöt sen mukaan, keneltä uskotaan saatavan parhaiten aineistoa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2005.)

Tässä työssä teemahaastatteluita on suoritettu useita. Haasteltavat ovat sekä jo valmiiksi lentorahtityöhön perehtyneitä että vasta siihen perehtymässä olevia työntekijöistä. Haastateltavia työntekijöiden kokonaismäärä oli arvioin mukaan noin kymmenen henkilöä. Kaikki haastateltavat ovat töissä Kaukokiidon Helsingin terminaalissa ja haastattelut on suoritettu työaikana töiden lomassa, jotta kosketuspinta työhön säilyy koko ajan. Haastateltavista henkilöistä yksi oli lentorahtityöstä vastaava työnjohtaja ja loput työntekijä asemalla olevia henkilöitä. Henkilöitä, joilla ei ole mitään kosketuspintaa lentorahtityöhön, ei haastateltu.

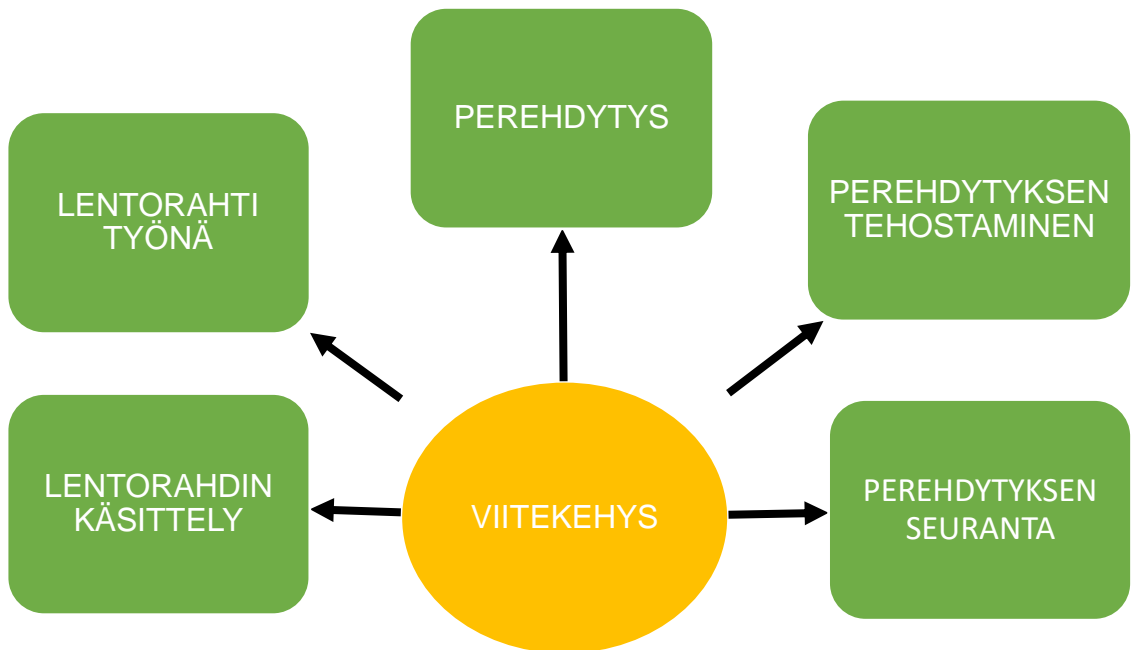
2.1.3 Toimeksiantajan dokumentit

Toimeksiantajalta jo valmiiksi löytyviä lentorahtiin liittyviä dokumentteja hyödynnetään tässä työssä. Kerätyt dokumentit liittyvät lentorahdin prosesseihin sekä työntekijöiden kokemuksiin. Prosesseja tutkimalla ja omaa tietotaitoa hyödyntäen yhdessä toimeksiantajan kanssa nähdään, mitä isoja teemoja olisi hyvä ottaa esille toteutettavassa perehdytysoppaassa.

2.2 Teoreettinen viitekehys

Teoriaosuus koostuu viidestä osiosta (ks. kuva 1). Ensimmäisessä osiossa käsitellään lentorahdin käsittelyä yleisesti sekä kuvataan vienti- ja tuontilähetysten prosessit, jotta lukijalle selviäisi yleiskuva, siitä mitä työ käsittelee (luku 3). Toinen osio käsittelee lentorahtityöntekijän työnkuvaa yleisellä tasolla niin vienti- kuin tuontilähetystenkin osalta (luku 8). Kolmannessa osiossa työssä keskitytään työntekijöiden perehdyttämiseen yleisellä tasolla sekä Kaukokiidon Vantaan terminaalissa ja kerrotaan, mitä kehityskohteita lentorahtityöntekijöiden perehdyttämisessä havaittiin. Neljäs osio käsittelee sitä, millä tavalla perehdyttämistä pitäisi kehittää havaittujen virheiden pohjalta. Viimeisessä eli viidennessä osiossa pohditaan perehdyttämisen seuranta sekä sitä, millä tavalla perehdyttämistä voisi jatkossa kehittää.

Alla kuvattuna koko työn viitekehys kuvana.



Kuva 1. Teoreettinen viitekehys

Työ käsittelee jokaista osa-aluetta laajasti, jotta kokonaiskuva on mahdollisimman selvä.

3 LENTORAHTI

3.1 Lentorahti yleisesti

Rahdin kuljettaminen lentäen on erinomainen kuljetusmuoto, jos kuljetettava matka on pitkä tai kuljetusaika halutaan minimoida. Lentäen voidaan kuljettaa lähes kaikkea tavaraa, joka mahtuu koneeseen. Poikkeuksena ovat turvallisuussyistä kielletyt aineet. Lentäen kuljettaminen on erittäin käyttökelpoinen kuljetusmuoto, jos kuljetettava rahti on erityisen arvokasta, kiireellistä tai helposti särkyvää. (Suomen kuljetusopas s.a.)

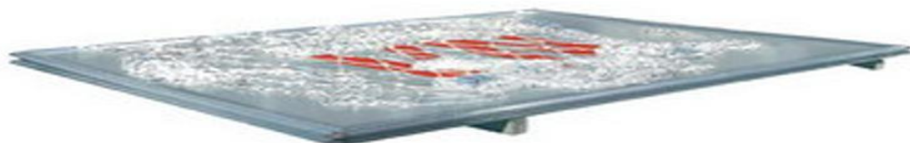
Lentorahtia voidaan kuljettaa niin matkustaja- kuin rahtikoneillakin. Kuljetuskapasiteetti vaihtelee hyvin paljon riippuen siitä, mikä konemalli on käytössä. Oman rajoitteensa tuo myös koneen rungon muoto, joka määrittelee kuljetettavien tavaroiden muotoa. Jokaiselle konetyypille on myös määritetty tarkat rajat siitä, kuinka paljon rahtia voidaan kuljettaa. (Suomen kuljetusopas s.a.)

Kuljetettava lentorahti pakataan konetyypistä riippumatta ULD-paletille (unit load device). ULD-paletteja on kahdenlaisia. Kuvassa 2 on esimerkki koppamallisesta ULD-paletista.



Kuva 2. ULD-kontti (Nordic Aviation 2008).

ULD-paletti voi olla levy, jonka päälle kuljetettava rahti lastataan ja jonka jälkeen se sidotaan tiukasti kiinni levyn reunoihin kiinnitettävällä verkolla. Kuvassa 3 on esitetty esimerkki levymallisesta ULD-paletista.



Kuva 3. ULD-paletti (Vietnam Airlines 2008)

3.2 Lentorahtityö

Terminaalissa työskentelevän Lentorahtikäsittelijän on ensi arvoisen tärkeää tarkastaa lentokoneeseen päätyvän kollin yleinen kunto, paino sekä se, että rahdin paino on oikea. Kaikista puutteista tai painon heitoista on tärkeää informoida huolitsijaa sekä toimittaa mahdollisista vaurioista kuvat. Kollien korjaus tehdään huolitsijan ohjeiden mukaan. Käsittelijän täytyy myös antaa tulonumerot saapuville kolleille, jotta lähetykset ovat eroteltavissa toisistaan. Samalla huolitsijan edustajat pystyvät erottelemaan lähetykset toisistaan. (Leskinen 2015.)

Lentorahtikäsittelijän työhön kuuluu myös lentokentälle vietävien kollien labeloiminen eli kollitarrojen liimaaminen lähtevien tavaroiden kylkeen. Labeloiminen suoritetaan huolitsijan antamien ohjeiden mukaan. Tämän jälkeen käsittelijän vastuulla on hoitaa kuljetus lentokentälle lähteville tavaroille. Tavarat toimitetaan lentokentällä toimivalle maahuolintaliikkeelle, jonka vastuulla on tavaroiden lastaaminen lentokoneeseen. (Leskinen 2015.)

4 PEREHDYTTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ

4.1 Perehdyttäminen yleisesti

Perehdyttäminen jaetaan kahteen eri osa-alueeseen: perehdyttämiseen sekä työnopastukseen. Työnopastus on varsinaiseen työtehtävään perehdyttämistä sekä opastamista. Työnopastuksessa kerrotaan työkokonaisuus sekä vaiheet, joista työ koostuu. Perehdyttämisen tavoitteena taas on tutustuttaa uusi työntekijä työpaikkaansa, työkavereihinsa sekä odotuksiin, joita työhön liittyy. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Tärkeää on muistaa, että perehdyttäminen ei koske vain uusia työntekijöitä. Vanhoja työntekijöitä on perehdytettävä, jos yrityksessä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat työtehtäviin ja työtehtävään liittyviin toimintatapoihin. Perehdyttäminen onkin prosessi, joka jatkuu vuodesta toiseen. Hyvällä perehdyttämisessä kehitetään henkilöstöä ja parannetaan laatua. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdyttäminen voidaan jakaa erilaisiin osiin, joita prosessin aikana noudatetaan. Viisivaiheinen malli koostuu valmistautumisesta, opetuksesta, mielikuva-harjoittelusta, konkreettisesta harjoittelusta ja opitun varmistamisesta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Työn seuraavassa vaiheessa käyn nämä vaiheet lyhyesti läpi.

Valmisteluvaiheessa on tärkeää motivoida perehdytettävää ja arvioida perehdytettävän nykyinen taito- sekä tietotaso. Ensimmäisenä kuvataan myös työtehtävä sekä asetetaan perehdytyksen välitavoitteet sekä lopullinen tavoite. Tärkeää on myös kertoa toimintamalli, jolla perehdytys suoritetaan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Opetusvaiheessa havainnoidaan työtehtävää sekä näytetään perehdytettävälle, kuinka työtehtävä suoritetaan. Työtehtävän suoritusta näytettäessä kerrotaan samalla, mitä tehdään ja miksi tehdään. Samalla ilmi tuodaan myös tehtävään liittyvät säännöt. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Kun työtehtävä on näytetty, perehdytettävä kertaa tehtävää omassa mielessään ja kertoo, mitä tehtiin. Perehdyttäjä antaa samalla palautetta, jos joku asia ei muistu mieleen. Mielikuvaharjoittelua jatketaan mielessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytettävä harjoittelee konkreettisesti työtehtävää perehdyttäjän valvonnan alaisuudessa. Perehdyttäjän tärkeä tehtävä on valvoa ja antaa palautetta. Työtehtävää harjoitellaan uudestaan saadun palautteen perusteella. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytyksen päättyessä arvioidaan perehdytettävän taito- ja tietotaso sekä annetaan palautetta. Tärkeää on neuvoa perehdytettävä kysymään ohjeita epäselvissä tilanteissa sekä antaa perehdytettävän työskennellä yksin, jotta osaamista voidaan arvioida. Perehdytykselle on myös hyvä sopia seuranta-keskustelu, jossa käydään läpi perehdytyksen onnistumista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.2 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Työsuojelulainsäädännössä on työnantajaa velvoittavia määräyksiä, joita työnantajan on noudatettava perehdytykseen liittyen. Perehdyttämisen järjestäminen on lähimmän esimiehen vastuulla, mutta perehdytystehtäviä voidaan siirtää koulutetulle työnopastajalle. Vastuu on näissäkin tapauksissa kuitenkin esimiehillä. Yrityksessä työskentelevät ulkopuoliset työntekijät on myös perehdytettävä. Myös näissä tilanteissa vastuu perehdytyksestä on yrityksellä, jonka palvelukseen ulkopuolinen työntekijä tulee työskentelemään. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työturvallisuuslaki määrittää perehdyttämistä. Työnantajan on noudatettava lakia ja annettava lain mukaan työntekijälle opetus ja ohjaus. Opetuksessa ja ohjauksessa on kerrottava työntekijälle työnopastuksen lisäksi työpaikan haitta- sekä vaaratekijät. Opetusta ja ohjausta on lain mukaan myös täydennettävä tarvittaessa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työntekijälle on perehdytettävä työtehtävä sekä kaikki siihen liittyvät menetelmät ja työvälineet. Kaikille työntekijöille on myös kerrottava haitat sekä vaaratekijät sekä se, kuinka niitä voidaan välttää. Myös erilaiset poikkeustilanteet tulee kertoa ja se, kuinka niiden sattuessa toimitaan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

5 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN JA TYÖHYVINVOINTI

5.1 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittämiseen voidaan vaikuttaa jokaisella työpaikalla, jos niin halutaan. Siihen vaaditaan kuitenkin eri tahojen yhteistyötä, jotta työelämän laatu ja työhyvinvointia onnistutaan kehittämään. Moniin hankkeisiin saatetaan tarvita esimerkiksi työterveyshuollon tai työeläkevakuutusyhtiön apua. Erittäin tärkeää onkin, että työpaikat eivät jää kehittämistehtävän kanssa yksin vaan tekevät yhteistyötä kaikilla sektoreilla. (Hyppänen 2010, 268.)

Henkilöstön kehittäminen onkin yksi tärkeimmistä asioista jokaisella työpaikalla. Hyvällä suunnitelmallisella kehittämisellä yritykset varmistavat, että heillä on palveluksessaan osaava henkilökunta heille sopivissa työtehtävissä.

Samalla yritys välttää suurimmat riskit sekä takaa itselleen paremman menestyksen myös taloudellisesti. (Hätönen 1998, 7–10.)

Suomessa yksittäisillä työpaikoilla tehdään hyvää työtä henkilöstön ja työelämän kehittämisen osalta, mikä näkyy hyvänä maineena työmarkkinoilla. Samalla asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja yrityksen taloudellinen tilanne pysyy hyvänä. (Hyppänen 2010, 261.)

Yksiselitteistä oikeaa tapaa henkilöstön kehittämiseksi on vaikea määritellä. Osa kehittämistöistä saadaan tehtyä esimiesten ja henkilöstön kesken, kun taas osassa tapauksista voidaan joutua turvautumaan ulkopuoliseen apuun. Monessa tapauksessa myös yritysten työsuojeluhenkilöt ja luottamusmiehet ovat tärkeässä roolissa kehittämisessä. (Hyppänen 2010, 268.)

Selvästi yleisin tapa kehittää henkilöstön osaamista ovat erilaiset koulutukset. Perehdyttämisen lisäksi yritykset kouluttavat henkilöstöään joko talon ulkopuolisilla kursseilla tai yrityksen sisäisillä koulutushankkeilla. Koulutuksen järjestäminen talon omissa tiloissa on hyvä vaihtoehto, koska näissä tapauksissa koulutettavat voivat toimia jo koulutuksen aikana yrityksen omien laitteiden ja palveluiden kanssa. (Järvinen 2001, 170–172.)

Tärkeää on kuitenkin ennen minkään asteisia koulutus- tai kehittämistoimenpiteitä määrittää tarkasti, mitä muutoksia työyhteisöön halutaan ja mikä niiden lopullinen tavoite sekä päämäärä on. (Järvinen 2001, 171.)

5.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi muodostuu monesta eri osa-alueesta. Jotta työntekijät saadaan pidettyä terveenä työelämässä mahdollisimman pitkään, on tärkeää kehittää myös itse työtä sekä ympäristöä, jossa työtä tehdään. Myös työntekijöiden muodostamaa työyhteisöä on kehitettävä. (Kauhanen 2010, 188.)

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää tarkkailla työntekijöiden työkykyä, jotta tapaturmia ja sairauspoissaoloja voidaan ehkäistä. Erittäin tärkeää on myös puuttua tilanteeseen, jos työkyvyssä havaitaan puutoksia. Työntekijän tilanne on selvitettävä ja siirtää hänet toiseen työtehtävään, jos se on mahdollista. Jos

työnkuvan muuttaminen ei ole mahdollista, työntekijälle täytyy tehdä työkykyä nostavia toimia, eli esimerkiksi hankkia sopivaa kuntoutusta. (Kauhanen 2010, 188.)

Hyvällä ohjauksella ja tarkkailulla voidaan siis parantaa työntekijän tapaa tehdä työtä ja samalla lisätä hänen jaksamistaan sekä parantaa työhyvinvointia. Jos ohjausta annetaan esimiesasemassa olevalle henkilölle vaikutukset ulottuvat koko työyhteisöön. (Peltoperä & Kukko-Liedes 2019.)

6 SUOMEN KAUKOKIIITO

Suomen Kaukokiito Oy on vuonna 1953 perustettu täysin kotimainen kuljetusliike, jonka omistavat kotimaiset kuljetusliikkeet. Omistajat ovat suomalaiset perheyrietykset Y. Auramaa Oy, Ilmari Lehtonen Oy, Kantola & Koramo Oy sekä Taipale Oy. Yhtiön kotipaikka sijaitsee Helsingissä, mutta yhtiöllä on terminaaleja ympäri Suomen. (Rakentamassa Suomen historiaa s.a.)

Kaukokiito kuljettaa kappaletavaraa, paketteja sekä rahtia ympäri Suomen sekä tarjoaa varastointipalveluita ympäri Suomen. Yrityksen lupauksena on, että kuljetukset ovat perillä noutoa seuraavana arkipäivänä Suomen sisällä. (Suomen Kaukokiito Oy 2019.)

Yhtiöllä on Suomessa yhteensä 29 terminaalia. Pääterminaalit sijaitsevat Vantaalla, Turussa, Tampereella ja Lahdessa. Vuositasolla Kaukokiito kuljettaa ympäri Suomen noin 3–4 miljoonaa lähetystä. (Rakentamassa Suomen historiaa s.a.)

Kaukokiidolla on töissä noin 2000 työntekijää, joista iso osa työskentelee kuljetusliikkeen suurimmassa terminaalissa Vantaalla (Rakentamassa Suomen historiaa s.a). Vantaan terminaalissa kuljetetaan kotimaan rahdin lisäksi kolmen eri huolintaliikkeen (Dachser Finland Air & Sea Logistics, Beweship Oy Ab ja Freja Transport & Logistics Oy) kuljetuksia

Helsingin terminaalista kuljetetaan lentorahdin lisäksi paljon muutakin tavaraa. Päivittäin terminaalista jakaa ja noutaa asiakkaille meneviä tai heiltä lähteviä

lähetyksiä noin 150 autoa. Terminaalin läpi kulkee riippuen vuodenaajasta noin 5000–10 000 lähetystä vuoden jokaisena arkipäivänä. (Kurkinen 2019.)

Jako- ja noutoautot ovat alihankkijoiden omistamia, ja ne suorittavat ajot Kaukokiidon väreissä. Iso osa autoista on normaaleita jakeluautoja, mutta kuljetuskalustoon kuuluu myös niin puoliperävaunuja, yhdistelmiä kuin HIAB-autojakin. Jokaiselle kuljetukselle etsitään sopivin ajoneuvo, joka lähetyksen toimittaa asiakkaalle tai asiakkaalta terminaaliin. (Kurkinen 2019.)

7 LENTORAHDIN KULJETUS KAUKOKIIDOLLA

Kaukokiito kuljettaa huolintaliikkeiden rahdin asiakkailta lentokentälle huolitsijoiden antamien ohjeiden mukaisesti. Osa asiakkaista myös toimittaa tavaran itse suoraan Vantaan terminaaliin, josta Kaukokiidon toimesta tavarat kuljetaan lentokentällä huolitsijoiden ohjeiden mukaisesti.

Kaukokiito myös noutaa lentokentältä tavaraa, jonka toimittaa oman logistiikkaketjunsu mukaisesti asiakkaalle seuraavana arkipäivänä, ellei toimitusajankohdasta ole sovittu muuta.

Tässä luvussa kuvataan vientilähetysten prosessi asiakkaalta lentokentälle sekä tuontilähetysten prosessi lentokentältä asiakkaalle. Luvussa ilmenevät asiat perustuvat toimeksiantajan dokumentteihin, työntekijöiden haastatteluihin sekä tämän työn tekijän omiin tietoihin.

7.1 Vientikuljetukset

Kaukokiito toimittaa lentorahtia lentokentälle kolmesti päivässä arkipäivinä. Pääsääntöisesti siirto Vantaan terminaalista lentokentälle tehdään jakeluautolla. Jos kyseessä on lähetys, joka ei mahdu jakeluauton kyytiin, toimitetaan lähetys puoliperävaunulla terminaalista lentokentälle.

Lentokentälle vietäviin kuljetuksiin on varattu koko päiväksi oma jakeluauto, jonka tehtävänä on hoitaa vain lentokentälle meneviä lähetyksiä huolitsijoilta

saatavien ohjeiden mukaisesti lähtökohtaisesti kello 10–17 välillä kolmesti päivässä. Jos tavaraerät ovat suuria tai aikataulut tiukkoja, auto ajaa tarvittaessa useamman siirron terminaalien ja lentokentän välillä.

Jakeluauton kuljettaja lastaa lähetykset terminaalista lähetyksiä käsittelevien henkilöiden ohjeiden mukaisesti ja toimittaa ne oikeisiin terminaaleihin. Lähetykset toimitetaan huolitsijoiden laatimien aikataulujen pohjalta oikeaan aikaan oikeaan paikkaan. Aikataulut määräytyvät täysin lentokoneiden aikataulujen mukaisesti.

Vientilähetyksen asiakirjat

Vientilähetykset sisältävät aina tietyntyyppisiä asiakirjoja. Asiakirjojen laatiminen oikealla tavalla on lähetyksestä vastaavan huolitsijan vastuulla. Huolitsija voi kuitenkin pyytää terminaalissa työskenteleviä henkilöitä tarkastamaan, vastaavatko paperit lähetystä.

Airway Bill

Kuljettajalla on aina mukanaan kyseisen lähetyksen lentorahtikirja eli Airway bill (AWB) (ks. liite 1) sekä siihen mahdollisesti liitetyt muut paperit, joiden sisältö on lähetyksen lähettäjän, huolitsijan sekä vastaanottajan tiedossa. Liitteenä olevat paperit sisältävät pääsääntöisesti lähetykseen liittyviä laskuja sekä lähtö- ja määrärahan tulliviranomaisten vaatimia asiakirjoja.

Lentorahtikirjassa tärkeimmät tiedot ovat rahtikirjan numero, lähettäjä, vastaanottaja, kollojen määrä ja paino sekä kohdema. AWB:llä on myös kerrottu, millä lennoilla ja millä aikataululla rahti on liikkumassa kohti määränpäättä.

Huolitsija täyttää myös lentoyhtiön vaatimat koodit rahtikirjalle, jotka kertovat esimerkiksi siitä, onko lähetys kylmä- tai lääkekuljetus. Erittäin tärkeää huolitsijalle on täyttää myös tuotteen kuvaus oikein. Sen on täsmättävä täysin tullipapereissa esiintyvään kuvaukseen.

Declaration for dangerous goods

Lähetysten sisältäessä vaarallisia aineita liitetään mukaan asikoirjoihin myös declaration for dangerous goods -dokumentti eli DGR (kts. Liite 2). Dokumentti sisältää samoja tietoja kuin AWB, mutta siihen on eroteltu tarkemmin, mitä vaarallisia aineita kuljetettavana oleva tuote sisältää.

DGR sisältää tiedon vaarallisen aineen UN-koodista, vaarallisen aineen nimen, vaaraluokituksen, pakkausluokan sekä tiedon siitä, paljonko vaarallista ainetta lähetyksessä on ja millaiseen materiaaliin lähetys kokonaisuudessaan on pakattu. Lisäksi DGR:llä on eroteltu, voidaanko lähetys kuljettaa vain rahtikoneella vai voidaanko se myös lastata matkustajakoneen kyytiin.

AWB:n tavoin DGR:llä on myös tiedot lähettäjistä, vastaanottajasta sekä lentorahtikirjan numero. Näiden tietojen tulee täsmätä täysin toisiinsa tai muuten lähetys pysäytetään jo lähtöterminaalissa, eikä se pääse jatkamaan matkaa, ennen kuin paperit täsmäävät toistensa kanssa.

Terminaalissa työskentelevän työntekijän on osattava tarkastaa AWB-dokumentista erityisen tarkasti, että vastaanottaja, kohdema ja kollojen määrä ja paina ovat oikein. Jos lähetys sisältää vaarallisia aineita näistä on myös maininta AWB:llä. Näissä tilanteissa terminaalityöntekijä tarkastaa huolitsijan pyynnöstä, että kaikki merkinnät lähetysten kolloissa ja AWB:llä täsmäävät.

DGR-dokumentista lentorahtityöntekijän on osattava tarkastaa, että vastaanottaja- sekä lähettäjätiedot ovat oikein. Lentorahtikirjan numeron on myös oltava täysin vastaava kuin AWB:llä oleva rahtikirjan numero. Lähetysten kolloista on myös tarkastettava, että kolloissa on vastaavat tiedot kuin DGR:llä

7.2 Tuontikuljetukset

Kaukokiito noutaa lentokentälle saapuvia lähetystuotteita vuoden jokaisena arkipäivänä. Lähetystuotteita noudetaan lentokentällä sijaitsevista terminaaleista useita kertoja päivässä. Näitä kuljetuksia varten Kaukokiidolla on täysin tähän tarkoitukseen varatut autot, jotka noutavat lähetystuotteet lentokentältä terminaaliin, josta ne jatkavat eteenpäin ympäri Suomea. Tarpeen vaatiessa lentokentän

terminaaleille lähetetään lisää ajoneuvoja, jos lähetyksiä on paljon tai ne ovat poikkeuksellisen suuria.

Lentokentällä asioivat kuljettajat liikkuvat Kaukokiidon ja lentokentän terminaalien välissä alueesta vastaavan kuljetussuunnittelijan ohjeiden mukaisesti. Autot asioivat jokaisessa lentokentän terminaalissa päivittäin, mutta lähtevän tavaran määrä vaihtelee eri päivinä terminaalien välillä. Kuljetussuunnittelijan vastuulla on hoitaa tarpeeksi kuljetuskalustoa oikeaan terminaaliin, jotta kaikki lähtevä tavara saadaan liikkeelle.

Tuontilähetysten asiakirjat

Huolitsijat tilaavat ensin kuljetuksen Kaukokiidolta, jonka jälkeen he toimittavat Kaukokiidolle noutoa varten tarvittavat asiakirjat. Tavaran noutamiseksi lentokentän terminaaleista Kaukokiidon kuljettaja tarvitsee mukaansa lähetysten saapumisilmoituksen sekä EU-alueen ulkopuolelta tuleville lähetyksille tullin luovutuspäätöksen. Liitteeksi huolitsijat liittävät Kaukokiidon rahtikirjan numeron, jotta lähetykset voidaan kohdentaa täydellisesti ja toimittaa oikealle vastaanottajalle.

Saapumisilmoitus

Saapumisilmoitus (ks. liite 4) on jokaisella lentorahtiterminaalilla ulkonäöllisesti hieman erilainen. Jokainen saapumisilmoitus sisältää kuitenkin täysin samat tiedot: lentorahtikirjan numeron, lähettäjän ja vastaanottajan sekä lennon tiedot, jolla lähetys on saapunut Suomeen. Saapumisilmoituksella on myös tieto, kuinka monta kolia ja paljonko ne painavat sekä tuotteen kuvaus ja MRN-numero.

MRN-numero eli movement reference number on tunnusnumero, jonka tulli antaa, kun se hyväksyy tullilmoitukset vastaanotetuksi. (Tulli s.a.)

Näiden kaikkien tietojen on täsmättävä tullin luovutuspäätöksen kanssa. Jos tiedot eivät täsmää, lähetystä ei luovuteta Kaukokiidolle kuljetettavaksi, ennen kuin lähetysten paperit on korjattu oikeanlaisiksi.

Jokaisella AWB:llä on oma saapumisilmoituksensa. Jos samalle vastaanottajalle saapuu useampi lähetys samaan aikaan eri AWB-numerolla, jokaisesta lähetyksestä on oma saapumisilmoitus, jota vastaan se luovutetaan terminaalista kuljetettavaksi. Näin toimitaan myös siinä tilanteessa, vaikka lähettäjä näillä lähetyksillä olisikin sama. Lähetystä ei voida yhdistää matkan varrella eikä näin ollen myöskään luovuttaa vain yhdellä saapumisilmoituksella.

Luovutus päätös

Lähetysten saapuessa EU-alueen ulkopuolelta tulee lähetystä noutaessa saapumisilmoituksen lisäksi olla mukana luovutus päätös (ks. liite 3). Luovutus päätös sisältää jo edellä mainittuja tietoja, joiden on täsmättävä toisiinsa täydellisesti. Yhdenkin numeron virhe tarkoittaa sitä, että lähetystä ei luovuteta.

Luovutus päätökselle on lisäksi eritelty kaikki lähetysten sisältämät tavarat, tulimennettelytavat sekä niiden tuotekoodit.

Lentorahtityöntekijälle huomioitavat asiat

Tuontilähetysten papereista terminaalissa työskentelevän työntekijän on osattava tarkastaa vastaavia tietoja kuin vientilähetystenkin papereista. Saapumisilmoituksen ja luovutus päätöksen numeroissa ei saa olla eroavaisuuksia. AWB-numeron, kollimäärän ja painon on oltava sama molemmissa papereissa. Myös edeltävän asiakirjan numero eli MRN-numero on oltava esitytetynä niin saapumisilmoituksessa kuin luovutus päätöksessäkin.

Usein virheelliset paperit havaitaan jo ennen, kuin ne annetaan lentokentälle menevän kuljettajan mukaan, mutta ajoittain ongelmat ilmenevät vasta kusiin yrittäessä noutaa lähetystä. Ongelmatilanteissa papereiden korjaamisesta vastaa aina lähetyksestä vastaava huolitsija. Terminaalityöntekijän on ilmoitettava aina viipymättä näistä tilanteista huolitsijalle.

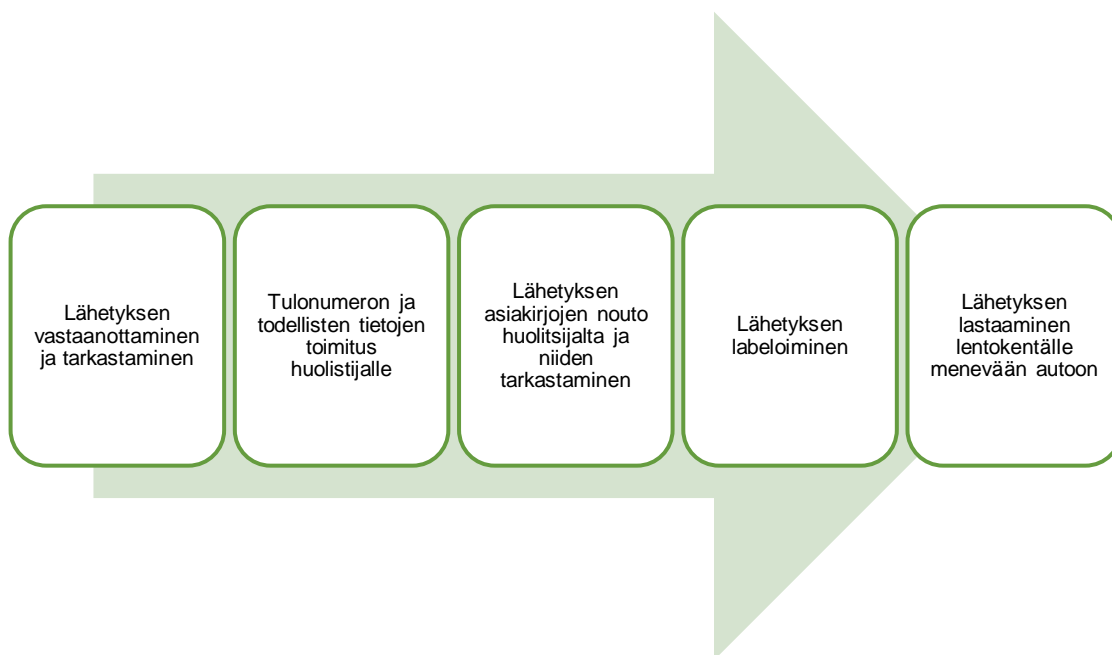
8 LENTORAHTIKÄSITTELIJÄN TYÖNKUVA

Tässä luvussa kerrotaan vienti- ja tuontilähetysten prosessi ja niiden erikoispiirteet. Luvussa kerrottavat asiat pohjautuvat työntekijän omiin kokemuksiin

ajalta, jolloin tämän työntekijä työskenteli itselentorahdin parissa Kaukokiidon Vantaan terminaalissa.

8.1 Vientilähetykset

Lentorahdin käsittelijän työ vientilähetysten kanssa on hyvin pitkälti samanaista lähetyksestä riippumatta. Kuvassa 4 esitetään tyypillisen vientilähetysten eri vaiheet prosessikaaviona. Aloitusvaiheessa lähetys on jo saapunut Kaukokiidon vantaan terminaaliin.



Kuva 4. Vientilähetysten prosessi.

8.1.1 Lähetyksen vastaanottaminen ja tulonumeron antaminen

Lähetykset saapuvat Kaukokiidon Vantaan terminaaliin pääsääntöisesti yön aikana. Lähialueilta noudettavia lähetyksiä saapuu myös samana päivänä, kun ne noudetaan asiakkaalta.

Ensimmäisenä saapuville lähetyksille suoritetaan tarkastus. Ensiarvoisen tärkeää on varmistua, että lähetyksessä on kolleja oikea määrä ja ne ovat ehjiä. Jokaisen lähetyksen paino tarkastetaan käsikäyttöisillä pumppukärryillä, joissa on vaaka tai lattiaan upotetulla vaa'alla. Lähetyksen kaikista poikkeamista on ilmoitettava välittömästi huolitsijalla, jotta jatkotoimenpiteistä voidaan sopia. Mahdolliset poikkeamat lähetyksen kunnossa tai sen painossa merkitään aina rahtikirjaan, joka skannataan huolitsijalle.

Jokainen lähetys myös yksilöidään sen saapuessa tulonumerolla. Tulonumero on juokseva numero, joten kahdella eri lähetyksellä ei voi olla samaa tulonumeroa. Kaukokiidon terminaalisissa tulo numero on KK-xxx -muotoa. KK on lyhenne Kaukokiidosta ja xxx puolestaan on sarja numeroita. Tulonumero merkitään huolitsijalle skannattavaan rahtikirjaan.

Käytäntö on välttämätön, koska samalla huolitsijalla saattaa olla lähetyksiä eri huolitsijoiden terminaaleissa. Näin välttyään siltä, että lähetykset menisivät sekaisin. Tämä helpottaa myös terminaalin ja huolitsijan välistä kommunikointia. Terminaalissa saattaa olla samalta lähettäjältä monta eri lähetystä, joten tulonumerolla pystytään erottelemaan helposti lähetykset toisistaan.

Huolitsija laatii terminaalin ja lähettäjän sille antamien tietojen mukaisesti jokaiselle lähetykselle lentorahtikirjan ja siihen liittyvät asiakirjat. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että terminaaliin ilmoittamat painot ja kollimäärät ovat oikein, jotta lähetys voi jatkaa ongelmitta matkaansa myös lentokentältä eteenpäin.

Tyypillisesti lähetyksessä on poikkeamia lähettäjän ilmoittamassa painossa. Myös matkan aikana sattuneet kuljetusvahingot ovat mahdollisia. Jos kuljetusvahingot ovat pieniä, ne voidaan korjata terminaalisissa, mutta suuremman vahingon sattuessa lähetys palautetaan lähettäjälle tarkastettavaksi ja uudelleen pakattavaksi.

8.1.2 Asiakirjojen noutaminen ja lähetyksen labeloiminen

Lähetyksen labeloiminen eli kollilapun liimaaminen lähtevään lähetykseen suoritetaan huolitsijan ohjeiden mukaisesti. Huolitsija toimittaa ohjeet lähetyksen labeloimiseen terminaaliin samalla, kun terminaalityöntekijä noutaa lähetyksen asiakirjat huolitsijalta tai huolitsija on toimittanut ne terminaaliin itse.

Asiakirjoja noudetaan Dachserilta kolmesti päivässä ja Beweshipiltä kerran päivässä. Lisäksi Beweship toimittaa kerran päivässä itse lähtevien lähetyksen asiakirjat Kaukokiidon terminaaliin. Frejan lähetyksiä kulkee Kaukokiidon terminaaliin kautta kahta muuta huolitsijaa vähemmän, joten he ilmoittavat

etukäteen mitä lähetyksiä on lähdössä, ja milloin he toimittavat lähetyksen asiakirjat.

Kaikkien asiakirjojen liitteenä tulee ohjelappu, joiden mukaan lähetyksen kollilaput liimataan oikeisiin lähetyksiin. Ohje sisältää terminaaliin antaman tulonumeron, lähetyksen AWB-numeron sekä kellonajan milloin lähetyksen on oltava viimeistään lentokentän terminaalissa. AWB-numerolla kollilaput yksilöidään toisistaan ja liimataan ohjeen mukaisesti oikeaa tulonumeroa vastaavaan lähetykseen kiinni. Jokaiseen lähetyksen kalliin on liimattava kollilappu. Vaikka lähetys sisältäisi monta pientä pakettia, niitä ei voi yhdistellä toisiinsa.

8.1.3 Lähetysten toimittaminen lentokentälle

Lähetyksiä lentokentälle toimittaa yksi siihen varattu jakelu-auto. Lähetyksiä toimitetaan lentoterminaaleihin vähintään kolmesti päivässä. Tarpeen vaatiessa ajokertoja voidaan lisätä, jos tavaraa on paljon, Lähetykset voivat olla myös suurikokoisia tai painavia.

Terminaalissa työskentelevän henkilön vastuulla on kertoa kuljettajalle, mitä lähetyksiä on valmiina lähtöön ja missä järjestyksessä ne täytyy autoon lastata. Lastausjärjestys määräytyy huolitsijan määrittämien aikataulujen mukaan. Kiireisimmät lähetykset lastataan autoon viimeisenä, jotta ne voidaan purkaa pois autosta ensimmäisenä. Lähetykset, joilla ei ole aikataulujen puolesta kiire voidaan lastata autoon ensimmäisenä ja purkaa viimeisenä. Lähetysten koko ja paino voivat vaikuttaa auton lastausjärjestykseen.

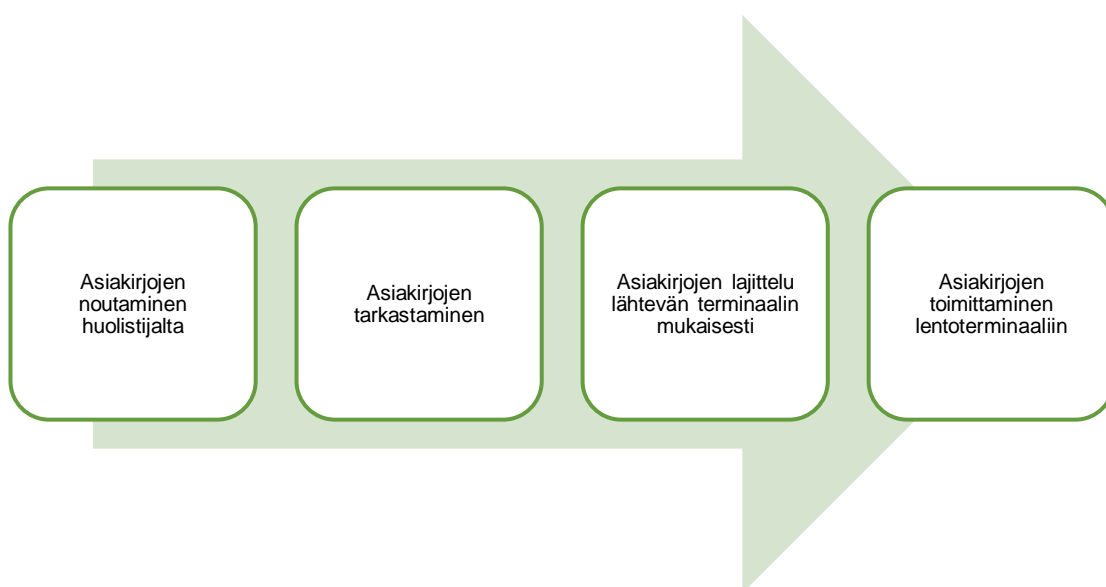
Lähetysten aikatauluihin vaikuttavat lentokoneiden lähtöajat sekä se millaisella lentokoneella ne ovat jatkamassa matkaa. Pienempien lentokoneiden rahtia voidaan toimittaa terminaaleihin hieman pidempään, koska lastattavaa rahtia on vähemmän. Laajarunkokoneiden lastaukset vievät enemmän aikaa, ja niillä matkaansa jatkavat lähetykset on saatava terminaaliin aiemmin.

Lentokentälle lähtevän kuljettajan mukaan terminaalityöntekijä antaa jokaisen lähetyksen asiakirjat. Asiakirjat täytyy toimittaa terminaaliin lähetyksen mukana. Jokaisen lähetyksen asiakirjat on myös tarkastutettava ennen kuorman

purkamista lentoterminaalin toimistossa. Kuorman saa purkaa vasta, kun tavar-
 an vastaanottava terminaali on hyväksynyt jokaisen sinne saapuvan lähetyk-
 sen asiakirjat. Jos asiakirjoissa on virheitä, lähetystä ei voida purkaa termina-
 aliin.

8.2 Tuontilähetykset

Tuontilähetysten prosessi on terminaalityöntekijän näkökulmasta hyvin selkeä
 ja toistaa samaa kaavaa lähetyksestä toiseen. Kuvassa 5 kuvattuna tyypillisen
 tuontilähetysten vaiheet prosessikaaviona.



Kuva 5. Tuontilähetysten prosessi

8.2.1 Asiakirjojen noutaminen ja tarkastaminen

Terminaalityöntekijä noutaa tuontilähetysten asiakirjat samaan aikaan vienti-
 lähetysten asiakirjojen kanssa. Jokaisen tuontilähetysten asiakirjat sisältävät
 saapumisilmoituksen, luovutuspäätöksen sekä Kaukokiidon rahtikirjan ja kalli-
 lapun.

Terminaalityöntekijä tarkastaa kaikista papereista, että ne liittyvät samaan lä-
 hetykseen. Luovutuspäätöksen ja saapumisilmoituksen on täsmättävä kaikilta
 osin toisiinsa. AWB-numeron, kollimäärän, lähetysten painon, nimikkeen ku-
 vauksen sekä MRN-numeron on oltava molemmissa papereissa yhtenevät.
 Kaukokiidon rahtikirjasta ja kollilapusta tarkastetaan, että niihin on huolitsijan
 toimesta laitettu viitteeksi oikea AWB-numero sekä kollien määrä ja paino.

Erittäin tärkeää on varmistua siitä, että rahtikirjan liitteeksi on laitettu oikea koltilappu, jotta lähetys jatkaa oikealle vastaanottajalle. Kun kaikki tiedot tarkastettu ja varmistettu oikeiksi, jokaisen lähetyksen kaikki asiakirjat niputetaan yhteen.

8.2.2 Asiakirjojen lajittelu ja toimittaminen lentokentälle

Tuontilähetysten asiakirjoja toimitetaan lentokentälle kahdesti päivässä. Ennen asiakirjojen toimittamista lentokentälle ne täytyy lajitella sen mukaan, mistä terminaalista lähetykset ovat lähdössä, koska jokaisen eri terminaalin paperit toimitetaan eri paikkaan.

Jokaisessa terminaalissa on oma lokerikko, johon tuontilähetysten asiakirjat vietään. Jokaiselle lentokentältä lähetyksiä hakevalle kuljetusliikkeelle on oma lokerikko. Ensiarvoisen tärkeää on toimittaa asiakirjat oikeaan lokeriin, jotta tavaraa hakevat kuljettajat löytävät ne.

Jos asiakirjat ovat väärässä paikassa tai niistä puuttuu osa, lähetyksiä ei voida noutaa. Näissä tilanteissa kuljettaja ottaa yhteyttä Kaukokiidon terminaaliiin, josta ollaan yhteydessä huolitsijaan jatkotoimista. Jos asiakirjoista puuttuu osa tai niissä on virheitä, huolitsija toimittaa korjatut asiakirjat seuraavalla noutokerralla Kaukokiidolle, jonka jälkeen ne toimitetaan lentokentälle.

8.3 SPX-vientilähetykset

Harvinaiset poikkeustapaukset on rajattu tämän työn ulkopuolelle niiden monimuotoisuuden vuoksi, mutta SPX-lähetysten runsaan esiintyvyyden vuoksi tämä poikkeustilanne on käsiteltävä työssä.

SPX-lähetys eli tunnettu lentorahti lähetys on lähetys, jota ei turvatarkasteta lentokentällä, sillä lähetys on jo turvatarkastettu lähettäjän toimesta. Tämän jälkeen lähetys on noudettu lähettäjältä ja toimitettu Kaukokiidon Vantaan terminaaliiin lukittuun tilaan, johon pääsevät vain lentorahtia käsittelevät työntekijät.

Edellä kuvatun kaltaisen toiminnan mahdollistaa se, että lähetyksen lähettäjä on suorittanut vaadittavat koulutukset sekä turvamääräysten vaatimat toimenpiteet, jotta sille on voitu myöntää tunnetun lähettäjän status. Lisäksi rahdinkuljettajana toimivan kuljetusliikkeen, tässä tapauksessa Kaukokiidon, on suoritettava vaadittavat koulutukset, jotta se voi kuljettaa tunnettua lentorahtia. Lähetyksen huolitsijan työntekijöiden on suoritettava myös sama koulutus, jotta huolintaliikkeelle ja sen työntekijöille voidaan myöntää tunnetun toimijan valtuudet.

Kuljetusliikkeen osalta koulutus sisältää koulutuksen niin kuljettajille kuin terminaalityöntekijöillekin. Jokaisen rahtia kuljettajavan kuljettajan tai sitä terminaalissa käsittelevän henkilön on suoritettava liikennevirasto Trafín tarjoama maksullinen turvatietoisuuskoulutus. Koulutuksella varmistutaan siitä, että työntekijät tietävät tunnettua lentorahtia koskevat määräykset ja tunnistavat riskit, joita sen kuljettamiseen liittyy.

Verkkokoulutus kattaa ilmailuturvallisuuden lisäksi laajasti koko kuljetusketjun vaatimat turvavaatimukset. Koulutuksen päätavoite on opettaa turvalliset toimintatavat, jotta lentorahti etenee kuljetusketjussa turvallisesti lähettäjältä määränpäähän. Koulutus on voimassa kerrallaan viisi vuotta, jonka jälkeen se on uusittava. (Lentorahdin turvatietoisuuskoulutus, s.a.)

Tunnetun lähetyksen vastaanottoprosessi etenee samalla tavalla kuin normaalinkin lähetyksen vastaanottaminen. Poikkeavat toimet liittyvät tavaravaraanointiin liittyviin määräyksiin sekä SPX-statuksen voimassaolon tarkastamiseen. Jokaista SPX-lähetystä on säilytettävä terminaalissa lukitussa tilassa, johon on pääsy vain henkilöillä, jotka käsittelevät lentorahtia. Lisäksi tunnettua rahtia vastaanottaessa terminaaliin on tarkastettava EU:n tarjoamasta maailmanlaajuisesta tietokannasta, että niin lähettäjällä, rahdinkuljettajalla kuin huolitsijallakin on tunnetun toimijan valtuudet voimassa. Kun kaikkien toimijoiden valtuudet on varmistettu, lähetyksen rahtikirjaan leimataan hyväksymisen merkiksi leima, johon merkitään päivämäärä, jolloin valtuudet on tarkastettu sekä valtuuksien tarkastajan nimikirjoitus. Toimenpiteen jälkeen leimattu rahtikirja toimitetaan lähetyksestä vastaavalle huolitsijalle.

Poikkeamat SPX-lähetyksessä

SPX-lähetystyksiä tarkastaessa voi esiintyä poikkeamia, jotka vaativat toimenpiteitä. Poikkeamat liittyvät lähetyksen kuntoon sekä tunnetun lähettäjän valtuuksien poikkeamiin.

Lähetyksen ollessa vaurioitunut se menettää SPX-statusen, koska enää ei voida olla varmoja, että kukaan ei ole kajonnut lähetykseen ja piilottanut sinne esimerkiksi kiellettyjä aineita. SPX-statusen menetettyään lähetys voidaan korjata, minkä jälkeen se jatkaa matkaansa kuin mikä tahansa muu lentorahti. Pahoin vaurioitunut lähetys voidaan myös palauttaa takaisin lähettäjälle uudelleen pakattavaksi sekä turvatarkastettavaksi. Tämän jälkeen lähetys lähetetään uudelleen SPX-statusella turvamääräyksiä noudattaen.

Poikkeamien esiintyessä tunnetun lähettäjän valtuuksia tarkastaessa SPX-status mitätöityy. Jos yhdelläkin lähetykseen liittyvistä toimijoista valtuudet eivät ole voimassa, lähetys lähetetään eteenpäin normaalina lentorahtina. SPX-lähetystyksiä käsittelevät toimijat tietävät määräykset erittäin hyvin, ja edellä kuvattun kaltaisia tapahtumia sattuu erittäin harvoin. Kaikkien toimenpiteiden suorittaminen on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, jotta lentoliikenteen turvallisuus voidaan taata aukottomasti.

9 TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa kerrotaan, kuinka työntekijöitä perehdytetään Kaukokiidon Vantaan terminaalissa ja pureudutaan havaittuihin ongelmakohtiin. Luvussa kuvattut asiat pohjautuvat työntekijöiden kanssa käytyihin keskusteluihin sekä työntekijän omiin kokemuksiin.

9.1 Nykytilanne Kaukokiidossa

Terminaalityöntekijöiden perehdyttämiseen koko Kaukokiidossa on kiinnitetty huomiota viime vuosien aikana paljon. Jokainen terminaalityöntekijä perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tämän työn liitteenä (ks. liite 5) oleva Kaukokiidon henkilöstöjohtajien laatima yleinen perehdytys suunnitelma kattaa laajasti yleiset työhön kuuluvat tehtävät ja muut työpaikkaan liittyvät säännöt. Toimintamalli on koettu erittäin toimivaksi niin työntekijöiden

kuin työntekijöidenkin mielestä. Uudet työntekijät ovat tunteneet itsensä terve-
tulleiksi ja tärkeiksi, koska heidät on perehdytetty hyvin. Työntekijät ovat saa-
neet heti kuvan siitä millaista on toimia terminaalityössä. Työnantajan hyödyt
ovat työturvallisuuden ja työntekijän tuottavuuden osa-alueilla. Esimerkiksi
työtapaturmien riskin koetaan laskeneen hyvän perehdytyksen myötä. Työnte-
kijästä tulee myös nopeammin yritykselle tuottava, kun hänelle tehdään heti
alussa selväksi millaisilla säännöillä työpaikalla toimitaan, ja mitä häneltä odo-
tetaan.

Lentorahti osa-alueena on kuitenkin jäänyt perehdyttämisen osalta suulliseksi
tiedon levittämiseksi, vaikka muiden työtehtävien perehdyttämiseen on kiinni-
tetty runsaasti huomiota. Lentorahtia käsitteleviä henkilöitä on terminaalissa
vain muutamia, ja uuden lentorahtityöntekijän perehdyttäminen on kaikessa
hiljaisuudessa jäänyt heidän vastuulleen. Perehdyttämisen tueksi ei löydy mi-
tään kirjallista materiaalia. Perehdyttäminen tehdään suullisesti askel kerral-
laan uusien tilanteiden tullessa eteen. Työnantajan kanssa keskusteltaessa
siitä, miksi näin on päässyt tapahtumaan, esille nousi, että lentorahti koetaan
jopa täysin erilliseksi toimeksi terminaalin sisällä. Esille nousi myös, että hyvin
harvalla työnantajan edustajalla on tarkkaa kuvaa siitä, mitä lentorahdin käsit-
tely todellisuudessa on.

Perehdyttämisen puutteellisuuden lisäksi tämän työn tekijän havaintojen mu-
kaan perehdyttämisen seurannassa on haasteita. Uudelle työntekijälle ei pi-
detä perehdytyksen jälkeen arviointikeskustelua siitä, kuinka työntekijä kokee
työnantajan onnistuneen perehdytyksessä. Tämän myötä perehdyttämisen ke-
hittäminen hankalaa, koska palautetta tulee vähän.

Työnantajalla on ollut jo pitkään suunnitteilla erillisen perehdytysuunnitelman
laatiminen lentorahtia käsitteleville henkilöille yleisen perehdytysoppaan tu-
eksi. Aikataulu ja tietotaito haasteiden vuoksi sen laatiminen on kuitenkin siir-
tynyt aina eteenpäin, vaikka lentorahtia on kulkenut Kaukokiidon terminaalissa
jo noin viisi vuotta.

9.2 Perehdyttämisen kehityskohteet

Uuden työntekijä sekä uusien työtehtävien perehdyttäminen on pääsääntöisesti hyvällä tasolla Kaukokiidon Vantaan terminaalissa sekä koko ketjussa. Ongelmakohtia sekä kehittämistä vaativia toimia kuitenkin löytyy lentorahdin osalta niin itse perehdyttämisestä kuin perehdyttämisen onnistumisen arvioinnistakin.

9.2.1 Kirjallisen materiaalin puuttuminen

Kirjallinen materiaali on havaittu erittäin hyväksi terminaalien muiden työtehtävien perehdyttämisessä. Materiaalin on havaittu helpottavan perehdyttäjän työtä sekä asioiden esittämistä oikeassa järjestyksessä, jotta kokonaisuus säilyy ehyenä. Lentorahdia käsittelevän henkilön perehdytyksessä asioita kerrotaan sitä mukaan kuin niitä tulee perehdyttäjän mieleen.

Ongelmallista tässä toimintamallissa on se, että kerrottuihin asioihin on haastavaa palata, ja tämän myötä virheiden sekä sekaannusten vaara kasvaa. Lisäksi perehdyttäjän on hankalaa jäsenellä asioita loogisesti, koska mitään muistilistaa perehdytyksen tueksi ei ole olemassa. Tämä tekee perehdytystilanteesta erittäin hankalan niin uuden työntekijän kuin työntekijään perehdyttäjänkin näkökulmasta. Perehdyttäminen on myös hidasta ja iso urakka molemmille osapuolille, sillä uusia asioita esitetään ulkoa muistettavaksi valtava määrä epäloogisessa järjestyksessä. Epäloogisuus vaikeuttaa koko työnkuvan hahmottamista ja hankaloittaa sekä hidastaa tämän myötä työn tekemistä. Asioiden oppiminen myös hidastuu merkittävästi, koska täyttä kokonaiskuvausta tehtävästä ei ole heti alussa.

9.2.2 Osaavien henkilöiden puute

Lentorahdinkäsittelyn osaavia henkilöitä on töissä Kaukokiidon Vantaan terminaalissa vain muutamia. Tämä hankaloittaa perehdyttämistä valtavasti, koska ajan löytäminen muilta töiltä on erittäin haastavaa. Jokainen lentorahdin parissa työskentelevä suorittaa perehdytyksen aikana myös muita töitään, koska muuten kaikkea ei ehdi tekemään. Tämä aiheuttaa perehdytystilanteeseen turhia katkoja ja on omiaan edesauttamaan jo edellisessä luvussa mainittuja epäloogisuuksia.

Yhdenkin osaavan henkilön poissaolo työpaikalta esimerkiksi loman tai sairastumisen vuoksi tarkoittaa, että yhtäkään uutta työntekijä ei voida poissaolon aikana perehdyttää lentorahtityöhön. Työpaikalla olevaa työntekijää ei voida näissä poissaolotilanteissa irrottaa muista töistään perehdytystehtäviin.

Pahimmassa tilanteessa poissaolo voi myös tarkoittaa, että töissä oleva työntekijä joutuu työskentelemään työpisteellään yksin, koska muita osaavia henkilöitä ei ole.

9.2.3 Perehdyttämisen hitaus ja laatu

Edellä mainitut asiat vaikuttavat erittäin paljon perehdyttämisen nopeuteen ja sen laatuun. Hitauden vuoksi on erittäin vaikeaa löytää aikaa sille, että perehdytys tehtäisiin huolella. Pakon edessä työntekijöitä jopa perehdytetään nopealla aikataululla heikosti.

Nopea ja heikko perehdytys aiheuttaa työntekijöille epäselvyyksiä, mitä ollaan tekemässä, ja miksi tehdään näin. Samalla virheitä syntyy enemmän ja työlaatu kärsii merkittävästi. Lentorahtia käsitellessä virheet voivat olla kohtalokkaita muiden turvallisuudelle. Myös rahalliset vaikutukset eri toimijoihin voivat olla suuria, jos lähetys esimerkiksi toimitetaan väärään maahan. Kaukokiidon työntekijän tekemän virheen joutuu korvaamaan Kaukokiito yhdessä vakuutusyhtiönsä kanssa.

Laadukkaasti ja loogisesti etenevä koulutus palvelisi myös työntekijän henkistä hyvinvointia. Huonon perehdytyksen jälkeen työntekijä elää helposti koko ajan pienessä epätietoisuudessa siitä osaako hän varmasti tehdä asiat oikein. Tämä aiheuttaa pahimmillaan huolimattomuusvirheitä, koska työntekijä alkaa yrittämään liikaa, koska ei ole varma meniköhän asia varmasti näin.

Monet lentorahtia käsittelevät kertoivat samanlaisia havaintoja kuin tämän työn tekijä on havainnut. Huonoimmissa tilanteissa työntekijä oli kiinnostunut lentorahtityöstä, mutta heikon perehdytyksen myötä motivaatio oppia työnkuva katosi.

9.3 Yhteenveto nykytilanteesta ja ongelmista

Tässä luvussa tuodaan esille havaitut hyvät asiat perehdyttämisessä, jotka havaittiin Kaukokiidon Vantaan terminaalissa. Samalla listataan havaitut ongelmat, jotka tulee huomioida tulevaisuudessa.

Uuden työntekijän perehdyttäminen terminaalityöhön

Nykytilanteessa uusi työntekijä perehdytetään pääsääntöisesti erinomaisesti. Kokonaiskuva Kaukokiidon toiminnasta ja sen turvallisuusvaatimuksista saataan työntekijän tietoon erinomaista perehdytysopasta tukena käyttäen. Alla listattuihin asioihin on kuitenkin tärkeää kiinnittää jatkossa huomiota:

- Tulee jatkossa harkita keskusteluita perehdytyksen onnistumisesta ja arvioimisesta
- Työntekijöiltä sekä perehdyttäjältä tulee jatkossa kerätä palautetta perehdyttämisestä.

Lentorahtityöntekijän perehdyttäminen

Lentorahtityöskentelyn osalta kehitettävää kuitenkin on edelleen. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää huomioida alla listatut asiat tulevaisuudessa:

- Kirjallisten perehdytysmateriaalien puuttuminen luo perehdyttämisen onnistumiselle erittäin haastavan lähtökohdan, koska perehdyttäjällä eikä perehdytettävälle ole mitään pohjaa, johon tukeutua perehdytysvaiheessa.
- Suullinen perehdyttäminen hankalaa ja aikaa vievää, mikä johtaa siihen, että ajan löytäminen perehdyttämiselle laadukkaasti on erittäin hankalaa.
- Lentorahtitoimintaan perehtyneitä työntekijöitä on vähän, minkä vuoksi työntekijöitä on vaikea irrottaa perehdytystehtäviin, koska muitakin töitä on paljon.
- Perehdytyksen onnistumisen seuranta

10 KEHITTÄMISTOIMET

Tässä luvussa esitetään havaittujen ongelmienkohtien pohjalta laaditut kehitysehdotukset.

10.1 Kirjallinen materiaali

Perehdytystoimia seuratessa havaittiin, että kirjallinen materiaali on välttämättömyyden jatkossa perehdytystä tehdessä. Suullista perehdytystä seuratessa havaittiin, että perehdytys etenee monessa tilanteessa epäloogisesti ja on sekavan oloista. Tämä johtaa perehdyttämisen laadun kärsimiseen ja sen seurauksena työnlaatu sekä työtahti kärsivät.

Ensimmäinen kehitysehdotus onkin laatia perehdyttämisen tueksi kirjallinen materiaali. Materiaalin pohjautuva perehdyttäminen luo perehdyttämisen onnistumiselle paremman pohjan ja on huomattavasti selkeämpi kuin suullinen perehdyttäminen. Kirjalliseen materiaaliin on lisäksi helppo palata, mikäli jokin asia on epäselvä. Järjestämällä kaikki työvaiheet selkeään järjestykseen, jossa ne opetetaan työntekijälle, voidaan asioita käydä läpi perehdytyksen aikana juuri siinä järjestyksessä kuin ne tulevat esiin myös itse työtä tehdessä. Samalla saadaan perehdytettävät asiakokonaisuudet paremmin haltuun. Kokonaiskuva voidaan käydä läpi erillisenä, jonka jälkeen keskitytään eri työvaiheisiin tarkemmin.

Perehdytettäviä asioita ei tarvitse kirjoittaa auki perehdytysoppaaseen, sillä ne voidaan yleisen perehdytysohjeen mukaisesti lyhentää oppaaseen. Asioista voi kertoa suullisesti tarkemmin. Tässä jätetään myös mahdollisuus sille, että toimintamallien muuttuessa koko opasta ei tarvitse muuttaa, vaan suullisesti kerrottavat asiat voidaan muotoilla oikein. Tällä toimintamallilla varmistettaisiin myös, että kaikki asiat tulee käydyksi läpi ainakin pääpiirteittäin. Tämän myötä lopputuloksena olisi laadukkaampi perehdytys sekä tulevaisuudessa oikeaoppiset työskentelytavat.

Toinen kehitysehdotus on antaa perehdytettävälle oma kopio perehdytysoppaasta omia muistiinpanoja varten. Perehdytettävälle henkilölle olisi hyvä saada oma kopio perehdytysoppaasta, johon uusi työntekijä voisi kirjata omin sanoin muistettavia asioita oppimisen tukemiseksi. Omin sanoin kirjoitettut

muistiinpanot ovat kirjoittajalle itselleen helpommin muistettavissa ja tulkittavissa. Näihin muistiinpanoihin työntekijän olisi helppoa ja nopeaa palata työn lomassa, jos jokin asia mietityttää. Näin pystyttäisiin varmistamaan, että työntekijälle jää jokin muukin muistijälki perehdytyksestä kuin suullinen läpikäynti kirjallisen oppaan pohjalta. Samalla varmistuttaisiin siitä, että perehdytettävä todella seuraa perehdytystä huolella, jos häntä velvoitettaisiin kirjaamaan käytyjä asioita itselleen ylös

10.2 Perehdytettyjen työntekijöiden lisääminen

Lentorahtityöntekijöiden toimia ja heidän kanssa keskustellessa havaittiin yhdeksi ongelmakohtaksi osaavan henkilökunnan puute. Lentorahtityön itsenäisesti osaavien määrä on havaintojen mukaan erittäin rajallinen. Tämä johtaa siihen, että sairastapauksien ja lomakausien aikana työskentely kuormittaa yksittäistä henkilöä liikaa, koska osaavaa henkilökuntaa ei ole tukemaan töissä olevaa henkilöä tai henkilöitä, vaikka töitä olisi paljon.

Tämän ongelman ratkaisemiseksi kehitysehdotus on lisätä osaavaa henkilökuntaa perehdyttämällä säännöllisesti uusia henkilöitä työnkuvaan. Perehdytysoppaan laatimisen jälkeen lentorahtityöntekijöiden perehdyttäminen on selkeämpää ja aiempaa tarkemmin määriteltyä. Tämä mahdollistaa henkilökunnan kouluttamisen työnkuvaan helpommin, koska perehdytyksen eteneminen on kaikille selvä. Säännöllisellä henkilökunnan perehdyttämisellä työnkuvaan varmistutaan siitä, että töitä on tekemässä aina osaava henkilökunta, vaikka joku työntekijöistä olisikin poissa töistä. Samalla saadaan vähennettyä yksittäisen työntekijän työn aiheuttamaa kuormaa niin henkisesti kuin fyysisestikin. Parempi jaksaminen työssä auttaa motivaatioon tehdä töitä sekä työn tekemisen laatuun.

Toinen osaavien työntekijöiden puutteeseen liittyvä kehitysehdotus on lisätä työtä samaan aikaan vuorossa tekevien työntekijöiden määrää. Havaintojen ja keskustelujen lopputuloksena oli, että työtä tekee samaan aikaan monena päivänä liian vähän työntekijöitä. Pääsääntöisesti havainnointi- ja haastattelujaksen aikana työntekijöitä oli kerralla tekemässä lentorahtityötä kaksi henkilöä. Tämä on ehdottomasti liian vähän suurimpana osana päivistä. Ratkaisuna on

ehdotus, että hyvien perehdytystoimien jälkeen työnkuvaan lisätään yksi henkilö, jonka myötä työtä olisi tekemässä vähintään kolme ihmistä samaan aikaan. Toimintamallin hyödyt ovat samankaltaisia kuin edellisessä kehitysehdotuksessa. Työn kuormittavuutta saadaan tasattua ja virheiden mahdollisuutta pienennettyä.

11 PEREHDYTYKSEN SEURANTA JA JATKOKEHITTÄMINEN

Tässä luvussa käsitellään perehdytyksen seuranta ja jatkokehittämistä sekä mahdollisia toimintamalleja, joilla seuranta voidaan toteuttaa.

Perehdytyksen seuranta on tärkeä osa perehdytysprosessia. Usein perehdytys suoritetaan työntekijän tullessa uudelle työpaikalle tai työntekijän vaihtaessa työnkuvaa, mutta yksi tärkeimmistä osa-alueista eli sen onnistumisen seuranta työntekijän sekä työnantajan näkökulmasta unohdetaan. Ensiarvoisen tärkeää olisi kerätä työntekijän kokemuksia perehdytysprosessista sekä siitä, kuinka hyvin perehdytys onnistui kuvaamaan työn todelliseen luoteen sekä sen vaatimat toimet.

11.1 Seurantakeskustelu

Seurantakeskusteluiden järjestäminen perehdytettävien, perehdyttäjiä sekä työnantajan edustajan kesken on erinomainen tapa seurata perehdytyksen onnistumista sekä jokaisen osapuolen kokemuksia prosessista. Seurantakeskustelu on hyvä järjestää siinä vaiheessa, kun työntekijä on työskennellyt omatoimisesti jo esimerkiksi noin kuukauden ajan. Tässä vaiheessa jokainen osapuoli on saanut työntekijästä sekä hänen osaamisestaan kuvan, jota voidaan verrata perehdytettyihin asioihin ja niiden oletettuun oppimismuutokseen.

Keskustelu voidaan käydä kaikkien osapuolten kanssa yhtenäisesti tai kaikkien osapuolten välillä erikseen. Jos keskustelu käydään erikseen lopuksi, on hyvä järjestää koontitilaisuus, jossa käydään esiin nousseet asiat läpi ja verrataan eroavaisuuksia. Erittäin tärkeää on kirjata ylös tarkasti kaikki yhtenevät ja eroavat asiat. Näin työnantaja saada kerättyä materiaalia, jonka pohjalta se voi jatkossa kehittää perehdytysprosessia entistäkin paremmaksi. Seurantakeskustelu voidaan viedä läpi ennalta sovitun pohjan mukaisesti, mutta myös

avoin keskustelu, jossa esille nousevia asioita kirjataan ylös, on toimiva toimintamalli.

Perehdytys on jatkuva prosessi läpi työuran, sillä toimintamallit ja -tavat muuttuvat jatkuvasti tekniikan ja työtapojen kehittyessä. Seurantakeskusteluidenkaan tarkoituksena ei saa olla virheiden etsiminen työnantajasta tai työntekijästä. Keskustelun tärkein asia on käydä läpi koko prosessia niin positiivisten kuin negatiivistenkin asioiden osalta siitä hetkestä eteenpäin, kun työntekijän perehdyttäminen on aloitettu. Pakollinen järjestetty keskustelutilaisuus tarjoaa samalla työntekijälle sekä työnantajalle erinomaisen mahdollisuuden selvittää epäselviksi jääneitä asioita tai antaa palautetta perehdytyksestä.

11.2 Seurantakysely

Perehdytyksen onnistumista voidaan seurata myös laatimalla kysely perehdytetyille työntekijälle, perehdyttäjälle sekä työnantajalle. Tässä mallissa jokainen osapuoli vastaa kyselyn kysymyksiin, joiden vastausten pohjalta laaditaan kooste, josta esille nousevat asiat tulevat ilmi. Laaditun koosteen pohjalta järjestetään avauskeskustelu, jossa käydään läpi kaikkien osapuolten näkemyksiä seurantakeskustelun tavoin. Tällä toimintamallilla keskusteluiden kestoa saadaan lyhennettyä, ja ne saadaan järjestettyä aikataulujen puolesta helpommin kaikilla osapuolille sopivaan aikaan.

Seurantakyselyn hyötynä perehdytetyn työntekijän näkökulmasta on, että joidenkin ihmisten kohdalla on helpompi vastata todenmukaisesti paperille kuin kasvotusten muiden osapuolten kanssa. Toisaalta joissain tapauksissa kyselylomake voidaan täyttää huolimattomasti, mikä ei palvele kyselyn tarkoitusta.

12 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kaukokiidon lentorahtityöntekijöiden perehdyttämisprosessi ja tarkastella sen toimivuutta. Lentorahtityöntekijöiden perehdyttämisen ja työskentelyn osalta tarkoitus oli selvittää, vastaako työntekijöiden perehdyttäminen työtehtävään työn haastavuutta. Samalla työssä siivuttiin koko Kaukokiidon perehdytysprosessia ja sen toimivuutta.

Aiheena lentorahtityö oli minulle tuttu, sillä työskentelen itse Kaukokiidon Van-
taan terminaalissa kuljetussuunnittelijana. Aiemmin työskentelin terminaalissa
terminaalityöntekijänä, jolloin lentorahdin käsittely tuli myös itselleni tutuksi.
Lentorahtityöntekijän työtä terminaaleissa on tutkittu Suomessa melko vähän,
joten omalla tietotaidolla ja kytköksellä työn kohteeseen oli valtava hyöty työtä
tehdessä. Työn tekeminen laittoi minut myös pohtimaan laajemmin perehdyt-
tämiseen liittyviä ongelmia, joihin myös itse olen törmännyt aikaisemmissa
työpaikoissani. Koen, että työn tekemisestä on itselleni varmasti hyötyä tule-
vaisuudessa työurani aikana.

Opinnäytetyötä kävin tekemään keväällä 2019. Nopeasti työn aloittamisen jäl-
keen toimenkuvani Kaukokiidolla muuttui terminaalityöntekijästä kuljetussuun-
nittelijaksi, jonka vuoksi työn tekeminen keskeytyi, koska uutta opittavaa työ-
rintamalla oli paljon. Kesän ja syksyn 2019 keskityin seuraamaan lentorahti-
työntekijöiden työskentelyä ja mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttä-
mistä aina, kun se oli mahdollista. Teoriaosuutta tein aina ehtiessäni kesän ja
syksyn mittaan. Alkuvuoden 2020 aikana työkiireet verottivat jälleen aikaani
tehdä työtä, mutta keväällä sain jäseneltyä kasaamani teoriaosuudet järjes-
tykseen ja luotua kehitysehdotukset ongelmiin.

Lentorahtityöhön ja siihen perehdyttämiseen keräsin ainestoa pääasiassa
omalta työpaikaltani keskustelemalla ja haastatteleamalla työtä tekeviä henki-
löitä. Myös omia kokemuksia oli mahdollista käyttää hyväksi työn edetessä
enenevin määrin. Niistä oli paljon hyötyä kasatessani lentorahtikäsittelijän
työnkuvaa työhöni. Oma kokemuspohja auttoi jäsenetelemään asiat järkevään
järjestykseen työhöni.

Opinnäytetyötä tehdessä keskustelujen pohjalta tuli entistä selvemmäksi tar-
kat ongelmakohdat työntekijöiden perehdyttämisessä. Samalla selvisi, että lä-
hes jokaisen kohdalla ongelmat on koettu samanlaisiksi. Perehdytystä pidettiin
epäselvänä ja liian lyhyenä. Esille nousi varsinkin se, että mitään kirjallista
materiaalia ei ole olemassa, josta voisi tarkastaa epäselviä asioita jälkikäteen.
Tältä pohjalta oli helppo löytää työhön kaipaamani ongelmakohdat ja avata ne
tekstimuotoon työhöni.

Ongelmiin syvennyttiin työssä tarkemmin ja pohdittiin niille ratkaisua. Tämän pohjalta jokaiselle ongelmalla luotiin kehitysehdotukset. Kehitysehdotuksien tavoitteena on vähentää työn kuormittavuutta ja selkeyttää perehdytysprosesseja. Ongelmakohtien korjaamisen tavoitteena on saada myötä lentorahtityöntekijät toimimaan tehokkaammin ja varmemmin päivästä toiseen.

Työssä teoriaosuuteen oli hankala löytää materiaalia varsinkin itse lentorahtiin liittyen. Aikaa kului paljon teorian etsimiseen ja mielestäni teoriaosa voisi olla hieman laajempi. Itse olen teoriaosuudessa erityisen tyytyväinen henkilöstön kehittämisen osa-alueeseen sekä perehdytysosioon, joihin sain mielestäni etsittyä erinomaisia lähteitä ja jäsennellyä asiat hyvin.

Omasta mielestäni opinnäytetyö on onnistunut, sillä siinä onnistuttiin tunnistamaan perehdytyksen ongelmakohdat sekä laatimaan ongelmille kehitysehdotukset. Opinnäytetyöni tulos vastaa mielestäni hyvin tutkimuskysymyksiin ja toivon, että toimeksiantaja harkitsee toimenpiteiden käyttöönottoa.

LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perekdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työnsuojelua. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perekdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja Kirjoita. 4-5. Helsinki: Tammi

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metaliteollisuuden kustannus Oy

Hyppänen, R. 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin. Helsinki: Talentum

Järvinen, P.2001. Esmies ja työyhteisön kehittäminen. Porvoo: WSOY

Jyväskylän yliopisto. Havainnointi. 2015. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-hankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe> [viitattu 12.2.2019]

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.painos. Helsinki: WSOYpro

Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> [viitattu 12.2.2019]

Kaukokiito. s.a. Rakentamassa Suomen historiaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kaukokiito.fi/fi/tutustu-meihin/historia/> [viitattu 10.2.2019]

Kurkinen, J. 2019. Kaukokiito. 1.painos. Vantaa: Suomen Kaukokiito

Leskinen, K. 2015. Lentorahtipalveluiden tuottaminen Kaukokiito Oy:n toimesta. 2. Vantaa [viitattu 12.2.2019]

Suomen kuljetusopas. 2015. Lentokuljetukset. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/lentokuljetukset/> [Viitattu 10.2.2019]

Logistiikkayritysten Liitto ry. s.a. Lentorahdin turvatietoisuuskoulutus. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.logistiikkayritykset.fi/projekteja-ja-materiaaleja/lentorahdin-turvatietoisuuskoulutus.html> [Viitattu 27.7.2019]

Nordic aviation. 2008. Finnair selects UltraLite 55 kg for fleet replacement. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.nordisk-aviation.com/en/news/finnair-selects-nordisk-ultralite-55-kg-for-fleet-replacement/> [viitattu 9.3.2019]

My dangerous goods world. 2012. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://ia-tadgtrainings.wordpress.com/dgr-es-08mancomplete-a/> [Viitattu 26.6.2019]

Peltoperä, J. & Kukko-Liedes, P. 2019. Työnohjaus auttaa jaksamaan ja lisää koko työyhteisön tuottavuutta. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-10619031> [viitattu 10.3.2019]

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html> [viitattu 12.2.2019]

Quỳnh Trâm. s.a. Sample of AWB. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.scribd.com/document/267748807/Sample-of-AWB> [viitattu 26.6.2019]

Suomen kuljetusopas. s.a. Lentokuljetukset. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/lentokuljetukset/> [viitattu 22.2.2019]

Vietnam Airlines. 2018. ULD Specification. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.vietnamairlines.com/vn/en/cargo/shipping-guide/uld-specification> [viitattu 9.3.2019]

Suomen Kaukokiito. 2019. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://turunkauppakamari.fi/2019/03/05/viikon-jasen-suomen-kaukokiito-oy/> [viitattu 15.3.2019]

Tulli. s.a. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/tullialan-lyhenteita> [Viitattu 26.6.2019]

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1. Teoreettinen viitekehys. Vehviläinen, J. 22.2.2019.

Kuva 2. ULD-kontti. Nordic aviation products. 9.3.2019


Kuva 3. ULD-palletti. Vietnam Airlines. 9.3.2019

Kuva 4. Vientilähetysten prosessi. Vehviläinen, J. 29.6.2019

Kuva 5. Tuontilähetysten prosessi. Vehviläinen, J. 29.6.2019

LIITTEET

Liite 1. AWB-dokumentti

001 NYC 12345678				001-12345678		
Shipper's Name and Address CABLE AND STEEL COMPANY 1234, INDUSTRIAL STREET NEW YORK, USA PHONE 555 55 55		Shipper's Account Number _____		Not Negotiable Air Waybill AMERICAN AIRLINES CARGO P.O. BOX 619616 D/FW AIRPORT, TEXAS U.S.A. Issued by _____		
Consignee's Name and Address CABLE BIG STORE 4321, ROGERS STREET LONDON, ENGLAND PHONE: 555 12 34		Consignee's Account Number _____		Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity. It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.		
Issuing Carrier's Agent Name and City BOND STUFF FORWARDERS QUEEN STREET 7 LONDON, ENGLAND PHONE: 555 55 12		Agent's IATA Code 11-1 0000		Account No. _____		
Airport of Departure (Addr. of First Carrier) and Requested Routing NEW YORK CITY		Reference Number _____		Optional Shipping Information _____		
To	By First Carrier	Routing and Destination	to	by	to	
LHR	AA					
Airport of Destination HEATHROW		Requested Flight Date AA1234/12		Amount of Insurance _____		
Handling Information _____		These commodities, technology or software were exported from the United States in accordance with the Export Administration Regulations. Ultimate Destination _____		Diversion contrary to U.S. law prohibited. SCI _____		
No. of Pieces RCP	Gross Weight	Rate Class	Chargeable Weight	Rate	Total	Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions or Volume)
2	324.00	K			1234.00	SOME ITEMS
2	324.00				1234.00	
Prepaid Weight Charge Collect		1234.00		Other Charges		
Valuation Charge		_____		_____		
Tax		_____		_____		
Total Other Charges Due Agent		_____		Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.		
Total Other Charges Due Carrier		_____		_____		
Total Prepaid		Total Collect		Signature of Shipper or his Agent _____		
1234.00		_____		_____		
Currency Conversion Rates		CC Charges in Dest. Currency		Executed on (date) _____ at (place) _____ Signature of Issuing Carrier or its Agent		
For Carrier's Use only at Destination		Charges at Destination		Total Collect Charges _____		
_____		_____		ORIGINAL 1 001-12345678 (FOR ISSUING CARRIER)		

AWBEDI.COM

Liite 2. DGR-dokumentti

**SHIPPER'S DECLARATION FOR DANGEROUS GOODS
DECLARACION DEL EXPEDIDOR DE MERCANCIAS PELIGROSAS**


Shipper Expedidor		Air Waybill No. Número de guía aérea					
		Page of Pages Página de Páginas					
		Shipper's Reference Number (optional) Número de referencia del expedidor (opcional)					
Consignee Consignatario		<i>Para uso opcional de los compañías logo y dirección</i>					
<i>Two completed and signed copies of this Declaration must be handed to the operator. Dos ejemplares cumplimentados y firmados de esta declaración han de entregarse al operador.</i>							
TRANSPORT DETAILS DETALLES DEL TRANSPORTE		WARNING Failure to comply in all respects with the applicable Dangerous Goods Regulations may be in breach of the applicable law, subject to legal penalties.					
This shipment is within the limitations prescribed for: (delete non-applicable) Este embarque está dentro de las limitaciones prescritas para: (táchese lo que no proceda)		AVISO La falta de cumplimiento de cualquiera de las normas contenidas en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas aplicables puede constituir una infracción de la ley correspondiente, sujeta a responsabilidad legal.					
Airport of Departure Aeropuerto de salida		Shipment type: (delete non-applicable) Tipo de expedición (táchese lo que no proceda)					
<table border="1"> <tr> <td>PASSENGER AND CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE PASAJEROS Y CARGA</td> <td>CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE CARGA SOLAMENTE</td> </tr> </table>		PASSENGER AND CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE PASAJEROS Y CARGA	CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE CARGA SOLAMENTE	<table border="1"> <tr> <td>NON-RADIOACTIVE NO RADIOACTIVO</td> <td>RADIOACTIVE RADIOACTIVO</td> </tr> </table>		NON-RADIOACTIVE NO RADIOACTIVO	RADIOACTIVE RADIOACTIVO
PASSENGER AND CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE PASAJEROS Y CARGA	CARGO AIRCRAFT ONLY AVIÓN DE CARGA SOLAMENTE						
NON-RADIOACTIVE NO RADIOACTIVO	RADIOACTIVE RADIOACTIVO						
Airport of Destination: Aeropuerto de Destino:							
NATURE AND QUANTITY OF DANGEROUS GOODS NATURALEZA Y CANTIDAD DE MERCANCIAS PELIGROSAS							
Dangerous Goods Identification Identificación de Mercancías Peligrosas							
UN or ID: No. N° ONU o ID	Proper Shipping Name Nombre apropiado de expedición	Class or Division (Subsidiary Risk) Clase o División (Riesgo subsidiario)	Packing Group Grupo de Embalaje	Quantity and type of packing Cantidad y tipo de embalaje	Packing Inst. Instrucción de Emb.	Authorization Autorización	
Additional Handling Information Información adicional de manipulación							
I hereby declare that the contents of this consignment are fully and accurately described above by the proper shipping name, and are classified, packaged, marked and labelled/placarded, and are in all respects in proper condition for transport according to applicable international and national governmental regulations. I declare that all the applicable air transport requirements have been met.				Name/Title of Signatory Nombre/Cargo del firmante			
Por la presente declaro que el (los) contenido(s) de este embarque está(n) total y acuciosamente descrito(s) más arriba por su(s) nombre(s) apropiado(s) de expedición y está(n) clasificado(s), embalado(s), marcado(s) y etiquetado(s)/ rotulado(s) y que, en todos los aspectos está(n) en condiciones apropiadas para el transporte de acuerdo a las regulaciones gubernamentales nacionales e internacionales aplicables. Yo declaro que todos los requerimientos aplicables al transporte aéreo han sido cumplidos.				Place and Date Lugar y Fecha			
				Signature Firma (see warning above) (véase el aviso precedente)			

Liite 3. Luovutus päätös



LUOVUTUSPÄÄTÖS
Luovutus vapaaseen liikkeeseen

1 / 1

Myyjä BOMBARDIER RECREATIONAL PRODUCTS IN CA		Tullausnumero 1 65004 17227 0027 00		Luovutuspäivä 15.08.2017	
Tavaranhaltija BRP Finland Oy		nro FI1849149-3T0002	Tulopäivä 15.08.2017	Hyväksymispäivä 15.08.2017	Veropäivä 15.08.2017
Isoaavantie 7 96320 Rovaniemi		Viite I02239758		Kolliuku 1	
		Lisäviite I02239758		Bruttopaino (kg) 13	
		Tullivelallinen BRP Finland Oy			
Asiamies DACHSER Finland Air & Sea Logistics		nro FI1052017-3T0001	S Kuljetusväline KL1169/LENTO		
Äyritie 8 B 01510 Vantaa Nina Tupitsa 09-825561		Sijaintipaikka Swissport Finland Oy			
Rahtikuja 1 01530 Vantaa		Rahtikuja 1 01530 Vantaa			
Yleisilmoitus / Edeltävä asiakirja 702 17FI00000073329619		Vakuudesta varattu osuus (%) 14,29			
Järj. nro	Tavaran koodi/ Lisäkoodi	Menettely/ Tullikohtelu	Tavaraerän tunnistetiedot		
1	7318159590	4000 999 1011 100	1 CT KUUSIOKANTAPULTIT 074-57718496/1917 17FI00000073329619:1		
2	8511900090	4000 999 1011 100	KÄYNNISTINMOTTORIN OSAT 17FI00000073329619:1		
3	8708923500 4999	4000 999 1011 100	ÄÄNENVAIMENTIMET,PAKOPUTKET JA OSAT 17FI00000073329619:1		
4	8708939090 4999	4000 999 1011 100	KYTKIMET JA NIIDEN OSAT 17FI00000073329619:1		
Tullitoimipaikan yhteystiedot Valtakunnalliset toiminnot Sähköinen palvelukeskus Sähköinen palvelukeskus PL 512 00101 HELSINKI puh. henkilöasiakkaat / yritykset 0295 5206 / 0295 5207 Käsittelijä EDItuonti			 1 65004 17227 0027 00		

Tullilomake nro 111s - 12

Liite 4. Saapumisilmoitus


Arrival & Delivery Statement
Saapumis- ja luovutustositte

Receipt No: 30229081



* 3 0 2 2 9 0 8 1 *

Asiamies/Agent: CHS AIR & SEA OY (L 12) RAHTITIE 3 01530 VANTAA FI	Vastaanottaja/Consignee: CHS AIR & SEA OY (L 12) RAHTITIE 3 01530 VANTAA FI	Lahettaja/Shipper: PAINFUL PLEASURE 7410 COCA COLA DR STE 102 21076 HANOVER US
AWB: 172-34142275	HWB:	Customs Status: T1
Arrival Flight: CV5050A	Arrival Date:	Registration/Nat.: CH8539
Ferry: FINNLINES.NAANTALI	Transportmode Border: 4	Transportmode Inland: 3
Unloading: HELSINKI	Office of Entry: DENMARK	Goods Location: SWISSPORT TERMINAL
Reference Number (MRN): 20lu715000124082c0		Item Number (tavaraernumero):

Customs Terminal / Varaston tunnus:

FI2420280-3R0002 (VAL & LHO: FI2420280-3R0001). UTU: FI2420280-300201

Rcvd/Total Pieces: 1/1	Received Weight: 377.0 Kg	Description of Goods: PRECISION NEEDLES
----------------------------------	-------------------------------------	---

Damaged:

Terminal fee is charged upon pickup. Please also note the begin date for the storage fees.
 Terms of Service and Terminal Handling Charges can be found at: www.swissport.com
 Palveluehtomme ja terminaalihinnastomme: www.swissport.com

Any documentation related to this shipment may be collected from our office.
 SWISSPORT Finland Oy
 Rahtikuja 1, FIN-01530, Vantaa
 email: HEL.CargoCustomerService@swissport.com

**Edelleen luovutus/
 Transferred to:**

Receipt Statement - 30229081 - AWB: 172-34142275

The undersigned acknowledge the receipt of above mentioned consignment complete and in good condition.

Date & Time

Driver

Signature



* 1 7 2 - 3 4 1 4 2 2 7 5 *

Liite 5. Perehdytysuunnitelma

TERMINAALITYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYSSUUNNITELMA

Perehdyttäjä

Työnantaja Kaukokiito Henkilöstö Oy	Y-tunnus 2239956-9
Esimiehen nimi Esimiehen puhelinnumero	Esimiehen puhelinnumero
Työntekijälle nimetyt työhönopastajat (esimies nimeää perehdytysuunnitelmaan)	

Perehdytettävä

Työntekijän nimi	Työntekijän puhelinnumero
------------------	---------------------------

Perehdytyksen alkupäivämäärä
Perehdytyksen arviointikeskustelun päivämäärä (esimies pitää keskustelun työntekijän kanssa ennen koeajan päättymistä)

Esimies perehdyttää työntekijän perehdytysuunnitelman mukaisesti (esimiesosiot).

Esimies nimeää työntekijälle työhönopastajat, jotka toteuttavat perehdytyksen omalta osaltaan.

Kun osio on perehdytetty, työhönopastaja palauttaa perehdytysuunnitelman takaisin työntekijän esimiehelle.

Kun kaikki osiot on perehdytetty, esimies käy työntekijän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun. Keskustelu käydään ennen työntekijän koeajan päättymistä.

Työntekijä ja esimies allekirjoittavat lopuksi perehdytysuunnitelman suoritetuksi, josta lähetetään kopio palkanlaskentaan.

ENNEN TYÖNTEKIJÄN SAAPUMISTA HUOLEHDITTAVAT ASIAT	Vastuu (esimies)	Tehty (pvm)
Allekirjoitetun työsopimuksen palauttaminen palkanlaskentaan		
Perehdytysohjeeseen tutustuminen (esimies + työhönopastajat) (Liite 1)		
Työntekijän käyttäjätunnuksen, tarvittavien ohjelmien ja oikeuksien tilaaminen Supportilta		
Kulkuavaimen tilaaminen		
Työntekijän perustaminen kulunvalvontajärjestelmään		
Työntekijän työhöntulotarkastusajan varaaminen Terveystalosta		
Työyhteisön tiedottaminen uudesta työntekijästä		
Perehdytykseen osallistuvien työhönopastajien nimeäminen ja ohjeistaminen		
Perehdytysuunnitelman toimittaminen HR:ään.		

YHTIÖN YLEISET ASIAT	Vastuu (HR)	Tehty (pvm)
Yhtiön ja Kaukokiito-kuljetusjärjestelmän esittely		
Arvot, missio ja visio		
Liiketoiminnan tavoitteet		
Organisaatiokaavio ja yhtiön avainhenkilöt		
Yhtiön eri toiminnot ja niiden vastuut		
Kaukokiidon palvelut		
Toimipisteet		
Omistajat		
Kalusto		
Sähköinen toimintamalli kuljetustuotannossa		
Terminaalityöntekijän roolin merkitys kuljetustuotantoketjussa		
Laatujärjestelmä ja sertifikaatit		
Vantaan luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut, yhtiön YT-toiminta		
Työterveyshuolto ja toimintaohjeet sairaustessa		
Henkilöstöedut ja yhtiön virkistystoiminta		
Henkilöstön kehittäminen ja koulutus		
Henkilöstöpolitiikat		
Työsuhteen ehdot ja palkanlaskenta		
Luukku, Kake- uutiset ja verkkopalvelukeskus		
Supportin esittely ja toimintaohjeet vikatilanteissa		
Some- ohjeet		
Aloitteiden ja parannusehdotusten tekeminen		
Perehdytysuunnitelman palauttaminen takaisin työntekijän esimiehelle		
OMA TYÖ	Vastuu (esimies)	Tehty (pvm)
Oman tehtäväkuvauksen ja vastuiden läpikäynti		
VANTAAN TERMINAALIN YLEISET ASIAT	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Terminaalialueen esittely (pysäköinti, pihaliikenne, kiinteistö)		
Terminaalin eri osastojen ja henkilöstön esittely (terminaali, toimisto, kenttä, yläkerta)		
Lähtevä ja saapuva posti		
Pelastussuunnitelma		
Työhön liittyvät riski- ja vaaratekijät ja niiltä suojautuminen		
Oikeaoppinen työergonomia (nostot, ajoasento jne.)		
Ennakoiva työturvallisuus: turvallisuushavainnot, riskien kartoittaminen		
Lentorahdin turvallisuuskurssien läpikäynti (perus + syventävä)		
Vieraiden henkilöiden ohjaus terminaalialueella		
Kulunvalvonta, leimaaminen ja työajanseuranta		
Työajat, tauot, lomista ja poissaoloista sopiminen		
Tauko- ja ruokailukäytännöt		
Tiedottaminen: ilmoitustaulu, palaverit, Luukku, muu tiedottaminen		
M2 perehdytyskurssin suorittaminen		

Työntekijöiden työ sääntöjen läpikäymien		
Työohjeiden läpikäyminen		
Työkoneet ja liikennesäännöt (vastapainotrukki, lavansiirtotrukki, kenttätrulli)		
YLEINEN SIISTEYS JA JÄRJESTYS	Vastuu (työhönoptaja)	Tehty (pvm)
Terminaalien ja ovitaskujen siivouskäytännöt ja ohjeet		
Terminaalien piha-alueen siisteys		
Siivoojien esittely		
Kierrätys- ja lajitteluohjeiden läpikäynti		
Puupuristimen käyttö ja sijainti		
Sekapuristimen käyttö ja sijainti		
Muovipuristimen käyttö ja sijainti		
Metallinkeräysrullakon käyttö ja sijainti		
Sekajätöska-astiat		
Muovijätöska-astiat		
Energian käytön tehostaminen terminaalissa (lastausovet, tuuletuskäytännöt, kulkuovet jne.)		
TYÖ- JA SUOJAVAAITEKÄYTÄNNÖT	Vastuu (työhönoptaja)	Tehty (pvm)
Terminaalityöntekijän työ- ja suojavaatetuksen sisältö		
Huomiovärit (työntekijä, työnjohto)		
Työ- ja suojavaihteiden hankkiminen		
Työ- ja suojavaihteiden puhtaanapito ja korjaus		
Turvavälinekaappi ja ensiapukaapit		
SOSIAALITILAT	Vastuu (työhönoptaja)	Tehty (pvm)
Pukuhuoneiden sijainti		
Omien tavaroiden säilyttäminen pukuhuoneissa		
Pukuhuoneiden siisteys ja järjestys		
Kuntosalin ja saunan esittely		
Kuntosalin ja saunan käyttöperiaatteet		
Ruokailutilojen esittely		
Ruokailutilojen ja jääkaapin siisteys ja järjestys		
Tiskit		
LENTORAHTI (AAMUVUORO)	Vastuu (työhönoptaja)	Tehty (pvm)
Tavaran vastaanotto ja tarkistus		
Punnitus ja tulonumeron merkintä		
Rahtikirjojen skannaus huolintaliikkeitä		
Lentorahtidokumenttien nouto huolintaliikkeitä		
Lähtevien lähetyksien tarroitus ja lastaus kuljetusyksikköön		
Asioiminen tullissa		
Lentotuonti lähetyksidokumenttien toimitus Finnair, Swissport ja ASR-terminaaleihin		
Päivystyskäytäntö		
SAAPUVIEN RUNKOJEN PURKU JA LAJITTELU (AAMUVUORO)	Vastuu (työhönoptaja)	Tehty (pvm)

Toimintamalli rahtikirjan kanssa ennen ja jälkeän 05.00		
Terminaalissa purettavien runkolinjojen määrittely		
Runkokuormien käsittelyprosessi (rahtikirjat ja mobiiliskannaukset)		
Tavaroiden lajittelu ja paikoittaminen		
Lentoviennit		
Kumipyöräviennit		
Asiakasnoudot		
DSV viennit		
Saapumisaikojen ja tuotantopoikkeamien raportointi työnjohdolle		
PAKETTILAJITTELU (ILTAVUORO)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Pakettilajittelutoiminnan esittely		
Pakettien toimittaminen pakettilajitteluun		
Pakettien lajittelu		
Valmiiden häkkien ja suuntalavojen lajittelu		
SELVITYS	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Selvityspaikan sijainti		
Perusteet ja tilanteet selvitykseen viemiselle		
Selvitystiimin jäsenet, roolit ja vastuut		
Vuotavan kollin käsittely		
Pakettien osoitelappujen luenta ja ohjaaminen oikeille paikoille		
Tiedon välitys terminaalien ja selvityksen välillä		
LÄHIJAKELUPAIKAT (AAMUVUORO)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Ruutujen oikeaoppinen järjestäminen		
Lähetysten käsittely jäämälistalle mobiililla		
Epäselvien rahtikirjojen hakeminen toimistosta ja lähetysten etsiminen ruuduista		
Kuljettajien avustaminen epäselvien lähetysten etsimisessä		
Ruuduista löytyneiden väärin ajettujen lähetysten siirto oikeille paikoille		
Yli vuorokauden ruudussa olleiden lähetysten vaatimat toimenpiteet		
TAVARAN VASTAANOTTAMINEN JA LUOVUTUS	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Radiopuhelinkäytäntö		
Vastaanotettavien / luovutettavien lähetysten käsittely mobiililla		
Asiakasnoutojen mobiilikuittauskäytäntö		
Rahtikirjojen leimauskäytäntö		
Rahtikirjojen käsittely ja toimittaminen oikeaan paikkaan		
Kentältä terminaaliin tulevien lähetysten ajaminen laiturilta halliin		

VETOMESTARI	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Ajoon lähtötarkastuksen suorittaminen		
Huoltotoimenpiteet		
Piha-alueen liikennesäännöt		
Turvallinen toiminta työkoneen kanssa		
Erialaisten yksiköiden oikeanlainen kiinnitys ja varmistus		
Toimintaohjeet vahinkotilanteessa		
Kotimaan liikenteen perävaunukäytännöt		
RUNKOLASTAUS	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Mobiiliin käyttö runkolastauksessa		
Perävaunun kunnan tarkastaminen ja toimintamalli vaurioita havaittaessa		
Lastattavan yksikön lastausvuoron varmistaminen		
Oikeaoppinen lastaustekniikka		
Lähetysten vuototarkastus – vuotavaa lähetystä ei saa lastata		
Painon oikea jakautuminen vaunuun lastauksen aikana		
Sidonnat		
Kuormaraportin tulostaminen		
Vastuut (kuljettaja, työntekijä, työnantaja)		
Lämpötilasäädellyt tavarat		
VAK, ADR		
Pakkaus- ja rahtikirjamerkinnot (suuntanuolet, särkyvät, päälle lastaus kielletty)		
Oikea lastausjärjestys (varaosat, tuulilasit, aamujakelut, viikonloppujakelut)		
PURKUALUE 1 (PERÄVAUNUNOUDOT)	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Yksiköiden purkaminen		
Lähetysten skannaaminen		
Lähetysten merkitseminen linjanumeroilla		
Lähetysten ajaminen ruutuihin		
Rahtikirjojen käsittely ja toimistoon vieminen		
Tallennettavien lähetysten käsittely		
Lähetysten tarroittaminen		
Toimintaohjeet vaurioituneiden lähetysten kanssa		
Oikea purkujärjestys (vajaat yksiköt ensin, taukoajat jne.)		
Linjanumeroiden merkitseminen kollitarroihin		
Tarvittaessa tavarankelmuuttaminen, tarroittaminen, rahditusperusteiden muutos, varaumien tekeminen		
Perävaunun kunnan tarkastaminen purun yhteydessä ja toimintamalli vaurioita havaittaessa		
Saapumisaikojen ja tuotantopoikkeamien raportointi työnjohdolle		
PURKUALUE 2 (JAKOAUONOUDOT)	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)

Lähetysten ajaminen kollitarrojen osoittamille linjoille		
Lähetysten ajojärjestys (1. sijaisesti pakettilajittelun puolelta)		
Kuljettajien opastaminen		
Varaosahäkit		
Lähijakelulastauspaikkojen purkuvälit		
Linjanumeroiden merkitseminen kollitarroihin		
Tarvittaessa tavarankelmuuttaminen, tarroittaminen, rahtitusperusteiden muutos, varaumien tekeminen		
Tavaroiden tarroittaminen uusilla kollitarroilla		
Perävaunun kunnon tarkastaminen purun yhteydessä ja toimintamalli vaurioita havaittaessa		
Saapumisaikojen ja tuotantopoikkeamien raportointi työnjohdolle		
PITKÄT JA PUTKET	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Koivusen ja KAHA:n varaosahäkkien lajittelu kollitarrojen mukaisesti runkolinjoille		
Tyhjien häkkien ajo oikeisiin paikkoihin		
Yli 120 cm sisältävien lähetysten purkaminen kuljettajien toimesta		
Lähetysten lajittelu runkolinjojen mukaisesti omille lavoille		
Isojen runkolinjojen (Turku, Tampere, Oulu, Seinäjoki) lähetysten mobiiliammunta koontitarralle		
Yli 2,5m / 20 kg lähetysten siirtäminen kentälle		
PURKUALUE 3 (TALLENNUSALUE)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Sähköistettävät lähetykset (luettelo lähettäjäasiakkaista)		
Perävaunun kunnon tarkastaminen purun yhteydessä ja toimintamalli vaurioita havaittaessa		
Saapuvan tavarankelmuuttaminen erilleen tallennusalueelle		
Kuljettajien ohjaaminen (tavarajärjestys)		
Linjanumeroiden merkitseminen kollitarroihin		
Asiakkaiden tunnistaminen ja kollitarrojen liimaaminen		
Lentokentän, Sataman, Fagerhultin ja Weberin (Vantaan Varasto) noudot		
Kollimäärien, varaumien ja rahtituspainojen muutokset järjestelmään ja (toistaiseksi myös) rahtikirjoihin		
Tarvittaessa tavarankelmuuttaminen, tarroittaminen, rahtitusperusteiden muutos, varaumien tekeminen		
Autotyöt ja pikapurku mobiililla		
Lähetysten kunnon ja määrän tarkastaminen		
Päivän lopussa mobiiliin jääneiden noutotöiden jatkettua siirtymän tekeminen seuraavalle päivälle		
Lavan ajo		
Tallennusalueelta (Purkualue 3) ajettavat lähetykset (vain lähetykset joissa on Kaukokiidon oma kollitarra ja linjanumero näkyvillä)		
Muut päivittäiset työtehtävät		

Epäselvien lähetysten selvittäminen (kollitarra lukukelvoton / puuttuu yms.)		
Kuljettajien avustaminen ja keikkojen muokkaaminen		
Kärryissä saapuvien EDI- tavaroiden purkaminen mobiililla -> henkilökohtaiset purkumerot		
Tulostimen käyttö, tarran ja paperin lisääminen		
Rahtikirjojen toimittaminen tallentajille		
Yhteydenpito ja viestintä tallentajien kanssa		
Tallennusalueen yleinen siisteys ja järjestys		
Saapumisaikojen ja tuotantopoikkeamien raportointi työnjohdolle		
SAAPUVAN RUNGON PURKU (YÖVUORO)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Lahdesta, Tampereelta ja Turusta tulevien perävaunujen kappaletavaran purkaminen		
Kuljettajien omat purkukäytännöt		
Isojen linjojen vastuuhenkilöt ja heidän tehtävät ja vastuut		
Omien linjojen rahtikirjamerkintöjen tekeminen ja toimittaminen jakeluun 05:00 mennessä.		
Lähetysten tarkastaminen purettaessa		
Varausten merkitseminen mobiiliin ja rahtikirjaan		
Perävaunun kunnan tarkastaminen purun yhteydessä ja toimintamalli vaurioita havaittaessa		
Muulla kuin postinumeron perusteella paikoitettavien lähetysten paikoitusmerkintöjen tekeminen lähetykseen, rahtikirjaan ja mobiiliin		
Suurien erien paikoitus		
Sekalavojen paikoitus		
Tilanneraportointi		
Saapumisaikojen ja tuotantopoikkeamien raportointi työnjohdolle		
TARKASTUS JA LAJITTELU (YÖVUORO)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Kuljettajien purkukäytännöt		
Purettujen lähetysten kunnan tarkastaminen		
Lähetysten vaurioiden ja puutteiden merkitseminen mobiiliin ja rahtikirjaan		
Oikean varausten tekeminen ja sen merkitys		
Omat lastaukset ja niiden paikoitukset		
Ristolaisen lastaukset ja niiden paikoitukset		
Suurien erien paikoitus		
Ovien ja ikkunoiden paikoitus		
Sekalavojen paikoitus		
Kiireelliset lähetykset		
JAKELUN JA RUNGON LASTAUS (YÖVUORO)	Vastuu (työhönopastaja)	Tehty (pvm)
Lastausjärjestys		
Lähetysten tarkastaminen		
Rahtikirjojen kanssa toimiminen		
Lähetysten etsiminen		
Rungon lastausohjeiden läpikäynti		

TUONNIN PURKU (YÖVUORO)	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Mobiiliin käyttö tuonnissa		
Purkulistamerkinnot		
Rahtikirjojen leimaus		
Rahtikirjojen pilkutus		
FIX		
LÄHIJAKELUN LASTAUSPAIKKOJEN TAR- KASTUS (YÖVUORO)	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Tarkastustoimenpiteet vuoron alussa		
Virheellisesti paikoitettujen maakuntalähetysten oikea paikoittaminen		
Virheistä raportointi		
PAKETTILAJITTELU (YÖVUORO)	Vastuu (työ- hönopas- taja)	Tehty (pvm)
Paikoitukset		
Kiireelliset		
Lavajärjestys		
Muut lähtevät		
PEREHDYTYKSEN PÄÄTTÄMINEN JA ARVI- OINTI	Vastuu (esimies)	Tehty (pvm)
Perehdytyksen arviointikeskustelun pitäminen (Liite 2)		
Jatkoperehdytystarpeiden määrittely		
Perehdytyslomakkeen kopion palauttaminen palkanlaskentaan		

Työntekijä ja esimies vahvistavat allekirjoituksellaan perehdytysuunnitelman suoritetuksi.

Paikka ja päivämäärä:

Esimiehen allekirjoitus

Työntekijän allekirjoitus